

Proc. n.º 969/2023

DECISÃO ARBITRAL

Identificação das partes

Reclamante: A

Reclamada: B

Exposição do litígio

Mediante pedido submetido ao CNIACC no dia 27 de abril de 2023, o reclamante recorreu à arbitragem para dirimir o conflito atinente à reparação de um equipamento de placa de gás comprado em loja da reclamada.

Segundo o reclamante, no dia 21 de setembro de 2021 adquiriu um equipamento de placa de gás em vidro na loja da reclamada, tendo pago 149,99 eur. No mês de janeiro de 2023, a placa estilhaçou por completo. O reclamante entende que tem direito à reclamação uma vez que o incidente ocorreu ainda no decurso do prazo de garantia. Pede a reparação da placa ou a sua substituição.

A reclamada deduziu oposição. No essencial, aceita que vendeu a placa ao reclamante e aceita que foi apresentada reclamação. Contudo, rejeita a responsabilidade pela reparação por entender que a mesma configura uma desconformidade associada ao mau uso do equipamento pelo reclamante.

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 a realização da audiência arbitral no dia 29 de junho de 2023, diligência a que compareceu o reclamante, a reclamada e uma testemunha apresentada pela reclamada. O litígio é suscetível de ser decidido por via da arbitragem, 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) A reclamada é dona de estabelecimentos de venda a retalho de equipamentos eletrodomésticos, incluindo uma situada no .. de Aveiro.

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

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

TI:253 619 607

email: geral@cniacc.pt

- B) No dia 21 de setembro de 2021, o reclamante dirigiu-se à loja referida em A) e aí adquiriu o equipamento denominado Placa ... pelo preço de 149,99 eur.
- C) No mês de janeiro de 2023, a placa estilhaçou repentinamente, enquanto se encontrava em funcionamento.
- D) No dia 10 de janeiro de 2023, o reclamante deslocou-se pessoalmente à loja referida em A) onde informou o incidente e solicitou a intervenção da reclamada para que o problema fosse resolvido.
- E) Na sequência do referido em D), a reclamada providenciou pela deslocação de um técnico ao local onde a placa se encontrava instalada, deslocação que se concretizou no dia 12 de janeiro de 2023.
- F) Com data de 31 de janeiro de 2023, o reclamante dirigiu à reclamada uma comunicação escrita, nela fazendo referência a ter informado uma ocorrência com o equipamento na loja da reclamada no dia 10 de janeiro de 2023, à deslocação do técnico ao local de instalação do equipamento no dia 12 de janeiro de 2023 e a ter sido contactado telefonicamente pela reclamada no dia 24 de janeiro de 2023 com a informação de que a reclamação não tinha sido aceite.
- G) Com data de 15 de fevereiro de 2023, o reclamante dirigiu à reclamada uma comunicação escrita, pedindo que lhe fosse transmitido o fundamento para a não assunção pela reclamada da reparação do equipamento e fazendo referência à privação de uso do bem desde o dia 10 de janeiro de 2023.
- H) A avaliação e diagnóstico do problema referido em C) (incluindo a deslocação ao imóvel onde o equipamento se encontrava montado) foi efetuada por uma empresa que é exterior à reclamada e que a esta presta serviços, a L, Lda.
- I) Com data de 15 de fevereiro de 2023, a reclamada dirigiu ao reclamante uma comunicação escrita dando nota de que a não assunção da reparação tinha por fundamento um relatório técnico dos serviços da L, Lda do qual constava a referência a um dano decorrente da utilização do bem, estando esse dano na origem e sendo a causa do incidente referido em C), juntando cópia do relatório.
- J) A informação referida em I) foi igualmente prestada por mensagem de correio eletrónico enviada pela reclamada ao reclamante no dia 22 de março de 2023.
- K) Do relatório técnico referido em I) consta o seguinte: “De acordo C/ a reportagem fotográfica e do descrito, a avaria reclamada pelo cliente não advém de um uso /

manutenção adequada, sendo que material partido, riscado, amolgado ou outro dano estético não está abrangido pela garantia de marca. Pelas fotos analisadas, verifica-se que a placa terá sido colada C/ silicone, sendo que as restantes informações quanto instalações do gás não foi facultado, nesta data a confirmar pelo mesmo. Conforme referido anteriormente não se encontra esta reparação abrangida pela garantia, sendo por isso necessário a orçamentação”.

