



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

**Processo nº 2862 /2021**

## **TÓPICOS**

**Serviço:** Aparelhos de uso doméstico pequenos

**Tipo de problema:** Reparação legal

**Direito aplicável:** DL n.º 67/2003, de 8 de abril; DL n.º 84/2021

**Pedido do Consumidor:** Novo Forno eléctrico

---

## **SENTENÇA Nº 145 /2022**

---

### **1. PARTES**

Versam os presentes autos sobre a resolução de litígio arbitral em que são

**Reclamante:** - ---, com identificação nos autos;

e

**Reclamada:** ----., com identificação nos autos também.

### **2. OBJETO DO LITÍGIO**

Alega o Reclamante, em síntese, que contratou à Reclamada a reparação do seu forno, tendo o mesmo sido devolvido com danos que anteriormente não existiam, ao nível da porta, que impedem o seu uso. Que a Reclamada interveio por diversas vezes no forno, sem nunca ter arranjado a porta. Pede, a final, a condenação da Reclamada no fornecimento de um novo forno eléctrico. Indica como valor € 120,00 (cf. reclamação a fls. 1 e ss.).

Por sua vez, a Reclamada, por comunicação eletrónica dirigida ao CACCL, veio dar por reproduzida a resposta apresentada ao Reclamante no livro de reclamações. Que reparou o aparelho e que o mesmo saiu das instalações da Reclamada em perfeitas de condições, designadamente ao nível da porta (cf. *email* de 26 de abril de 2022 a fls. 35). Posteriormente, por comunicação eletrónica dirigida ao CACCL, a Reclamada mostrou- se disponível a pagar todo o valor que o Reclamante suportou com a reparação contratada à Reclamada (cf. *email* de 9 de maio de 2022 a fls.).



### **3. FUNDAMENTAÇÃO 3.1. DE FACTO**

#### **3.1.1. Factos Provados**

Da discussão da causa, resultaram provados os seguintes factos:

1. O Reclamante comprou um forno elétrico por € 120,00 (cf. doc. a fls. 15);
2. O Reclamante utiliza o mencionado forno para cozinhar na sua habitação (cf. declarações do Reclamante);
3. A 5 de abril de 2021, o Reclamante contratou à Reclamada a reparação das resistências superiores do seu forno elétrico que apresentavam sinais de deformação (cf. declarações do Reclamante);
4. A Reclamada é uma sociedade comercial que se dedica a reparações radioelétricas (cf. doc. a fls. 5 e declarações da Reclamada);
5. O Reclamante pagou à Reclamada € 12,30 por diagnóstico de reparação e € 31,44 com a reparação do seu forno, traduzida na substituição da resistência danificada (cf. faturas a fls. 5 e 7);
6. No ato inicial da entrega, o diagnóstico do problema do forno foi a resistência (cf. declarações do Reclamante);
7. Depois de reparado, o forno foi devolvido ao Reclamante com problemas ao nível da porta (cf. declarações do Reclamante e imagem a fls. 7);
8. Concretamente a porta não fixa quando aberta, descaindo e fazendo barulho (cf. declarações do Reclamante e imagem a fls. 7);
9. Na sequência de apresentação de reclamação junto da Reclamada, a mesmo ficou com o forno, para nova intervenção no mesmo (cf. declarações do Reclamante);
10. A porta do forno do Reclamante está empenada, desengonçada e escancarada (cf. declarações do Reclamante e imagens do mesmo a fls. 7 e 9).



### **3.1.2. Factos Não Provados**

Da discussão da causa não resultaram provados os seguintes factos: A. A irreparabilidade da porta do forno do Reclamante.

### **3.1.3. Motivação**

A convicção do Tribunal quanto à matéria de facto provada e não provada assentou no conjunto da prova produzida nos autos, analisada, conjugada e criticamente, à luz das regras de experiência e de acordo com juízos de normalidade, segundo as regras da repartição do ónus da prova.

Tal prova consistiu, antes de mais, nos documentos juntos aos autos, tendo assumido especial relevância todos aqueles especificamente mencionados a propósito dos factos dados como provados.

Adicionalmente, foi ouvido, por iniciativa do Tribunal, o Reclamante que, no essencial, confirmou a factualidade acima descrita. Foi ainda ouvida a gerente da Reclamada que, em sentido diferente do afirmado pelo Reclamante, negou que a Reclamada alguma vez tivesse causado danos no forno.

