

PROC. N.º 1534/2023

SENTENÇA

SUMÁRIO:

- 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.
- II. Tratando-se de um bem móvel, a reparação ou a substituição devem ser realizadas num prazo máximo de 30 dias, sem grave inconveniente para o consumidor.
- III. Com a entrada em vigor do DL n.º 84/2021, de 18/10, o legislador veio estabelecer uma hierarquia nos direitos a exercer pelo consumidor. No entanto, ao abrigo do DL n.º 67/2003 aqui aplicável, essa hierarquia não existe, podendo o consumidor exercer qualquer um deles, estando apenas limitado pelo instituto do abuso de direito.



A) RELATÓRIO:

No dia 22/05/2023, a Reclamante reclamação contra

apresentou

alegando, essencialmente, o

seguinte:

- 1) Comprou um frigorífico no dia 12 de agosto de 2021, no valor de €345,00;
- Passado aproximadamente um ano o frigorífico avariou, começava a descongelar e fazia imenso barulho, causando alguns prejuízos devido à deterioração dos alimentos;
- 3) Reclamou junto do vendedor que lhe emprestou outro frigorífico para remediar a situação;
 - 4) Tentaram reparar a avaria, mas até hoje ainda não está nada resolvido.

Peticionou a condenação da Reclamada no reembolso do montante despendido na aquisição do equipamento.

Em Contestação, a Reclamada contra-alegou, fundamentalmente, nos seguintes termos:

- 1) Assume-se a reparação do equipamento uma vez que se encontra dentro da garantia;
- 2) Tentaram resolver o problema e disponibilizaram um frigorífico de substituição temporariamente;
 - 3) Na última deslocação a casa da Reclamante foi recusada a intervenção do técnico;
 - 4) O pedido formulado não é devido.

A audiência realizou-se no dia 12/10/2023, no Auditório da Casa do Território, em V. N. de Famalicão, 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, 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 está sujeito à <u>arbitragem</u> necessária 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 €345,00, 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.

Não há nulidades, exceções ou outras questões prévias de que se deva conhecer, pelo que cumpre apreciar e decidir.

C) OBJETO DO LITÍGIO

Pela presente ação cumpre apreciar e decidir se a Reclamante tem direito à resolução do contrato e ao reembolso do valor de €345,00.

D) MATÉRIA DE FACTO

Factos provados:

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

- 1) No dia 12/08/2021, a Reclamante adquiriu um frigorífico no valor de €345,00, junto da loja da Reclamada;
- Passado aproximadamente um ano o frigorífico começou a descongelar e a fazer um barulho anormal;
 - 3) A Reclamante deixou de conseguir conservar alimentos no congelador do frigorífico;
 - 5) No dia 06/10/2022, a Reclamante comunicou a avaria à Reclamada;
- 6) No dia 07/10/2022, a Reclamada deslocou-se a casa da Reclamante e confirmou os problemas comunicados pela Reclamante;
 - 7) A Reclamada disponibilizou um frigorífico de substituição à Reclamante;
- 8) No dia 09/05/2023, um técnico ao serviço do fornecedor deslocou-se a casa da Reclamante para tentar proceder à reparação do frigorífico;
 - 9) A Reclamante recusou a intervenção do técnico.



Factos não provados:

Não existem factos, com relevância para a decisão da causa, que não tenham ficado demonstrados.

E) FUNDAMENTAÇÃO DA MATÉRIA DE FACTO

Nos termos do art.º 14º, 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 30º, 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 e as declarações das partes, tudo conjugado com as regras da experiência e do senso comum.

