

PROC. N.º 2878/2022

SENTENÇA

SUMÁRIO:

- I. Presume-se que as desconformidades que se manifestem no prazo de dois anos, relativamente aos bens móveis, já existiam à data da entrega do bem, salvo quando tal for incompatível com a natureza da coisa ou com as características da falta de conformidade.
- II. Ao consumidor impõe-se a prova de desconformidade do bem, isto é, que o bem não corresponde às características ou não tem as utilidades esperadas e que foram objeto do contrato de compra e venda celebrado entre as partes, enquanto ao fornecedor de bens cumpre demonstrar que a falta de conformidade não existia no momento em que o bem foi adquirido, decorre de uma má utilização do equipamento ou já existia e o consumidor tomou dela conhecimento previamente à celebração do contrato.
- III. A Reclamante não conseguiu demonstrar que a desconformidade persista, pois de todas as vezes em que o frigorífico foi objeto de limpeza profunda, os cheiros que havia manifestado desapareceram. Seria de esperar que, tratandose de uma desconformidade do bem com o contrato, a anomalia não se dissipasse sem intervenção ao nível dos componentes do frigorífico, pelo que se conclui que a referida desconformidade não existia à data da aquisição do equipamento, por tal não ser compatível com a natureza do bem nem com as características da alegada desconformidade.



A) RELATÓRIO:

No dia 03/11/2022, a Reclamante apresentou reclamação contra a Reclamada com sede na (doravante também designada por 1ª Reclamada), e contra a Reclamada NIPC com sede na (doravante

também designada por 2ª Reclamada), alegando, essencialmente, o seguinte:

- Em 8 de novembro de 2020 adquiriu um frigorífico combinado
 d∈ pelo valor de €439,98;
 - 2) Este valor inclui €389,99 do frigorífico e €49,99 de prolongamento de garantia;
 - 3) Entregaram o frigorífico em casa;
 - 4) Ficou a funcionar deviamente;
- No início de abril de 2022 apresentou uma anomalia: cheiros fortes e nauseabundos (cheiro a bicho morto);
 - 6) Limpou o frigorífico, descongelou e o problema continuou;
- 7) Dirigiu-se à de expôs a questão e em 7 de abril de 2022 o técnico da marca deslocou-se a sua casa para verificar a anomalia;
- 8) Depois de analisar, informou-a que o frigorífico não tinha qualquer problema, que estava tudo normal, no entanto, mas fez uma limpeza com produto que traziam ao frigorífico e até outubro de 2022 o frigorífico deixou de ter os cheiros referidos;
- 9) Na altura, como não foi considerada avaria ao abrigo da garantia, foi obrigada a pagar o valor de €35,00 pela deslocação do técnico, o que pagou na hora em dinheiro, conforme consta na nota de serviço de assistência técnica oficial;
- Apesar de não concordar com este pagamento, realizou-o, pois pretendia ver o problema sanado;
- Em meados de outubro de 2022 o frigorífico começou novamente a ter cheiros fortes e nauseabundos;
- 12) Enviou um e-mail à a expor a situação e responderam que poderiam enviar técnico, mas que se a situação apresentada não justificasse avaria, teria de pagar a deslocação do técnico e a intervenção;
 - Sugeriram novo descongelamento e limpeza;



- 14) Já descongelou e limpou de novo e passados 2 dias voltou todo o cheiro;
- 15) Não pode arriscar, tampouco concordar com nova visita técnica sem ser ao abrigo da garantia e sem qualquer despesa;
 - 16) O frigorifico é novo, é cuidado com toda a atenção e higiene;
 - 17) É usado na sua cozinha e provoca um cheiro insuportável;
 - 18) Já da primeira vez foi considerado normal e não defeituoso;
 - 19) Parece que não faz a refrigeração como deve ser.

Peticiona a substituição do frigorífico ou a recolha e respetivo reembolso do valor pago, incluindo o prolongamento da garantia e o reembolso de €35,00.

