

Proc. n.º 257/2020

DECISÃO ARBITRAL

Identificação das partes

Reclamante: A, residente na R. F, S, contribuinte fiscal 000.

Reclamada: B, titular do NIPC 000, com sede na M

Exposição do litígio

Por pedido submetido ao CNIACC no dia 15 de janeiro de 2020, o reclamante pretende dirimir o conflito atinente à compra da placa que identifica como PLACA BEKO HII 64400 AT. O reclamante alega que adquiriu o equipamento na loja da reclamada do centro comercial Palácio do Gelo em Viseu, aquisição que teve lugar no dia 4 de outubro de 2019. Juntamente com a compra da placa, o reclamante celebrou um contrato de seguro de avarias mecânicas ou elétricas e dano accidental. Mais refere que procedeu à instalação no dia 3 de novembro de 2019. Refere ainda que, quando está em funcionamento, a placa produz um ruído que não é compatível com o adequado funcionamento de equipamentos desta natureza, descrevendo o ruído como estalos / estalidos, intervalados por segundos, intensificando-se esse ruído quando está em funcionamento mais do que uma secção da placa. Apresentou duas reclamações junto da loja onde comprou a placa e, na sequência da primeira reclamação, um técnico deslocou-se ao seu domicílio no sentido de inspecionar ou reparar o equipamento. O técnico que se deslocou ao seu domicílio terá reportado erradamente a queixa do reclamante como sendo de ligar e desligar constante e inusitado, quando na realidade o reclamante se queixava de ruídos. Juntamente com a segunda reclamação o reclamante enviou um vídeo ilustrativo do problema. Obteve sempre a resposta de que a placa estava em condições de regular funcionamento não apresentando nenhum defeito. Pretende a resolução do contrato e devolução do preço pago, no valor de € 243,89.

A reclamada contestou a pretensão do reclamante, não reconhecendo a existência do defeito ou anomalia e, conseqüentemente, não reconhecendo o direito à resolução.

Resumo

O processo tramitou de acordo com as regras previstas no Regulamento do Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo (CNIACC), sem irregularidades que devam aqui ser apontadas ou conhecidas, culminando com realização da audiência arbitral no dia 29 de julho de 2020, de acordo com o que consta da respetiva ata e que aqui se dá por integralmente reproduzido. O litígio é suscetível de ser decidido por via da arbitragem,

CNIACC – Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo

Rua D. Afonso Henriques, nº 1 4700 – 030 Braga

Tl:253 619 607

email: geral@cniacc.pt

considerando o teor do art. 4.º do Regulamento do CNIACC, bem como o teor do art. 14.º, n.os 2 e 3 da Lei n.º 24/96, de 31 de julho.

Factos dados como provados

Com interesse para a decisão da causa, consideram-se provados os factos seguintes:

- A) O reclamante adquiriu o equipamento PLACA BEKO HII 64400 AT na loja da reclamada do centro comercial G em V, no dia 4 de outubro de 2019, tendo pago o valor de € 243,89;
- B) Juntamente com a aquisição do equipamento, o reclamante celebrou um contrato de seguro de avarias mecânicas ou elétricas e dano acidental;
- C) Quando em funcionamento, a placa apresenta ruídos (estalos ou estalidos), intervalados por segundos, intensificando-se consoante o número de secções que são acionadas e o nível de intensidade com o que opera (quanto mais secções e mais potência, maior o ruído);
- D) Os ruídos não são compatíveis com o funcionamento adequado de um equipamento do tipo do referido em A) dos factos provados;
- E) O reclamante apresentou duas reclamações junto da loja onde comprou a placa;
- F) Na sequência da primeira reclamação, um técnico designado pela reclamante deslocou-se ao seu domicílio no sentido de inspecionar ou reparar o equipamento;
- G) O técnico que se deslocou ao domicílio do reclamante reportou a queixa como sendo de ligar e desligar constante e inusitado, tendo feito constar essa indicação do relatório de intervenção.

Não se consideram provados outros factos com interesse para a decisão do litígio.

Fundamentação relativa aos factos provados

A decisão relativa aos factos provados funda-se na prova documental junta pelo reclamante e no depoimento da testemunha da reclamada C.

Assim, os factos provados A) e B) resultam do documento de fls 3 e 4, o facto provado E) fundamenta-se no documento de fls 5 a 7 e no depoimento da testemunha Carlos Manuel Figueiredo Ferreira. Os factos provados C), D), F) e G) fundamentam-se no depoimento da testemunha C.

A testemunha C desempenha funções de assistência técnica para equipamentos da marca daquele que aqui se discute. Deslocou-se ao domicílio do reclamante na sequência da queixa

por este apresentada. Não se recorda da assistência porque já foi há algum tempo, mas foi seguramente feita por ele, considerando o local de venda, o local do domicílio e o tipo de equipamento. Conhece bem o equipamento em causa, referindo trata-se de um equipamento de “entrada de mercado” com características próprias. As placas do género da que aqui se discute têm normalmente duas “elines” para quatro indutoras. Contudo, a placa aqui em causa só tem uma; foi concebida, é fabricada e comercializada desse modo. Trata-se de um equipamento mais económico e, no entender da testemunha, com uma boa relação preço / qualidade. Quando em uso, aplicando mais potência à placa, a distribuição da potência pelas secções da placa vai provocar o seu enfraquecimento, e o problema agrava-se se as 4 secções estiverem em funcionamento no máximo. Do ponto de vista do utilizador, esta circunstância leva a um constante e sucessivo ligar e desligar e é essa a causa do ruído que, efetivamente, se torna perceptível.