Pela Reclamante foi dito que o frigorífico avariou, pela primeira vez, em agosto de 2022, numa altura em que descongelou e teve prejuízo com os alimentos. Entretanto, voltou a funcionar e esteve assim mais dois meses, até que, no dia 04/10/2022, voltou a descongelar. Referiu que pediu a familiares e vizinhos para conservar os alimentos que tinha guardados. Como no dia 5 era feriado, contactou a Reclamada no dia 6 e esta deslocou-se à sua residência no dia 7 de outubro, tendo o frigorifico ficado a funcionar. No entanto, passado algum tempo, voltou a deixar de congelar, pelo que a Reclamada voltou a sua casa e referiu que seria encomendado um termostato para substituição. Acrescentou que a Reclamada deixou um frigorifico de substituição na sua residência, mas esteve mais de um mês sem dizer nada e que, até à data, não corrigiu o problema do frigorífico. Confirmou que recusou a última intervenção, porque pediu que lhe entregassem uma declaração que garantisse que a intervenção iria resolver o problema, mas que a Reclamada se recusou a fazê-lo. Acrescentou que perdeu confiança na Reclamada e na capacidade de resolver a situação, considerando o tempo que passou desde que comunicou a avaria, sem qualquer intervenção definitiva no frigorífico.

Por vizinha da Reclamante, foi dito que, em agosto do ano passado, a Reclamante lhe pediu para guardar alimentos no seu frigorifico, porque o seu tinha descongelado.



Por filho da Reclamante, foi dito que sabe que a mãe comprou um frigorífico que, a determinada altura, teve uma avaria que supõe que seja no termostato do congelador. Referiu que o frigorífico funciona um ou dois meses e depois deixa de funcionar e que a mãe lhe telefonou várias vezes a relatar que o frigorífico tinha descongelado. Disse que aconselhou a mãe a ir à loja da Reclamada e que julga que o técnico se deslocou duas vezes a casa da Reclamante, tendo sido lá deixado um frigorífico de substituição numa das deslocações, que ainda lá está. Acrescentou que o frigorífico ficou a aguardar uma reparação que não chegou a acontecer. Referiu que viu várias vezes os produtos descongelados, alguns dos quais foram para o lixo.

Por o do representante legal da Reclamada, foi dito que trabalha na sociedade e que trata de todas as questões relacionadas com garantia, fazendo a ponte com os fornecedores. Referiu que se desloca a casa dos clientes sempre que é preciso saber se é necessário disponibilizar algum artigo de substituição. Referiu que, neste caso, deslocou-se uma primeira vez para perceber o que estava a acontecer, no dia 07/10/2022, e verificou que o frigorífico não trabalhava - o compressor arrancou, mas, durante o tempo que esteve em casa da Reclamante, já devia ter notado o frio do congelador, o que não aconteceu, para além de ter feito um barulho estranho. Referiu que reportou a situação à marca no mesmo dia e que, entre o primeiro e o segundo reporte (que aconteceu a 19/01/2023), deixou um frigorífico de substituição na casa da Reclamante, em data que não soube precisar. Acrescentou que, depois de reportar a primeira vez à marca, o pai lhe transmitiu que a cliente continuou a queixar-se de que o frigorífico não funcionava, pelo que voltaram a comunicar a situação ao fornecedor. Esclareceu que a situação é tratada diretamente pela marca e que não sabe o que foi feito. sabendo apenas o que o fornecedor fez constar da resposta aos reportes que fez, nomeadamente que se deslocaram a casa da Reclamante e que, em maio de 2023, o técnico tentou entrar em contacto com a Reclamante para proceder à substituição de uma peça, mas não conseguiu estabelecer contacto.

Quanto aos documentos, foi relevante a "nota de encomenda", datada de 12 de agosto de 2021, com a descrição de um frigorífico pelo preço de €345,00, emitida pela Reclamada à Reclamante, bem como um email datado de 17/07/2023, junto pela Reclamada, em audiência. Através do referido email, enviado pelo fornecedor à Reclamada, verifica-se que o fornecedor comunicou à Reclamada a abertura de três pedidos de assistência técnica "em que nos 2 primeiros



não houve qualquer intervenção técnica e no 3º pedido foi pedido um termostato para substituição pela persistência do vosso cliente na avaria do equipamento, mas recusada a intervenção". No referido email, são indicados três registos: 07/10/2022 — relatório "não foi detetada qualquer anomalia, equipamento a fazer frio e gelo"; em 19/01/2023 — relatório "não foi detetada anomalia, equipamento a fazer frio e gelo"; e em 09/05/2023 "tentamos ligar várias vezes para este cliente após termos rececionado o termostato, cliente não atendeu, entretanto o colega ao ir para a zona de residência de cliente +/- 4 dias após receber o termostato ligou à cliente a mesma recusou que colocássemos o termostato pois que lhe disseram que era do compressor e que deveria ser trocado. Não fomos nós que prestamos essa informação, à cliente sempre dissemos que seria do termostato. Após esta conversa com o colega, tentei ligar várias vezes com a cliente e nunca mais me atendeu".