Em Contestação, a Reclamada

contra-

alegou, fundamentalmente, nos seguintes termos:

- 1) É verdade que a Demandante informou a Demandada que o seu equipamento estaria com um problema, em Abril de 2022;
- 2) Nesse momento, foi informada sobre o procedimento que a Demandada segue sempre em situações como a aqui em causa: atentas as dimensões do equipamento em apreço, um técnico designado pelos serviços de assistência técnica do Fabricante desloca-se ao seu domicílio para que possa analisar o frigorífico e confirmar se as desconformidades reclamadas são, de facto, desconformidades e se estão cobertas pela garantia do produto ou se, por outro lado, se tratam de danos infligidos por má utilização do mesmo;
- 3) Sendo confirmada a existência da desconformidade ao abrigo da garantia o produto é, de imediato, reparado ou substituído, caso contrário, é emitido um orçamento de reparação para a eventualidade de, mesmo não estando coberto pela garantia, o adquirente pretender efetuar a reparação;
- 4) Os serviços de assistência técnica analisaram o equipamento em questão, tendo concluído que inexistia qualquer problema com o seu funcionamento, conforme relatório técnico junto aos autos, com a petição inicial;
- 5) O problema alegado pela Demandante é que, supostamente, o frigorífico apresenta "cheiros fortes e nauseabundos":
- 6) Desconhece-se o que é o referido "mau cheiro", uma vez que a Demandante nunca o demonstrou, por qualquer via;





- 7) Sendo, naturalmente, um conceito subjetivo;
- 8) Depois, consta do referido relatório técnico que "Não foi verificado qualquer cheiro fora do normal";
- 9) Acresce que o equipamento em apreço foi adquirido pela Demandante em Novembro de 2020:
 - 10) Pelo que, em Abril de 2022, tinha cerca de um ano e seis meses de utilização;
- 11) Conforme bem se compreende, não existe nenhum elemento na construção de um frigorífico que liberte, por si só, "mau cheiro":
- A existir "mau cheiro", o que apenas se concede por cautela de patrocínio, o mesmo advém de restos de alimentos deteriorados ou em decomposição;
 - 13) Aliás, a própria Demandante apelida o cheiro sentido como "cheiro a bicho morto";
 - 14) Vendeu o equipamento à Demandante, completamente, novo;
- 15) Sendo certo que o mesmo se encontrava, efetivamente, vazio, ou seja, sem qualquer tipo de bem alimentar no seu interior;
- 16) Não sendo, simplesmente, possível existir algum tipo de avaria no funcionamento de um frigorífico que provoque "mau cheiro";
 - 17) Não recebeu qualquer quantia pela deslocação do técnico a casa da Demandante;
- 18) Atendendo à análise efetuada pelos serviços de assistência técnica, não há qualquer problema com o funcionamento do equipamento em apreço, pelo que inexiste qualquer responsabilidade em substituir o bem em apreço ou reembolsar a Demandante.

Peticiona a improcedência da ação e a absolvição do pedido.

Em Contestação a

contra-alegou, essencialmente, nos

seguintes termos:

- Em 8/11/2020 a Sra. celebrou com a um contrato de compra e venda de um frigorífico combinado pelo preço de €439,98;
- No dia 07/04/2022 foi realizada uma visita de um técnico para averiguação do problema, o qual concluiu que o equipamento não apresentava nenhuma avaria funcional, não tendo sido verificado qualquer cheiro fora do normal;
 - 3) No entanto constatou que as prateleiras do interior do frigorífico continham gordura;



- 4) Foi concluído que a visita não estaria coberta pela garantia, visto que não foi averiguado tal defeito pelo técnico;
- O período de garantia legal de fabricante prevê que, caso seja detetada alguma avaria,
 esta será reparada sem qualquer encargo para o consumidor;
- 6) Contudo e como facilmente se compreenderá, esta previsão abrange avarias funcionais do equipamento, como é o caso das avarias mecânicas e/ou elétricas;
- 7) Existe também exclusões, como danos acidentais, danos decorrentes da má utilização do produto, incorreta instalação, ferrugem, danos estéticos, vidros partidos, entre outros;
- 8) Segundo o que consta dos factos descritos na reclamação, foi feita uma limpeza pelo técnico, o que resolveu o problema até outubro de 2022;
 - 9) Após essa data, a reclamante alega que os cheiros voltaram a persistir;
- 10) A gordura nas prateleiras e necessidade de limpeza apontam no sentido de que houve uma manutenção menos cuidada por parte da Reclamante;
- Como a reclamante referiu, a limpeza realizada pelo técnico resolveu o problema durante uns meses;
- 12) Nos termos do art.º 5º, 6º, 7º e 22º DL n.º 84/2021 quando um defeito surgir devido a uma manutenção e/ou uso menos cuidada do equipamento por parte do consumidor, não se trata de uma desconformidade do bem face ao contrato de compra e venda.
- 13) Após contacto da cliente com a informou que poderia solicitar a visita de novo técnico, com a nota de que se não fosse averiguado de feito, a deslocação e intervenção do técnico teriam de ser pagos pela Reclamante, algo que esta não aceitou;
- 14) Tanto quanto se retira da presente reclamação, o produto em causa não padecia de qualquer defeito, mas sim de condicionantes derivadas da sua má utilização por parte da ora reclamante;
- 15) Neste sentido, não assiste qualquer razão a reclamante nas suas alegações e conclusões.
- 16) Não surge, então, qualquer responsabilidade perante o vendedor e/ou produtor, pelo que o consumidor não tem direito à tutela que lhe assistiria nos termos do art.º 15º do mesmo decreto-lei.

