



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

**Processo nº 488/ 2022**

## **TÓPICOS**

**Serviço:** Aparelhos de uso doméstico pequenos

**Tipo de problema:** Reparação legal parcial ou incorrecta

**Direito aplicável:** Decreto-Lei nº 67/2003, de 8 de maio; artigo 1208º do Código Civil

**Pedido do Consumidor:** Devolução do dinheiro (160,20€)

---

## **SENTENÇA Nº 256/2022**

### **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 de uma máquina de cozinhar (-----), que lhe foi devolvida por reparar e com novos problemas. Pede, a final, a condenação da Reclamada na devolução dos € 160,20 que pagou com a reparação contratada (cf. reclamação a fls. 1 e ss.).

Por sua vez, a Reclamada contestou, alegando, em suma, que as anomalias reportadas pelo Reclamante não estão relacionadas com a anterior reparação efetuada no aparelho pela Reclamada (cf. contestação a fls. 6).



### 3. FUNDAMENTAÇÃO

#### 3.1. DE FACTO

##### 3.1.1. Factos Provados

Da discussão da causa, resultaram provados os seguintes factos:

1. O Reclamante é o proprietário de um eletrodoméstico, uma máquina para cozinhar (----), que utiliza na sua habitação (cf. declarações do Reclamante);
2. O aparelho em questão é constituído por uma base, onde está o motor, e por um recipiente amovível, um copo com lamina, que se instala na base e onde são colocados os ingredientes para cozinhar (cf. declarações do Reclamante e depoimento da testemunha ---);
3. A Reclamada é uma sociedade comercial que presta assistência a máquinas --- (cf. depoimento da testemunha ---);
4. O Reclamante tinha o serviço de assistência *comfort*, que lhe permitia, em caso de avaria do aparelho, solicitar a recolha do mesmo em sua casa (cf. declarações do Reclamante e da testemunha -----);
5. No serviço *comfort*, a Reclamada contrata os serviços de uma transportadora que recolhe o aparelho junto dos clientes para posterior entrega aos técnicos daquela (cf. declarações da testemunha ---);
6. A transportadora tem indicações da Reclamada para recolher a base do aparelho e o copo (cf. declarações da testemunha ---);
7. Em setembro de 2021, a máquina de cozinhar do Reclamante deixou de funcionar a meio de cozedura para efetuar sopa (cf. declarações do Reclamante);
8. O Reclamante contactou a Reclamada com vista à recolha do aparelho, diagnóstico e eventual reparação (cf. declarações do Reclamante);
9. A empresa transportadora contratada pela Reclamada apenas recolheu a base do aparelho, dizendo tal ser suficiente para a reparação (cf. declarações do Reclamante);



10. A base do aparelho foi posteriormente entregue a técnico de reparação da Reclamada (cf. depoimento da testemunha ----);
11. Por tal ocasião, o técnico da Reclamada nada disse, ou solicitou, relativamente ao copo do aparelho que não foi entregue (cf. depoimento da testemunha ---);
12. Analisada a base do aparelho, o técnico da Reclamada observou que o motor estava bloqueado, que o aparelho registava os erros 29 e 34, e derrame de líquidos no motor e no conjunto das ligações (cf. depoimento da testemunha ---);
13. A Reclamada apresentou ao Reclamante um orçamento de reparação do aparelho, num total de € 160,20, que compreendia os seguintes serviços: troca do motor da base; troca do conjunto das ligações da base; troca da proteção do conjunto das ligações da base (cf. depoimento da testemunha -- e doc. a fls. 3);
14. O Reclamante aceitou o orçamento apresentado pela Reclamada, tendo pago o mesmo (cf. *email* a fls. 3, fatura a fls. 2 e declarações do Reclamante);
15. A Reclamada procedeu no aparelho às intervenções orçamentadas, testou a base do aparelho e procedeu à sua entrega ao Reclamante (cf. depoimento da testemunha --- e declarações do Reclamante);
16. Em novembro de 2021, quando o Reclamante utilizou o aparelho pela primeira vez após a sua devolução, o mesmo voltou a avariar (cf. declarações do Reclamante);
17. Reportada a situação à Reclamada, esta voltou a recolher o aparelho. Desta vez, a base do aparelho e o respetivo copo (cf. declarações do Reclamante e da testemunha ---);
18. Após análise do aparelho, efetuada pelo técnico responsável pela primeira análise, a Reclamada concluiu o seguinte:
  - Na *base do aparelho*, que o motor estava bloqueado, que havia derrame de líquidos no seu interior e de resíduos;
  - No *copo do aparelho*, que a sua base estava partida, que a lamina estava gasta e que o anel vedante estava danificado, permitindo fugas de comida e líquidos. (cf. depoimento da testemunha ---- e *email* a fls. 4).