A informação prestada pelo fornecedor à Reclamada afigura-se contraditória, uma vez que, das duas primeiras intervenções relatam que não foi detetada qualquer anomalia, mas na terceira deslocação iam munidos de um termostato para proceder à reparação do frigorifico, dando conta, ainda, que "sempre disseram à cliente que seria do termostato". Dizem-nos as regras da experiência que, se nenhuma anomalia tivesse sido detetada nas duas primeiras deslocações, não haveria qualquer necessidade de substituição de uma peça do frigorífico. Por outro lado, verifica-se que a 1ª deslocação ocorreu no dia 07/10/2022, na sequência da denúncia realizada pela Reclamante, e só no dia 09/05/2023, ou seja, 7 meses depois, a reparação seria realizada.

F) FUNDAMENTAÇÃO DE DIREITO

O regime da venda de bens de consumo e da respetiva garantia sofreu alterações 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). Este compromisso não está



dependente da vontade do vendedor, pois 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 (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, 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).

Tratando-se de um bem móvel, <u>a reparação ou a substituição devem ser realizadas num</u> <u>prazo máximo de 30 dias</u>, sem grave inconveniente para o consumidor (art.º 4º, n.º 2).

Importa também notar que, ao abrigo do DL n.º 67/2003, é perante o vendedor que o consumidor pode exercer os seus direitos à reparação, substituição, redução do preço ou



resolução do contrato, sem prejuízo de poder exigir, perante o produtor e caso assim entenda, os direitos à reparação ou substituição do bem (art.º 6º). Por outro lado, o vendedor goza de direito de regresso contra o profissional a quem adquiriu o bem (art.º 7º).

Com a entrada em vigor do DL n.º 84/2021, de 18/10, o legislador veio estabelecer uma hierarquia nos direitos a exercer pelo consumidor. No entanto, ao abrigo do DL n.º 67/2003 aqui aplicável, essa hierarquia não existe, podendo o consumidor exercer qualquer um deles, estando apenas limitado pelo instituto do abuso de direito. Veja-se, neste sentido, o Ac. do Tribunal da Relação de Lisboa, de 15/06/2023: no âmbito do diploma aludido [DL n.º 67/2003] eliminou-se por completo a existência de uma hierarquia entre os direitos ou "remédios" legais — a reparação, a resolução ou a redução do preço - cabendo apenas observar caso a caso se o recurso a um destes direitos não é exercido de forma abusiva pelo consumidor.

A Reclamante denunciou a desconformidade no frigorifico, em outubro de 2022, a qual foi confirmada pela Reclamada que deixou, inclusivamente, um frigorífico de substituição até que o fornecedor procedesse à reparação do artigo. A Reclamante insistiu por diversas vezes e solicitou a reparação do frigorífico que nunca foi realizada, sendo que, só em maio de 2023, houve deslocação técnica para esse efeito. Entendemos que a recusa da Reclamante em aceitar a reparação e o pedido de resolução do contrato não são abusivos, tendo em conta que, nessa altura, já havia sido largamente ultrapassado o prazo de 30 dias para reparação, conforme legalmente estabelecido. Neste sentido, entendemos que o consumidor tem direito a exigir a resolução do contrato, não se verificando qualquer abuso de direito nessa escolha.

DECISÃO:

Julgo a ação totalmente procedente e, em consequência, declaro resolvido o contrato celebrado entre a Reclamante e a Reclamada e condeno a Reclamada a proceder ao reembolso do montante de €345,00 à Reclamante.

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

Vila Nova de Famalicão, 2 de novembro de 2023

O Árbitro,

Lúcia Miranda

(assinado digitalmente)