- L) A placa foi instalada recorrendo a silicone para a respetiva colagem.
- M) Na venda, a placa vinha acompanhada por uma fita, sendo referido nas respetivas instruções que a colagem deveria ser feita utilizando essa fita.
- N) A utilização do silicone na colagem da placa inibe a contração / dilatação do equipamento por força das elevadas temperaturas a que está sujeito e pode dar origem à quebra do equipamento.

Fundamentação relativa aos factos provados

Os factos provados A) a K) resultam do acordo das partes, bem como dos docs de fls 3 (fatura) quanto ao facto provado B), 4 e 5 (comunicações escritas) quanto aos factos provados C) a G) e 9 a 14 (comunicações escritas e relatório) quanto aos factos provados G) a K).

Os factos provados L) e M), bem como os restantes, decorrem do depoimento da testemunha e das declarações das partes.

A testemunha M é técnico da L, Lda. Referiu que esta empresa presta serviços de assistência técnica para todo o tipo de eletrodomésticos, independentemente da marca e que o faz em parceria com as lojas da reclamada. A testemunha não esteve presente da inspeção / visita ao local onde o equipamento está instalado (o técnico que esteve presente está de férias) mas avaliou a situação em função do que lhe transmitiu esse técnico e em função das fotografias que observou. Confirma que o vidro estava todo partido, mas entende que na origem da situação esteve a instalação que foi feita com silicone, o que não é apropriado (deveria antes ter sido efetuada com uma fita própria que vem com o equipamento). Por outro lado, havia um dano num canto do equipamento (canto inferior esquerdo). O problema do silicone é que não permite que o vidro temperado faça a contração / dilatação devida pelo calor a que é submetido. Por outro lado, em caso de necessidade de reparação é necessário cortar o silicone e isso pode provocar quebra do vidro temperado. Os técnicos têm indicações para nunca fazer intervenções quando o equipamento está com silicone porque a probabilidade de partir o vidro é muito grande. A testemunha não sabe quem fez a instalação. Para além da questão do silicone, o problema pode ter tido origem no dano no canto inferior esquerdo. A testemunha acabou por referir que admite que o silicone pode ser colocado na orla exterior mas não com a

função de colar o equipamento. O manual de instruções indica que o equipamento deve ser instalado com a fita que é fornecida com o equipamento. Tem ideia que o manual não refere nada sobre o silicone, ou seja, não contempla uma proibição específica.

O reclamante prestou declarações referindo que o relatório da L, Lda nada diz sobre a existência de qualquer choque, alegando que se a origem do problema tivesse sido qualquer impacto propositado ou negligente jamais teria apresentado reclamação. Descreve a forma como o dano aconteceu dizendo que estava em casa, mais concretamente no pátio, e ouviu um barulho estranho, foi um fenómeno repentino, a placa estava a ser utilizada quando o fenómeno aconteceu. A placa raramente era utilizada. Refere perentoriamente que não tinha havido qualquer impacto prévio e que a placa estava intacta. Não tem explicação para esta situação a não ser pela existência de um defeito. A instalação foi feita por um técnico certificado que trabalha por conta própria e tem certificação. Confirma que a fita vinha com o equipamento. O técnico disse que o silicone tinha elasticidade e que era esse o seu método habitual de instalação. Ou seja, viu a fita, mas não a utilizou. Confirma que o técnico que instalou consultou o livro de instruções e esse livro foi também consultado pelo reclamante. O técnico instalador recomendou a utilização do silicone por entender que era este o método mais seguro para evitar a entrada de resíduos ou impurezas na superfície abaixo da placa.

A reclamada, por intermédio do respetivo representante, referiu que o reclamante foi à loja pedir uma assistência ao domicílio. Adquiriu a placa em 21 de setembro de 2021 e solicitou reparação em 10 de janeiro de 2023. O processo foi encaminhado para a L e receberam o relatório a justificar o porquê da não reparação. Agiram de acordo com o relatório técnico e comunicaram ao cliente. A L é reparador oficial desta marca, mas acredita que tenha intervenção noutras marcas também. Questionado por sugestão do reclamante, referiu que não conhece as seguintes duas normas de segurança específicas DIN-EN14179-1 e UNI-EN14179.

