



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

**Processo nº 438 /2022**

---

## **TÓPICOS**

**Serviço:** Aparelhos de uso doméstico grandes

**Tipo de problema:** Não conforme à encomenda

**Direito aplicável:** art. 14.º, nº 2 da Lei 24/96, de 31 de Julho e art. 14.º, nº 1 do Regulamento Harmonizado para os Centros de Arbitragem dos Conflitos de Consumo; Lei 144/2015, de 8 de Setembro; arts 552.º, nº 1, al. e), 609.º, n 1 e 615.º, nº 1, al. e) do CPC

**Pedido do Consumidor:** Reembolso do valor €50,00, pago pelo serviço de instalação da porta não efectuado; entrega das dobradiças da máquina lavar loiça; entrega da porta e puxador ou compensação no valor de €81,00, correspondente ao valor pago pela reclamante na loja ----.

---

## **Sentença nº 22 / 2023**

Reclamante  
Reclamada

### **1. RELATÓRIO:**

Segundo alegação da reclamante:

Em 31/12/2019, adquiriu à reclamada uma máquina de lavar roupa de encastre, pelo preço de € 663,99, acrescido do valor de € 25,00 para a instalação, tendo ainda acordado as partes que o serviço de instalação da respectiva porta do armário de cozinha seria pago à parte, em numerário, no montante de € 50,00.

Para esta última instalação houve necessidade de ser levada a porta, as dobradiças da máquina e o puxador, para serem realizadas as respectivas perfurações.



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

Face à demora da prestação deste serviço, perante reclamação da reclamante, propôs-se a reclamada, mas sem êxito, fazer uma porta nova.

Propôs, então, a reclamada a troca da máquina de lavar, por uma outra de igual valor, mas de colocação livre, o que a reclamante aceitou, embora tal troca não se viesse a concretizar.

A situação mantém-se sem solução.

E daí a presente reclamação.

## **2. FUNDAMENTAÇÃO:**

### **Factos provados:**

No dia 31/12/2019, a reclamante adquiriu na ---- uma máquina de lavar roupa de encastre, marca ----, tendo pago o valor de € 663,99, acrescido de € 25,00 para instalação do equipamento.

Nessa mesma data a --- informou a reclamante que a montagem da porta seria um serviço à parte, devendo a reclamante proceder ao pagamento, em numerário, a quem procedesse, por indicação sua, à instalação do equipamento.

Em Fevereiro de 2020, procederam à entrega e à instalação da máquina de lavar roupa, tendo a reclamante, de acordo com as instruções da ---- procedido ao pagamento, em numerário, do valor de € 50,00, para montagem da respectiva porta.

Foi levada a porta do armário de cozinha, daquele onde foi encaixada a máquina, as dobradiças respectivas, com vista à realização das respectivas perfurações, bem como o puxador.

Face à não entrega da porta a reclamante deslocou-se à loja da --- a fim de ser entregue e instalada a mesma.

Para a resolução do problema a --- propôs à reclamante fazer uma porta nova, tendo, para o efeito, se deslocado dois técnicos à residência da reclamante.



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

Contudo, a situação, sem se ter conseguido apurar a razão, manteve-se sem resolução.

Em 27/8/2021, após várias insistências da reclamante junto da reclamada para a resolução do problema, a ---- propôs à reclamante a troca da máquina de encastre por outra máquina de lavar roupa, de colocação livre e de igual valor, o que a mesma aceitou.

Mas também esta solução, por razões que também não se conseguiram apurar, não se concretizou

A reclamante exigiu, ainda, o reembolso de € 50,00, pago pela instalação da porta, serviço este que não foi efectuado, a entrega da porta do móvel de cozinha, do puxador e das dobradiças da máquina de lavar louça, ou o pagamento do valor de € 81,00 relativo ao de um puxador e ao de uma porta de cozinha, o que a reclamada não aceitou.

A reclamada propôs, para a resolução do conflito, a emissão de um vale de €100,00, válido por seis meses, descontável nas lojas --, correspondente ao dobro do valor de instalação da porta.

O que a reclamante não aceita.

Já durante o julgamento, com vista à solução amigável do conflito foi tentada a satisfação do interesse da reclamada, com a colocação de uma porta idêntica, mas a reclamante não mostrou disponibilidade para tal solução.

Uma porta idêntica àquela que a reclamada levou consigo e que a reclamante quer ver instalada, importa, no ---, em € 75,00.

E o puxador cuja devolução é pedida custa, no mesmo I--, € 6,00.



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

### **3. O DIREITO:**

O Tribunal é competente – art. 14.º, nº 2 da Lei 24/96, de 31 de Julho e art. 14.º, nº 1 do Regulamento Harmonizado para os Centros de Arbitragem dos Conflitos de Consumo.

As partes são legítimas

Não há nulidades, excepções ou questões prévias que obstem ao conhecimento da causa e que cumpra apreciar.