Peticiona a absolvição do pedido.



A audiência realizou-se no dia 13/02/2023, na Divisão de Ação Social da Câmara Municipal de Santo Tirso, sita no Edifício do Ambiente, na Rua Dr. José Cardoso Miranda, n.º 18, em Santo Tirso, para a qual as partes foram devidamente convocadas.

B) COMPETÊNCIA DO TRIBUNAL, LEGITIMIDADE DAS PARTES E NATUREZA DO LITÍGIO

O conflito que opõe as partes corresponde a um conflito de consumo, nos termos definidos no n.º 2 do art.º 4 do Regulamento do TRIAVE e no art.º 2º da Lei n.º 144/2015 (Lei de RAL), de 08/09, por estarmos perante um consumidor, por um lado, nos termos definidos no art.º 2º da Lei n.º 24/96, de 31/07 e alínea d) do art.º 3º da Lei n.º 144/2015, e um fornecedor de bens (neste caso, dois), por outro, nos termos definidos na alínea e) do art.º 3º da Lei n.º 144/2015.

Consequentemente, o Tribunal é competente em razão da matéria e o litígio está sujeito à <u>arbitragem necessária</u> nos termos do art.º 14º da Lei de Defesa do Consumidor.

É também territorialmente competente, por verificação dos pressupostos previstos no art.º 5º do Regulamento do TRIAVE.

Fixa-se, nos termos dos arts.º 297º e 306º do CPC, em €474,98 o valor da ação. Assim, é este tribunal competente em razão do valor por não se encontrar ultrapassado o valor da alçada dos Tribunais da Relação (€30.000,00), nos termos do art.º 6 do Regulamento do TRIAVE.

As partes têm legitimidade, definida pelo seu interesse direto em demandar e contradizer, respetivamente, nos termos do art.º 30º do CPC. Em 2016, a

foi incorporada na sociedade

a qual passou a ser designada por

aqui 2ª Reclamada, cfr. consulta às Publicações de Atos Societários e de Outras Entidades.

C) OBJETO DO LITÍGIO

Pela presente ação cumpre apreciar e decidir se a Reclamante tem direito à substituição do frigorífico ou à resolução do contrato de compra e venda, com a respetiva devolução do montante total pago aquando da aquisição (€439,98), bem como do custo de €35,00 pela deslocação do técnico à sua residência.



D) MATÉRIA DE FACTO

Factos provados:

Foram provados os seguintes factos com relevância para a decisão da causa:

- No dia 01/11/2020, a Reclamante adquiriu um frigorifico combinado marca na de pelo valor de €389,99;
- 2) Na mesma data, a Reclamante pagou €49,99 por um seguro garantia extra 3 anos;
- 3) No início de abril de 2022, o frigorífico começou a apresentar cheiros fortes e nauseabundos:
 - 4) A Reclamante descongelou e limpou o frigorífico;
 - 5) A Reclamante comunicou o problema à 1ª Reclamada, na loja de
- 6) No dia 8/04/2022 o técnico ao serviço da 2ª Reclamada deslocou-se a casa da Reclamante e, depois de analisar o frigorífico, informou-a de que não tinha qualquer problema e que estava tudo normal;
 - O técnico procedeu à limpeza ao frigorífico;
- 8) Até outubro de 2022, o frigorífico não apresentou mais cheiros fortes como anteriormente:
 - 9) A Reclamante pagou €35,00 pela deslocação do técnico:
 - Em meados de outubro de 2022, o frigorífico começou novamente a ter cheiros fortes;
- A Reclamante enviou um e-mail à 2ª Reclamada a expor a situação e esta respondeu que cobraria a deslocação do técnico no caso de não ser detetada avaria e aconselhou novo descongelamento e limpeza;
 - 12) A Reclamante descongelou e limpou o frigorifico novamente.