Perante as diferentes versões dos factos, considerou o Tribunal que as coisas se passaram do modo descrito pelo Reclamante. Com efeito, a gerente da Reclamada declarou em julgamento desconhecer, por não ter estado presente, em que estado é que a porta do forno do Reclamante se encontrava quando foi entregue à Reclamada.

Quanto ao facto não provado A., não ficou provado, por nenhuma das Partes, que a porta do forno do Reclamante não é suscetível de reparação. Apenas que está, conforme fotografias juntas aos autos, danificada. A este propósito, a gerente da Reclamada limitou-se a dizer que, tanto quanto é do seu conhecimento, o mencionado equipamento está descontinuado. Impunha-se, a nosso ver, prova adicional, como, por exemplo, relatório de empresa terceira relativa à irreparabilidade da mencionada porta.

Termos em que respondeu o Tribunal à matéria de facto do modo acima fundamentado.



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

### 3.2. DE DIREITO

\*

As Partes têm personalidade e capacidade judiciárias e são legítimas.

Não há nulidades, exceções ou questões prévias de que cumpra oficiosamente conhecer.

\*

de condenação da Reclamada no fornecimento de um forno novo, com fundamento no facto de o forno do Reclamante ter sido danificado pela Reclamada aquando da execução de contrato de empreitada.

Importa, antes de mais, qualificar a relação jurídica em apreço.

\*

O Reclamante contratou à Reclamada a reparação de um equipamento de uso não profissional, a sociedade comercial que se dedica, com intuito lucrativo, à prestação de tais serviços (cf. factos provados n.ºs 2 a 4). Desta feita, o negócio jurídico em apreço é uma empreitada de bens de consumo.

Por outro lado, ficou provado que, na sequência do contrato, o Reclamante entregou à Reclamada o seu forno para ser reparado e que o mesmo lhe foi devolvido com danos que anteriormente não existiam. Nestas circunstâncias, apenas se pode concluir pela violação do dever de conformidade da Reclamante [cf. al. *d*] do n.º 1, do artigo 2.º do DL n.º 67/2003, de 8 de abril]. Com efeito, não corresponde ao desempenho habitual esperado de um forno reparado que o mesmo tenha problemas que não existiam antes da sua entrega para reparação.

Provada a desconformidade do serviço efetuado, a questão que cabe a este Tribunal resolver, diz respeito a saber se o Reclamante tem, ou não, direito a um forno novo por danos causados pela Reclamada. Com efeito, este é o pedido que o Reclamante apresenta nestes autos (“Novo Forno elétrico”) e que formula ao Tribunal. Perante o mesmo, sob pena de violação do princípio do dispositivo, não pode o Tribunal conhecer de qualquer outro pedido.



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



Regressando ao caso dos autos, não ficou provado que o forno em questão, concretamente a porta danificada pela Reclamada, não tenha reparação. Nestas circunstâncias, considera-se que o exercício do direito à substituição da coisa é desproporcional à desconformidade verificada. Com efeito, a proceder tal pedido, a Reclamada estaria a fazer mais do que a repor a conformidade/reparar o dano causado, sendo esta alcançável pela reparação do bem. Neste sentido, pode ainda chamar-se à colação, apesar de não ser aplicável nestes autos, o DL n.o 84/2021, que estabelece uma hierarquia nos mecanismos de reação do comprador.

Atendendo às posições das Partes, a questão a decidir diz respeito à pretensão do Reclamante

Assim, apenas se pode concluir que, apesar de provada a desconformidade do serviço contratado, que o Reclamante não tem o direito a exigir da Reclamada um novo forno, por tal direito cair na parte final do n.o 5 do artigo 4.o DL n.o 67/2003, de 8 de abril.

#### **4. DECISÃO**

Pelo exposto, julga-se improcedente, a presente reclamação, e, em consequência, absolve-se a Reclamada ----, do pedido.

Fixo o valor da presente reclamação em € 120,00 (cento e vinte euros), o valor indicado pelo Reclamante e que não mereceu oposição da Reclamada.

Sem custas adicionais. Notifique, com cópia.

Lisboa, 18 de maio de 2022.

O Juiz Árbitro,

**(Tiago Soares da Fonseca)**