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

19. A Reclamada apresentou ao Reclamante um segundo orçamento de intervenção no aparelho, no valor de € 213,80, que compreendia os seguintes serviços:

- Na base do aparelho, a troca do motor e do conjunto das ligações;
- No copo do aparelho, a troca da lamina, da base e do anel vedante.

(cf. *email* a fls. 4 e depoimento da testemunha ---)

20. O Reclamante não aceitou o segundo orçamento por considerar que não tinha de voltar a pagar por intervenções que já tinha pago antes (cf. declarações do Reclamante);

21. A Reclamada devolveu, por reparar, o equipamento recolhido junto do Reclamante (cf. declarações do Reclamante e depoimento da testemunha ---).

### **3.1.2. Factos Não Provados**

Da discussão da causa, não ficou provado o seguinte:

A. A extensão da quebra na base do copo do aparelho do Reclamante.

### **3.1.3. Motivação**

A convicção do Tribunal quanto à matéria de facto 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 de repartição do ónus da prova.

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

Foram ainda tomadas em consideração as declarações de parte do Reclamante e o depoimento da testemunha ---, técnico de reparação da Reclamada.



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

Quanto às declarações do Reclamante, esclareceu o Tribunal que adquiriu o aparelho em questão para utilização na sua habitação e que, a dado momento, avariou. Que participou à Reclamada a situação e que esta recolheu o aparelho tendo sido informado, por ocasião da recolha, que bastaria levar a base do aparelho. Que aceitou pagar o primeiro orçamento que lhe foi apresentado por estar convencido de que todos os problemas do aparelho ficariam resolvidos e a máquina funcionaria corretamente. Que, após devolução do aparelho, este voltou a avariar na primeira utilização. Que, nesta ocasião, foi recolhida a base e copo do aparelho. Que não aceitou o segundo orçamento apresentado por considerar que compreendia serviços que não tinha de voltar a pagar.

No que concerne à testemunha ---, a mesma confirmou ter sido o responsável pela análise do aparelho por duas vezes. Que, na primeira vez, apenas recebeu a base do aparelho, não tendo solicitado o respetivo copo. Que, na segunda vez recebeu a base e o copo do aparelho, tendo concluído que os danos na base tinham sido provocados por danos no copo.

Quanto ao facto provado sob n.o 2, esclarece-se ainda que é o mesmo do conhecimento do Tribunal que tem um aparelho igual do Reclamante em sua casa.

No que diz respeito ao facto provado sob o n.o 12, apesar de a testemunha--- ter declarado, no final das suas declarações, que, afinal, na primeira vez que recebeu o aparelho o mesmo não tinha derrame de líquidos, o Tribunal não considerou que assim se tivesse passado. Com efeito, num primeiro momento do seu depoimento, de forma inequívoca e sem qualquer hesitação, a testemunha disse que o aparelho tinha derrame de líquidos, apenas não se recordando se havia resíduos de comida no motor.

Avançando para o facto não provado, não logrou a Reclamada demonstrar a dimensão da quebra na base do copo do aparelho. Com efeito, não só a testemunha da Reclamada não soube explicar a dimensão ou a extensão dessa quebra, como as fotografias que a Reclamada juntou aos autos (a fls. 10 a 12), atento o tamanho das mesmas não permitem perceber a dimensão dos danos no aludido copo.

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

O Tribunal é competente.

As Partes têm personalidade, capacidade judiciária e legitimidade.

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

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

O Reclamante, consumidor, contratou à Reclamada, profissional, a reparação de um aparelho para cozinhar. Estamos, pois, perante *uma empreitada de bens de consumo*, regulada no Decreto-Lei n.º 67/2003, de 8 de maio, em vigor quando o contrato foi celebrado, e, no demais, pela regras do contrato de empreitada previstas no Código Civil.

A questão a apreciar pelo Tribunal consiste em saber se o Reclamante tem, ou não, o direito de exigir da Reclamada o preço que pagou pela empreitada celebrada.

Vejamos.

Segundo o disposto no artigo 1208.º do Código Civil, o empreiteiro tem o dever de executar a obra em conformidade com o que foi convencionado, sem vícios. Em comentário a este artigo, ensina a melhor doutrina<sup>1</sup>, que este dever legalmente previsto recorda que “*a empreitada pressupõe uma prestação de serviço finalisticamente determinada. Não vale uma atividade, ainda que frenética, do empreiteiro: ele deve direcionar quanto faça no sentido da execução da obra*”. Por outras palavras, o resultado da atuação do empreiteiro tem de ser conforme com os interesses do dono da obra, observando o princípio da materialidade subjacente. O que, no caso em análise, não significa apenas a mera eliminação dos problemas na base do aparelho, mas que o serviço assim executado permita ao dono da obra voltar a utilizar, com sucesso, o aparelho em causa para realizar cozinhados.

Adicionalmente, a prestação principal pelo empreiteiro (a execução da obra) deve ser realizada de acordo com as *regras da arte*<sup>2</sup>. É o empreiteiro, que se apresenta junto do dono da obra com os conhecimentos técnicos para realizar a obra, que sabe o que é que tem de analisar, ou não, o que fazer ou não para o sucesso do serviço.