Factos não provados:

Não foram provados os seguintes factos com relevância para a decisão da causa:

- a) Após a primeira limpeza pela Reclamante, o problema continuou;
- b) O técnico constatou que as prateleiras do interior do frigorífico continham gordura;
- c) Dois dias após a última limpeza, o mau cheiro voltou;
- d) O frigorífico não faz a refrigeração como deve ser.



E) FUNDAMENTAÇÃO DA MATÉRIA DE FACTO

Nos termos do art.º 14°, n.º 6 do Reg. TRIAVE, é aceite todo o tipo de prova admissível em direito (com limite de 3 e 6 testemunhas conforme o valor da ação não supere ou ultrapasse €5.000,00, respetivamente) sendo que compete ao tribunal arbitral determinar a admissibilidade, pertinência e valor de qualquer prova produzida (art.º 30, n.º 4 da Lei Arbitragem Voluntária, ex vi, art.º 19º, n.º 3 Reg. TRIAVE).

Para a fixação da matéria de facto foi valorada a documentação junta aos autos, a prova testemunhal produzida e as declarações da Reclamante, tudo conjugado com as regras da experiência e do senso comum.

Quanto à <u>matéria provada</u>, os **pontos 1)** e **2)** são factos demonstrados pela análise à fatura junta aos autos.

Os pontos 3) e 4) ficaram demonstrados pelas declarações da Reclamante, em conjunto com o depoimento da testemunha. sua filha, que residiu com a Reclamante até novembro de 2022. Foi dito pela testemunha que o cheiro se manifestou, primeiramente, em abril de 2022 e que retiraram tudo do frigorífico e limparam. Referiu que o cheiro era muito intenso e que, ao entrar em casa, se sentia imediatamente, pelo que evitava abrir o frigorífico.

Quanto aos pontos 5), 6), 7), 8) e 9) são factos demonstrados pela ficha técnica junta aos autos, pelas declarações da Reclamante e pelo depoimento da testemunha. Da ficha técnica consta "equipamento sem avaria funcional. Não foi verificado qualquer cheiro fora do normal. Pago deslocação €35,00". Pela testemunha foi dito que o técnico afastou o frigorífico, mexeu nos cabos e que, a partir daí, o cheiro desapareceu. A Reclamante também referiu em audiência que "limpou, descongelou e na altura que o técnico foi não cheirava" e que, com a limpeza realizada, assim se manteve até outubro de 2022. Neste sentido, não ficou provado o facto descrito na alínea a) da matéria não provada.

Quanto aos **pontos 10)**, **11)** e **12)**, para além das declarações da Reclamante, foi importante o e-mail enviado pela 2ª Reclamada. Do e-mail verifica-se que, de facto, a Reclamada informou a Reclamante de que iria cobrar a deslocação caso não se verificasse anomalia e que aconselhou a Reclamante a limpar o frigorífico e a voltar ao contacto, após a limpeza, caso a situação se mantivesse, circunstância em que faria deslocar o técnico. Não ficou demonstrado que a Reclamante tenha comunicado, novamente, a necessidade de deslocação do técnico e a verdade é que foi dito em audiência que, após a limpeza que realizou, o frigorífico não voltou a manifestar



qualquer odor, mantendo-se com o seu normal funcionamento. Neste sentido, não ficou demonstrado o facto descrito na alínea c) da matéria não provada. Também não ficou demonstrado que o frigorífico não faça a refrigeração corretamente [alínea d)], tendo sido uma possibilidade colocada pela Reclamante na sua petição mas que não foi demonstrada, tampouco, discutida em audiência.

Quanto à alínea b), trata-se de matéria alegada pela 2ª Reclamada que também não foi demonstrada, sendo que não consta qualquer referência a tal facto na ficha técnica junta aos autos.

F) FUNDAMENTAÇÃO DE DIREITO

O regime da venda de bens de consumo e da respetiva garantia sofreu alterações recentes com a publicação do DL n.º 84/2021, de 18/10, o qual, no entanto, só se aplica para os contratos celebrados após a sua entrada em vigor (em janeiro de 2022), nos termos do seu art.º 53º.

