

SENTENÇA

PROC. Nº. 367/2023

TRIAVE

GUIMARÃES

RECLAMANTE: _____, devidamente
identificada nos autos.

RECLAMADA: _____ devidamente identificada nos autos.

SUMÁRIO: Normal funcionamento de aparelho de frio. Não
apresentação de desconformidade. Improcedência da reclamação.

Vem a reclamante solicitar a condenação da requerida na
substituição do frigorífico por outro, ou nessa impossibilidade, na
resolução do contrato e correspondente reembolso do preço pago.

Pois que refere,

em 9/12/2022, comprou à reclamada através do site desta, um
frigorífico _____ conforme

O frigorífico foi entregue na habitação da reclamante na

_____. Ligou-o e nada mais fez, pois que, não sendo a sua habitação
permanente apenas no Natal verificou que o interior do frigorífico
continha gelo.

Reclamou para os serviços da reclamada que deslocaram um
técnico ao local, que considerou tratar-se de uma situação normal uma
vez que o frigorífico não era "no frost"

Discordando, contactou novamente com os serviços da reclamada que a informaram que para além de já terem decorrido os 14 dias para devolução do aparelho, a situação alegada não configurava nenhum defeito.

Devidamente citada a reclamada apresentou contestação, demais prova e fez-se representar em audiência arbitral. Concluiu pela improcedência da reclamação.

Assim, impugnou os factos alegados pela reclamante que estejam em oposição com a defesa considerada no seu conjunto, e juntou aos autos relatório técnico e uma testemunha.

Refere que o bem em causa se encontra em pleno funcionamento, o que veio a ser comprovado pela assistência técnica do fabricante, que fez deslocar ao local um técnico para avaliar o aparelho.

Ouvida a testemunha indicada pela reclamada responsável pelo estabelecimento comercial da reclamada em

Obeve conhecimento da reclamação e efetuou os procedimentos necessários para a marca, para acionar a garantia. A marca fez deslocar um técnico ao imóvel da reclamante onde se encontra o frigorífico. Este técnico elaborou um relatório onde se conclui não existir qualquer avaria técnica, tendo sido explicado à reclamante as características do aparelho e encerrado o processo.

Daí que não apresentando o aparelho qualquer avaria, o processo não deva prosseguir e foi encerrado.

Cumprido decidir

Após estudo das provas apresentadas nos autos, das juntas em audiência arbitral, e da análise da legislação aplicável à situação em apreço, conclui-se que:

A reclamada envidou todos os esforços para perceber o teor da reclamação efetuada e qual o problema existente no aparelho e a melhor forma de o resolver. Deslocou um técnico às instalações da reclamante onde se encontra o frigorífico, analisou o frigorífico e elaborou um relatório, com fotos, e junto aos autos com a contestação, () o qual não deixa margem para dúvidas.

Neste diz-se: O técnico no local encontra um artigo com um funcionamento normal, equipamento de frio estático. É normal na parede do fundo surgir gotículas de água que congelam e no momento da descongelação descongela, é o procedimento deste artigo. ... O processo é encerrado, sem efeito por não apresentar qualquer avaria técnica e explicado ao cliente (reclamante) as características do equipamento.

Face ao exposto,

Não se vislumbra qualquer desconformidade no aparelho devidamente identificado nos autos, a reclamante efetivamente adquiriu um aparelho, pelo preço pretendido, que lhe foi entregue nas melhores condições de funcionamento.

E que continua em pleno e normal funcionamento dadas as características do aparelho.

Esta é a prova que resulta dos autos.

Percebe-se que a reclamada cumpriu com todas as obrigações legais respeitantes à legislação sobre a defesa do consumidor, quer em termos constitucionais (art 60º. da CRP,) quer na LDC (L 24/96 de 31/7) e

no diploma sobre vendas à distância (DL n.º 24/14 de 14/2) tendo-o informado, tendo dado cumprimento à reclamação efetuada, tendo com este interagido e explicado que não se tratava de defeito ou desconformidade, e que por isso a reclamação não foi atendida.

Inexiste, pois, qualquer violação da legislação sobre o direito do consumo pela reclamada

Inexiste qualquer responsabilidade contratual ou extra contratual da reclamada.


Nestes termos,

Julga-se a presente reclamação totalmente improcedente, e, em consequência, absolve-se a reclamada do pedido efetuado.

Sem custas por não serem devidas

Registe e notifique

Guimarães, 2 de maio de 2023



Rui Moreira Chaves
Juiz Árbitro

