CENTRO de ARBITRAGEM de CONFLITOS de CONSUMO de LISBOA

RAL CENTROS DE ARBITRAGEM

Processo nº 1567/ 2024

TÓPICOS

Serviço: Aparelhos de uso doméstico grandes

Tipo de problema: Reparação legal parcial ou incorrecta

Legislação aplicável: Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro

Pedido do Consumidor: Reparação da máquina sem encargos para o reclamante

---

SENTENÇA Nº 322 / 2024

1. PARTES

Reclamantes: ---, com identificação nos autos;

e

Reclamadas: ----., com identificação nos autos também.

2. OBJETO DO LITÍGIO

Alegam os Reclamantes que adquiriram uma máquina de lavar/secar roupa à Reclamada ---- da marca --- que começou a verter água, tendo verificado que a borracha do óculo do vidro estava colada ao vidro. Que, reportada a situação à Reclamada ---, esta aceitou substituir a borracha, tendo o Reclamante de suportar os custos de deslocação e de mão de obra, não tendo tal sido aceite. Que, até ao momento, não obtiverem resposta da Reclamada ---. Pedem, a final, a resolução do contrato e o reembolso do valor pago pela mesma.

A Reclamada --- veio contestar, alegando, que o bem foi vendido na condição de novo, sem desconformidade. Que mais tarde, reportada uma anomalia foi efetuada intervenção técnica no domicílio que conclui que o equipamento não tinha qualquer anomalia. Que, não obstante, a marca ofereceu-se para substituir a borracha danificada, contra o pagamento da primeira deslocação a casa dos Reclamantes, o que foi recusado. Conclui, a final, pela improcedência do pedido e pela absolvição da Reclamada do pedido.

Rua dos Douradores, 112, 2º e 3º - 1100-207
- Tel: 21 880 70 30
E.Mail: juridico@arbitragemlisboa.pt

A Reclamada ---., não contestou, tendo-se feito representar em audiência de discussão e julgamento por ---.

3. FUNDAMENTAÇÃO

3.1. DE FACTO

3.1.1. Factos Provados

Da discussão da causa, resultaram provados os seguintes factos:

1. A Reclamada ---- é uma sociedade comercial que comercializa eletrodomésticos (facto do conhecimento público);
2. A Reclamada ---é a representante em Portugal de produtos da marca ---(facto do conhecimento público e inquirição de ----);
3. A 5 de fevereiro de 2023, a Reclamante, mãe do Reclamante, comprou à Reclamada ---, na condição de nova, uma máquina de lavar/secar roupa da marca ---, por € 766,99 (cf. fatura a fl. 3 e declarações do Reclamante);
4. A Reclamante adquiriu a mencionada máquina para o Reclamante, para a residência deste (cf. declarações do Reclamante);
5. Em data não apurada, mas antes de 12 de fevereiro de 2024, ao utilizar a máquina, em circunstância não apurada, uma parte da borracha do óculo do vidro da porta ficou danificada (cf. imagem a fls. 4 e 5 e declarações do Reclamante);
6. A 12 de fevereiro de 2024, o Reclamante contactou a assistência da marca da máquina, com vista à respetiva assistência técnica (cf. doc. a fl. 6, *work order* a fls. 7 e declarações da Reclamante);

6. A 1 de março de 2023, o Centro de Assistência Técnica CTDI fez deslocar técnico ao local para ver a máquina (cf. doc. a fl. 7 e declarações da Reclamante);
7. Nesta ocasião, o Reclamante não aceitou a reparação fora de garantia e não pagou a deslocação do técnico (cf. doc. a fl. 7 e declarações do Reclamante);
8. A 15 de março de 2024, na sequência de reclamação apresentada, foi proposto ao Reclamante, por cortesia comercial, a substituição da borracha do óculo, contando que o Reclamante pagasse o custo de deslocação e mão de ora do técnico, proposta não aceite pelo Reclamante (cf. *emails* a fls. 9 e 11 e declarações do Reclamante).

3.1.2. Motivação

A convicção do Tribunal quanto à matéria de facto assentou no conjunto da prova produzida nos autos, analisada, conjugada e criticamente, à luz das regras de experiência e de acordo com juízos de normalidade, segundo as regras da repartição do ónus da prova.

Tal prova consistiu, antes de mais, nos documentos juntos aos autos, com destaque para aqueles mencionados a propósito dos factos dados como provados.