Relevam, então, as disposições do DL n.º 67/2003, de 08/04, na sua redação atualizada à data dos factos.

Entende-se por garantia legal qualquer compromisso ou declaração assumido por um vendedor ou por um produtor perante o consumidor, sem encargos adicionais para este, de reembolsar o preço pago, substituir, reparar ou ocupar-se de qualquer modo de um bem de consumo, no caso de este não corresponder às condições enumeradas na declaração de garantia ou na respectiva publicidade (art.º 1º-B, alínea f) do DL n.º 67/2003).

Decorre do próprio diploma que o vendedor tem o dever de entregar ao consumidor bens que sejam conformes com o contrato de compra e venda (art.º 2º). Tal dever decorre também da Lei de Defesa do Consumidor que estabelece o direito à qualidade dos bens e serviços, devendo os mesmos ser aptos a satisfazer os fins a que se destinam e a produzir os efeitos que se lhes atribuem, segundo as normas legalmente estabelecidas ou, na falta delas, de modo adequado às legítimas expectativas do consumidor (art.º 4º).

O art.º 2º, n.º 2 do DL n.º 67/2003 estabelece que se presume a falta de conformidade dos bens quando a) não são conformes com a descrição que deles é feita ou com as qualidades de amostras ou modelos apresentados pelo vendedor, b) não são adequados ao uso específico para o qual o consumidor os destine do qual tenha informado o vendedor, c) não são adequados às utilizações habitualmente dadas aos bens do mesmo tipo e d) não apresentem as qualidades e o



desempenho habituais nos bens do mesmo tipo e que o consumidor pode razoavelmente esperar, atendendo à natureza do bem.

Nos termos do art.º 3º, n.º 1, o vendedor responde perante o consumidor por qualquer falta de conformidade que exista no momento em que o bem lhe é entregue. Presume-se que as desconformidades que se manifestem no prazo de dois anos, relativamente aos bens móveis, já existiam à data da entrega do bem, salvo quando tal for incompatível com a natureza da coisa ou com as características da falta de conformidade (art.º 3º, n.º 2). São também exceções a esta regra as situações em que o consumidor tem conhecimento da falta de conformidade no momento em que celebra o contrato, assim como quando não pode razoavelmente ignorá-la ou ainda quando decorre dos materiais por si fornecidos.

Os direitos atribuídos ao consumidor caducam no prazo de dois anos na ausência de denúncia de desconformidade e ainda se o consumidor não denunciar a desconformidade do bem no prazo de dois meses a contar da data em que a tenha detetado (5°, n.º 1 e 5° A, n.º 1 e 2).

Neste sentido, manifestada alguma falta de conformidade, tem o consumidor direito a exigir perante o vendedor a reparação, substituição, redução do preço ou resolução do contrato, sem encargos (art.º 4º, n.º 1). Enquanto exceções ao exercício deste direito, a lei prevê as situações em que a opção tomada pelo consumidor é impossível ou constitui abuso de direito (art.º 4º, n.º 5).

Assim, ao consumidor impõe-se a prova de desconformidade do bem, isto é, que o bem não corresponde às características ou não tem as utilidades esperadas e que foram objeto do contrato de compra e venda celebrado entre as partes, enquanto ao fornecedor de bens cumpre demonstrar que a falta de conformidade não existia no momento em que o bem foi adquirido, decorre de uma má utilização do equipamento ou já existia e o consumidor tomou dela conhecimento previamente à celebração do contrato.

Conforme resulta da fundamentação da matéria de facto, a Reclamante não conseguiu demonstrar que a desconformidade persista, pois de todas as vezes em que o frigorífico foi objeto de limpeza profunda, os cheiros que havia manifestado desapareceram. Seria de esperar que, tratando-se de uma desconformidade do bem com o contrato, a anomalia não se dissipasse sem intervenção ao nível dos componentes do frigorífico, pelo que se conclui que a referida desconformidade não existia à data da aquisição do equipamento, por tal não ser compatível com a natureza do bem nem com as características da alegada desconformidade.



DECISÃO:

Julgo a ação totalmente improcedente e, em consequência, absolvo as Reclamadas dos pedidos.

Sem encargos nem despesas – art.º 42º, n.º 5 da LAV. Notifique.

Santo Tirso, 13 de março de 2023 O Árbitro, Lúcia Miranda (assinado digitalmente)