Em 31/12/2019 a reclamante celebrou com a reclamada um contrato de compra e venda de uma máquina de lavar roupa (art. 3.º als f) da Lei 144/2015, de 8 de Setembro)<sup>1</sup>[1], consistindo o mesmo, no que para aqui importa, na colocação de uma porta no respectivo armário de cozinha pela contraprestação de € 50,00, a pagar em numerário.

Cumprida esta obrigação por banda da reclamante, não foi, porém, conseguida a colocação da dita porta, que a reclamada ou funcionários a seu mando levaram consigo, bem como um puxador e as dobradiças respectivas.

Mas, como é bem sabido, os contratos devem ser pontualmente cumpridos e só podem modificar-se por mútuo consentimento dos contraentes (art. 406.º do CC, sendo deste diploma legal todas as disposições a seguir citadas sem referência expressa).

Sendo certo que dentro dos limites da lei as partes podem fixar livremente o seu conteúdo (art. 405.º, nº 1).

Incumprido que foi o contrato ora em apreço por banda da reclamada, por não efectuar devidamente a contraprestação que estava a seu cargo, entramos no domínio da responsabilidade contratual ou obrigacional, sendo relegado o seu regime para o local do cumprimento dos contratos regulado nos arts 798.º e ss.

Com presunção de culpa por banda do devedor (art. 799.º, nº 1).

---

<sup>1</sup>[1] O contrato de compra e venda, para efeitos de resolução extrajudicial de litígios de consumo, previstos no ora aludido diploma legal, compreende qualquer contrato que tenha por objecto simultaneamente bens e serviços.



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



Com efeito, está-se perante a dita responsabilidade contratual sempre que, além do mais que ora não importa, se verifique incumprimento – ou cumprimento defeituoso, ou seja, uma inexactidão do cumprimento traduzido num defeito ou vício da prestação – de um contrato ou, com mais rigor, de uma prestação.

Sendo certo que o devedor cumpre a obrigação a que está adstrito quando realiza a prestação a que está vinculado – art. 762.º, nº 1.

Tendo o consumidor (citado art. 3.º, al. d) da referida Lei 144/2015) direito à qualidade dos serviços que acordou (art. 2.º, nº 1 e 4 da Lei 24/96, de 31 de Julho).

Acrescendo que, quem estiver obrigado a reparar um dano deve reconstituir a situação que existiria se não se tivesse verificado o evento que obriga à reparação – art. 562.º.

Tornando-se o devedor que falta culposamente ao cumprimento da obrigação responsável pelo prejuízo que causa ao credor (art. 798.º).

Tendo o consumidor direito à indemnização por danos resultantes da prestação de serviços defeituosos – art. 12.º, nº 1 da citada Lei 24/96.

Em resultado da conduta indevida da reclamada, pagou a reclamante o preço de € 50,00 destinado à instalação da dita porta, que, sem culpa sua, não teve lugar.

Tem, assim, direito ao reembolso dessa mesma quantia, indevidamente cobrada.

E também não lhe foram devolvidas, sem se encontrar razão para tal, essa mesma porta, as dobradiças da máquina e o puxador. Tendo a reclamante que pagar a quantia de € 81,00 para a aquisição de idênticos produtos (puxador e porta).

O pedido da reclamante tem que proceder.



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



Não esquecendo que o pedido conforma o objecto do processo, assim condicionando o conteúdo da decisão de mérito com que o Tribunal lhe responderá. Não podendo o juiz condenar em quantidade superior ou em objecto diverso do que se pedir (arts 552.º, nº 1, al. e), 609.º, n 1 e 615.º, nº 1, al. e) do CPC)<sup>2</sup>[2].

Sucedendo que ao autor cabe solicitar a tutela jurisdicional do seu interesse, sem que o Tribunal se possa substituir-se-lhe no impulso processual inicial.

#### 4. A DECISÃO:

Face a todo o exposto, sem necessidade de mais considerações, julga-se a presente reclamação procedente e, em consequência, condena-se a reclamada a, em dez dias, pagar à reclamante a quantia de € 50,00 (cinquenta euros) correspondente ao reembolso daquela que esta pagou sem contrapartida de serviço prestado, bem como a entregar à mesma reclamante, sem qualquer encargo para esta, a porta, o puxador e as dobradiças da máquina de lavar roupa. Se esta entrega não se conseguir fazer, fica, ainda, condenada a, sempre no mesmo prazo, pagar à reclamante a quantia de € 81,00 (oitenta e um euros), correspondente ao valor da porta e do puxador.

Sem custas.

Notifique.

Lisboa, 01/02/2023

Henrique Serra Baptista  
Juiz-Árbitro

---

<sup>2</sup>[2] Lebre de Freitas, Introdução ao Processo Civil, p. 56 e Acção Declarativa Comum, p. 38.