Mais, a testemunha refere que a primeira vez que foi confrontado com um problema desta natureza num equipamento idêntico pareceu-lhe estranho e procedeu à troca do módulo elétrico ou eletrónico. Esta troca não corrigiu aquilo que na altura entendeu como avaria ou defeito. Contactada a marca, a mesma informou que era mesmo assim o funcionamento da placa e que não havia solução. A partir daí, quando a questão se colocava, a testemunha procurava explicar a questão aos clientes e estes “iam aceitando”.

Fundamentação jurídica

Nos termos do art. 3.º, al. a) da Lei n.º 24/96, de 31 de julho, o consumidor tem direito à qualidade dos bens e serviços, concretizando-se esse direito no princípio segundo o qual os bens e serviços destinados ao consumo devem 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. 4.º do mesmo diploma).

Por outro lado, o Decreto-Lei n.º 62/2003, de 8 de abril, estabelece que o vendedor tem o dever de entregar ao consumidor o bem em conformidade com o contrato de compra e venda, sendo certo que se presume existir desconformidade se o bem não apresentar as qualidades e o desempenho habituais nos bens do mesmo tipo e que o consumidor pode razoavelmente esperar, atendendo à natureza do bem e, eventualmente, às declarações públicas sobre as suas características concretas feitas pelo vendedor, pelo produtor ou pelo seu representante, nomeadamente na publicidade ou na rotulagem (art. 2.º, n.os 1 e 2, al. d) do diploma referido).

Em caso de falta de conformidade do bem com o contrato, o consumidor tem direito a que esta seja repostada sem encargos, por meio de reparação ou de substituição, à redução

adequada do preço ou à resolução do contrato, podendo o consumidor exercer qualquer desses direitos, salvo se tal se manifestar impossível ou constituir abuso de direito (art. 4.º, n.os 1 e 5 do Decreto-Lei n.º 62/2003, de 8 de abril).

No caso dos autos não há qualquer dúvida sobre a circunstância de o negócio celebrado entre o reclamante e a reclamada estar abrangido pelas normas suprarreferidas, dado que está em causa um contrato de compra e venda em que o comprador é um consumidor. Resta saber se há desconformidade.

Da matéria de facto dada como provada resulta que o bem em causa foi concebido, produzido e comercializado com as exatas características com que o reclamante a adquiriu. Ou seja, os ruídos não resultam de um mau funcionamento do objeto / equipamento especificamente vendido ao reclamante, resultam sim do funcionamento normal de objetos / equipamentos como aquele que o reclamante comprou. Não se trata, pois, de um vício que surja aos olhos do dono do bem por comparação com o “bom” produto idêntico. Trata-se sim uma característica que inere àquela marca e modelo, considerando eventualmente a circunstância de haver um erro ou falha na conceção do mesmo. Contudo, e salvo o devido respeito pela posição de sentido contrário, isso não implica necessariamente que não se verifique aqui uma desconformidade contratual suscetível de facultar ao reclamante o acesso ao instituto da resolução. É que a desconformidade existe, como anteriormente se destacou, quando o bem não apresenta as qualidades e o desempenho habituais nos bens do mesmo tipo e que o consumidor pode razoavelmente esperar, atendendo à natureza do bem. Ora, não é expectável que uma placa de indução que serve o propósito de confeccionar ao nível doméstico refeições ligue e desligue sucessivamente e com espaçamento de segundos quando está a operar, muito menos que essa operação produza ruídos do tipo estalos ou estalidos. E não vale dizer contra que o problema é atenuado quando se usa apenas uma secção ou quando o nível de intensidade com que a placa opera é menor. Como é compreensível, o consumidor espera legitimamente poder operar com a placa em todo o espectro das funcionalidades disponibilizadas.

Sintomático da existência de desconformidade, regista-se o depoimento da testemunha ouvida no sentido de que, quando pela primeira vez foi confrontado com o problema aqui em causa, tomou a decisão de intervir e substituir um dos componentes do equipamento. Ou seja, o próprio técnico, por princípio completamente familiarizado com as características de funcionamento deste tipo de equipamentos, não hesitou em procurar “resolver o problema” através de uma intervenção técnica que o eliminasse.

Face ao teor do art. 2.º, n.º 2, al. d) do Decreto-Lei n.º 62/2003, de 8 de abril, competia à reclamada provar a inexistência de desconformidade, prova essa que não foi feita.

Em suma, mesmo admitindo que o problema não é suscetível de reparação, entende-se que ele traduz uma verdadeira e própria desconformidade, conferindo ao reclamante o direito à resolução. Nessa medida, o pedido do reclamante deve ser julgado procedente.

Decisão

Nestes termos e com base nos fundamentos expostos, julga-se a reclamação totalmente procedente por provada, considerando-se legal e válida a resolução do contrato por parte do reclamante e condenando-se a reclamada a pagar ao reclamante o valor de € 243,89 (duzentos e quarenta e três euros e oitenta e nove cêntimos).

Notifique-se.

Braga, 29 de julho de 2020

O Juiz-Árbitro