<sup>1</sup> MENEZES CORDEIRO, *Tratado de Direito Civil XII, Contrato em Especial*, Almedina, Coimbra, 2018, páginas 864-865.

<sup>2</sup> Cf. PEDRO DE ALBUQUERQUE/MIGUEL ASSIS RAIMUNDO, *Direito das obrigações, Volume II*, 2.ª edição, Almedina, Coimbra, 2013, página 306.



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



Regressando ao caso em discussão, ficou provado que o aparelho cuja reparação foi contratada à Reclamada é uma máquina para cozinhar constituída por dois componentes: uma base com o motor e um copo que assenta na base onde, por sua vez, são introduzidos os alimentos para cozinhar. Sem estes dois componentes, e a sua utilização em conjunto, não se consegue cozinhar.

Ora, nestas circunstâncias, as regras da arte, para uma reparação, com sucesso, do aparelho, exigem ao empreiteiro, por ocasião da receção do aparelho, a análise dos dois componentes. Só assim se pode certificar que o interesse do dono da obra seja materialmente atingido. Explicita-se: atestar que arranjada a base do aparelho o mesmo não volta a avariar por problemas oriundo do copo. Ou vice-versa: atestar que arranjado o copo do aparelho o mesmo não volta a avariar por problemas oriundos base. Para tal, as regras da arte exigem ao dono da obra uma análise e diagnóstico dos dois componentes do aparelho. Tanto assim é, que a empresa de recolha de aparelhos avariados contratada pela Reclamada tem indicações para recolher a base e o copo do aparelho. O que, no caso em apreço, não cumpriu.

Fazendo um certo paralelismo, é o mesmo que um proprietário de um carro se queixar que uma cadeira do veículo está danificada por água e a oficina apresentar um orçamento de substituição da cadeira, sem verificar a proveniência da água. A execução da empreitada, de acordo com os interesses do dono da obra, pressupõe não apenas a confirmação de que a cadeira estava estragada e respetiva substituição, mas também a identificação do problema.

Em suma, perante a avaria que lhe foi reportada, a Reclamada estava obrigada a analisar não apenas a base do aparelho, mas também o copo do aparelho, de modo a garantir que a reparação da base seria suficiente para o aparelho voltar a ser utilizado com sucesso. Contudo, conforme demonstrado, não o fez. E, se o tivesse feito, conforme veio a reconhecer a testemunha da Reclamada, teria logo, num primeiro momento, apresentado um orçamento que contemplasse a reparação da base e do copo do aparelho, e evitado que a aparelho avariasses assim como uma duplicação dos serviços que apresentou no segundo orçamento.

Assim, ao atuar do modo em que o fez, a Reclamada cumpriu defeituosamente a prestação a que se obrigou, uma vez que após a reparação efetuada os danos que aparelho tinha voltarem a surgir e surgiram outros. Além do mais, a matéria de facto permite ainda aplicar a presunção de desconformidade prevista nas alíneas c) e d) do n.º 2 do artigo 2.º do Decreto-Lei n.º 67/2003, de 8 de abril.

Provada a desconformidade do serviço executado pela Reclamada com o contrato, o Reclamante tem, entre outros, o direito de resolução do contrato (cf. n.º 1 do artigo 4.º Decreto-Lei n.º 67/2003, de 8 de abril).



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

:

O pedido do Reclamante da condenação da Reclamada na devolução do preço que pagou, apenas pode ser visto como uma declaração tácita de resolução do contrato, com fundamento na atuação da Reclamada.

Ora, nos termos legais, este direito de resolução apenas não pode ser exercido se for impossível ou constituir um abuso de direito (cf. n.º 5 do artigo 4.º Decreto-Lei n.º 67/2003, de 8 de abril). Perante a conduta da Reclamada, não se divisa qualquer abuso no direito de resolução exercido pelo Reclamante. Com efeito, a conduta da Reclamada é que merece censura: num primeiro momento, porque sendo a entidade com conhecimentos técnicos sobre o serviço, não analisou os dois componentes do aparelho; num segundo momento, porque, ao invés de repor a conformidade, apresentou ao Reclamante um segundo orçamento onde contemplou serviços que tinha feito na primeira intervenção ao aparelho em desconformidade com a materialidade subjacente.

#### **4. DECISÃO**

Pelo exposto, julga-se procedente a presente reclamação e, em consequência, condena-se a Reclamada -----, no pagamento ao Reclamante da quantia de € 160,20.

Fixa-se à ação o valor de € 160,20 (cento e sessenta euros e vinte cêntimos), o valor indicado pela Reclamante e que não mereceu a oposição da Reclamada.

Sem custas adicionais.

Notifique, com cópia.

Lisboa, 26 de setembro de 2022.

O Juiz Árbitro,

**(Tiago Soares da Fonseca)**