

Sentença

Processo nº 2044/2024

Reclamante:

Reclamada:

Sumário

A responsabilidade do vendedor, no regime da venda de bem de consumo, aproxima-se de uma responsabilidade objetiva, no âmbito da qual, perante o consumidor, será irrelevante a responsabilidade que o vendedor tenha tido na desconformidade, bastando a prova desta.

No âmbito do Decreto-Lei nº 84/2021 de 18 de outubro eliminou-se por completo a existência de uma hierarquia entre os direitos ou “remédios” legais – reparação, substituição, redução do preço ou resolução - cabendo apenas observar caso a caso se o recurso a um destes direitos não é exercido de forma abusiva pelo consumidor.

1. Relatório

1.1 O Reclamante pretende a reparação do bem que adquiriu ou em alternativa a substituição do mesmo.

1.2. Não foi possível a conciliação entre as partes, pelo que se passou, de imediato, à audiência de julgamento arbitral.

1.3. A Reclamada refutou qualquer responsabilidade.

2. Objeto do Litígio

O objeto do litígio corporiza-se na seguinte questão: saber se assiste ou não ao Reclamante o direito à reparação do bem pela Reclamada ou à substituição do mesmo.

3. Fundamentação

3.1 Dos Factos

1. O Reclamante em 14.01.23 adquiriu uma máquina de lavar loiça, marca INDESIT, modelo DFO 3 T133 A F, doc 1;
2. O Reclamante declarou que no mês de julho de 2024 a máquina deixou de secar a loiça, deixando-a completamente molhada;
3. O Reclamante reclamou junto do vendedor, tendo este enviado um técnico no dia 25.07.24, doc 2;
4. O Técnico recomendou ao Reclamante a utilização de programas de água mais quente;
5. O Reclamante referiu que a loiça continuou a sair da máquina completamente molhada;
6. O Técnico voltou a analisar a máquina, pela segunda vez, no dia 12.08.24 tendo transportado a máquina para a oficina, doc 3;
7. O Reclamante alega que a máquina ficou quase três semanas na oficina e que após a entrega da mesma, apresentava o mesmo problema relativo à secagem da loiça, doc 4;
8. O Reclamante referiu que reclamou junto da Reclamada, através do email tendo esta respondido que a máquina não exibia qualquer defeito;
9. O Reclamante exibiu uma reprodução de um filme sobre o estado da loiça apos termino da lavagem, mostrando a loiça completamente molhada;

3.1.1 Dos Factos Provados

Resultam provados todos os factos elencados.

3.2. Motivação

O Tribunal Arbitral formou a sua convicção do seguinte modo:

- a) Quanto aos factos n.ºs 1, 3, 6 e 7 por documentos juntos aos autos;
- b) Quanto aos factos, 2, 4, 5 e 8 por declarações em sede de audiência arbitral.
- c) Quanto ao facto 9 o mesmo foi provado através de um filme exibido durante a audiência arbitral.

O Tribunal alicerçou, ainda, a sua convicção nos factos acessórios apresentados na audiência de julgamento.

Ficou provado a desconformidade do equipamento e consequentemente a responsabilidade da Reclamada.

4. Do Direito

Nos termos do Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro, que estabelece o regime jurídico da garantia dos bens de consumo, é fundamental destacar que a relação entre o consumidor e o fornecedor/vendedor se rege pelo princípio da boa-fé e pela obrigatoriedade de garantia mínima de três anos para bens móveis.

Consequentemente a questão deve ser analisada à luz da compra e venda de bens de consumo, cujo regime se encontra plasmado no mencionado DL nº84/2021. A situação em apreço envolve a análise do cumprimento dos direitos conferidos ao consumidor, nomeadamente o direito à reparação do bem ou à substituição do mesmo.

Com base nos factos provados, constatou-se que a máquina de lavar loiça objeto dos presentes autos exhibe uma desconformidade ocorrida em período de garantia.

Nos termos do artigo 13º do DL nº 84/2021, a falta de conformidade que se manifeste num prazo de dois anos a contar da data de entrega do bem presume-se existente à data da entrega do bem, salvo quando tal for incompatível com a natureza dos bens ou com as características da falta de conformidade.

A máquina foi adquirida em 14.01.23 e a desconformidade ocorreu em julho de 2024.

A Reclamada não logrou ilidir a presunção, pelo que será responsável pela desconformidade apresentada pelo bem em causa.

Nos termos do disposto no artigo 15.º, nº 1 do mencionado diploma dispõe-se o seguinte:

“Em caso de falta de conformidade do bem, e nas condições estabelecidas no presente artigo, o consumidor tem direito:

a) À reposição da conformidade, através da reparação ou da substituição do bem;
(...).

A obrigação de reparar ou substituir o bem incumbe ao fornecedor/vendedor, salvo nos casos em que se prove que o defeito é originado por causas externas não relacionadas com a conformidade do produto, o que não se logrou demonstrar.

Consequentemente, a Reclamada não deu cumprimento à obrigação de garantia do bem, não reparou o bem, nem o substituiu.

A responsabilidade do produtor/fornecedor/vendedor, no regime da venda de bem de consumo, aproxima-se de uma responsabilidade objetiva, no âmbito da qual,

perante o consumidor, será irrelevante a responsabilidade que aqueles tenham tido na desconformidade, bastando a prova desta.

No âmbito do referido diploma, eliminou-se por completo a existência de uma hierarquia entre os direitos ou “remédios” legais, cabendo apenas observar caso a caso se o recurso a um destes direitos não é exercido de forma abusiva pelo consumidor.

Pelo que terá o Reclamante direito à substituição do bem, dado que as duas intervenções do técnico para reparação não obtiveram qualquer êxito.

5. Decisão

Em face do exposto, condena-se a Reclamada a substituir o bem ao Reclamante, sendo que o mesmo deve possuir as mesmas características do bem inicialmente adquirido.

Notique-se nos termos do artigo 15º, nº 2 do Regulamento CICAP

Porto, 11.02.25

A Juiz-Árbitro