Rua dos Douradores, 112, 2º e 3º - 1100-207
- Tel: 21 880 70 30
E.Mail: juridico@arbitragemlisboa.pt

Foram ainda tomadas em consideração, por iniciativa do Tribunal, as declarações do Reclamante, que esclareceu que a Reclamante, mãe do Reclamante, adquiriu uma máquina de lavar loiça/secar roupa para o Reclamante, para a residência onde este vive. Que meses mais tarde, observou que uma parte da borracha da porta estava colada no vidro da porta. Que, acionou a assistência técnica da máquina junto da marca. Que a mesma, após deslocação à sua residência, informou o Reclamante que a reparação teria de ser suportada por este propondo mais tarde, na sequência de reclamação, fornecer gratuitamente a borracha da porta, contando que o Reclamante suportasse os custos da deslocação e da mão de obra. Que não aceitou tal proposta, estando a máquina por reparar. Que apenas demandou a Reclamada ---- por ocasião do presente processo arbitral.

Adicionalmente, foi inquirida ---, testemunha do Reclamante. Esclareceu a mesma que vive com o Reclamante e que a mãe deste comprou uma máquina de secar/levar roupa para a sua casa. Que, a dado momento, com a respetiva utilização, uma parte de borracha do óculo ficou colada ao vidro do mesmo. Que a situação foi apenas presenciada pelo Reclamante e tratada por este.

Termos em que respondeu o Tribunal à matéria de facto do modo acima fundamentado.

3.2. DE DIREITO

*

O Tribunal é competente.
As Partes têm personalidade e capacidade judiciárias e são legítimas.
Não há nulidades, exceções ou questões prévias de conhecimento oficioso.

**
Importa, antes de mais, qualificar a relação jurídica em apreço.

A Reclamante adquiriu, por compra, uma máquina de lavar/secar roupa para uso pessoal a sociedade comercial que se dedica à sua comercialização: a Reclamada ---. Isto é, *uma compra e venda de bens de consumo*, abrangida pelo regime previsto no Decreto-Lei n.o 84/2021, de 18 de outubro. Posteriormente, a mencionada máquina foi transmitida ao Reclamante.

Nos termos legais, o vendedor tem o dever de entregar ao consumidor bens que estejam conformes com o contrato de compra e venda (cf. artigo 5.o do DL n.o 84/2021, de 18 de outubro, respetivamente).

No caso em análise, a questão que se coloca é saber se o Reclamante tem, ou não, o direito de resolver o contrato e à restituição preço, por desconformidade do bem.

Rua dos Douradores, 112, 2º e 3º - 1100-207
- Tel: 21 880 70 30
E.Mail: juridico@arbitragemlisboa.pt

Qualquer das pretensões do Reclamante pressupõe, em primeiro lugar, a prova da falta de conformidade do bem. Quanto a isto, apenas ficou provado que a máquina da lavar/secar roupa comprada foi objeto de pedido de assistência técnica, um ano após a respetiva aquisição, por motivo de a borracha do óculo estar danificada. Contudo, não se provou em que circunstância tal ocorreu, não se considerando suficiente para a prova da alegada desconformidade a imagem de um pedaço de borracha do óculo ou as declarações do Reclamante. Em abstrato, tal facto poderá ter origem em defeito do material, fecho indevido da máquina, alguma peça de roupa presa na borracha, a retirada ou colocação de roupa, a colocação de certo tipo bens na máquina (moedas, chaves, etc.) que, com o movimento do tambor, roçam e danificam a borracha, etc. Por outro lado, o facto de o dano existente traduzir-se num pedaço de borracha de tamanho diminuto de uma peça com uma extensão muito maior, permite inferir que não se trata de uma desconformidade do material da peça em causa. Impunha-se, no entender do tribunal, prova adicional, como, por exemplo, relatório técnico.

De todo modo, sempre se acrescentará que ainda que o Reclamante tivesse provado a desconformidade do bem vendido, sempre a reclamação proposta não poderia proceder.

Assim, não procede a reclamação apresentada.

4. DECISÃO

Pelo exposto, julga-se improcedente a presente reclamação e, em consequência, absolvem-se as Reclamadas dos pedidos.

Fixa-se à ação o valor de € 699,99 (seiscentos e noventa e nove euros e noventa e nove cêntimos), valor indicado pelos Reclamantes e que não mereceu a oposição das Reclamadas.

Sem custas adicionais.

Notifique, com cópia.

Lisboa, 30 de julho de 2024.

O Juiz Árbitro,

_____

(Tiago Soares da Fonseca)

Rua dos Douradores, 112, 2º e 3º - 1100-207
- Tel: 21 880 70 30
E.Mail: juridico@arbitragemlisboa.pt