Fundamentação jurídica

Ao caso que aqui se discute é aplicável o Decreto-Lei n.º 67/2003, de 08 de abril. É certo que este diploma foi revogado pelo Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro. Contudo, este último apenas se aplica a contratos celebrados a partir de 1 de janeiro de 2022 (respetivo art. 55.º).

O Decreto-Lei n.º 67/2003, de 8 de abril, procede à transposição para o direito interno da Directiva n.º 1999/44/CE, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 25 de maio, relativa a certos aspetos da venda de bens de consumo e das garantias a ela relativas, com vista a assegurar a proteção dos interesses dos consumidores. Nos termos do art. 2.º, n.º 1 do diploma em causa “O vendedor tem o dever de entregar ao consumidor bens que sejam

conformes com o contrato de compra e venda.” As faltas de conformidade que se manifestem num prazo de dois anos a contar da data de entrega de coisa móvel corpórea (que é aqui o caso) presumem-se existentes já nessa data (art. 3.º, n.º 2). Em caso de falta de conformidade, o consumidor pode exercer os direitos que a lei lhe confere (reposição da conformidade sem encargos, reparação ou de substituição, redução adequada do preço ou resolução do contrato) quando essa falta de conformidade se manifestar dentro de um prazo de dois anos a contar da entrega do bem (arts. 4.º, n.º 1 e 5.º, n.º 1).

Da matéria de facto dada como provada, resulta que o bem adquirido pelo reclamante evidenciou uma falta de conformidade no período de 2 anos posteriores à data da celebração do contrato. Assim sendo, pode concluir-se que o bem “estava em garantia”. Contudo, resultou igualmente provado que a placa foi montada mediante colagem com silicone. Ora, do livro de instruções com indicações relativas à instalação do produto resultava que a placa deveria ser instalada mediante utilização de uma fita igualmente fornecida a acompanhar o equipamento. Um dos motivos de recusa de assunção de responsabilidade pela reclamada prende-se justamente com esta circunstância, isto é, a reclamada não aceita assumir a reparação devido à utilização do silicone, alegando, por um lado, que o silicone não permite os movimentos de contração / dilatação do vidro temperado em função das altas temperaturas a que é submetido.

Quanto a esta questão, o art. 2.º, n.º 4 prescreve que “A falta de conformidade resultante de má instalação do bem de consumo é equiparada a uma falta de conformidade do bem, quando a instalação fizer parte do contrato de compra e venda e tiver sido efectuada pelo vendedor, ou sob sua responsabilidade, ou quando o produto, que se prevê que seja instalado pelo consumidor, for instalado pelo consumidor e a má instalação se dever a incorrecções existentes nas instruções de montagem.” No caso dos autos, a instalação foi feita pelo consumidor sendo certo que este atuou fora do quadro de instruções facultado pelo vendedor / fabricante, colando com silicone ao invés de proceder à aplicação com a fita especificamente fornecida para o efeito. Ou seja, a instalação ficou a cargo do reclamante e o reclamante atuou em desrespeito das instruções do vendedor (instruções que foram veiculadas sem incorrecções e percebidas pelo reclamante), tendo daí decorrido o problema da quebra da placa.

Ou seja, não está em causa uma situação de falta de conformidade do bem, está sim em causa uma questão de incorreto funcionamento / quebra resultante da instalação do equipamento de modo desconforme, instalação que foi feita pelo consumidor à revelia de instruções claras que lhe foram transmitidas para o efeito.

Nessa medida, a ação deve ser julgada improcedente, não tendo o reclamante direito à reparação ou substituição da placa.

Decisão

Nestes termos e com base nos fundamentos expostos, julga-se a reclamação totalmente improcedente, absolvendo-se a reclamada do pedido formulado pelo reclamante.

Notifique-se.

Braga, 14 de julho de 2023

O Juiz-Árbitro

Nuno Duarte Abranches Pinto