



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

**Processo nº 1794 / 2023**

---

## **TÓPICOS**

**Serviço:** Aparelhos de uso doméstico grandes

**Tipo de problema:** Incumprimento da garantia legal

**Direito aplicável:** Decreto-Lei n.º 67/2003, de 8 de abril

**Pedido do Consumidor:** Reparação ou substituição do bem ao abrigo da garantia.

---

## **SENTENÇA Nº 468 / 2023**

### **1. PARTES**

Versam os presentes autos sobre a resolução de litígio arbitral potestativo tendo por

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

e

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

### **2. OBJETO DO LITÍGIO**

Alega o Reclamante que adquiriu um forno à Reclamada que começou a ter pontas de ferrugem. Que, reportada a situação à Reclamada, esta respondeu que a marca lhe disse que os danos resultavam de mau uso. Pede, a final, condenação da Reclamada na reparação ou substituição, em garantia, do equipamento. Indica como valor € 338,98.

A Reclamada veio contestar, alegando, em suma, que vendeu ao Reclamante um forno sem anomalia ou desconformidade. Que a anomalia técnica detetada resulta da má instalação e da má manutenção do equipamento, o que afasta a responsabilidade da Reclamada. Conclui, a final, pela improcedência do pedido com a absolvição da Reclamada.



### **3. FUNDAMENTAÇÃO**

#### **3.1. DE FACTO**

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

Da discussão da causa, resultaram provados os seguintes factos:

1. A Reclamada é uma sociedade comercial que comercializa eletrodomésticos (facto do conhecimento público);
2. A 3 de fevereiro de 2021, o Reclamante comprou à Reclamada, na condição de novo, um forno de cozinha por € 338,98 (cf. fatura a fls. 3-4 e declarações de --);
3. O Reclamante é casado com ---, vivendo com esta (cf. declarações de ---);
4. O Reclamante adquiriu o mencionado forno para a sua habitação (cf. declarações de ----);
5. Em dezembro de 2022, em data concretamente não apurada, com o uso normal, a porta do forno ao nível da orla começou a “descascar”, revelando sinais de ferrugem (cf. imagens a fls. 11, relatório a fls. 19 e declarações de ---);
6. Posteriormente, ---, mulher do Reclamante, participou à Reclamada a situação no forno (cf. declarações de ---);
7. A 11 de dezembro de 2022, a Reclamada fez deslocar o técnico a casa do Reclamante para ver o forno (cf. nota de serviço – intervenção ao domicílio a fls. 5 e declarações de ---);
8. Após esta deslocação, a Reclamada respondeu ao Reclamante que a marca lhe comunicou que os problemas do forno resultaram uso/manutenção não correto (cf. doc. a fls. 6 e declarações de ---).

##### **3.1.2. Factos Não Provados**

Da discussão da causa não resultou provado o seguinte facto:

A. A má instalação do forno.

##### **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 da repartição do ónus da prova.

Tal prova consistiu, antes de mais, nos documentos juntos aos autos, com destaque para aqueles mencionados a propósito dos factos dados como provados.



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

Foram ainda tomadas em consideração, por iniciativa do Tribunal, as declarações de ---, mulher deste. Esclareceu a mesma que foi juntamente com o seu marido comprar um forno para a sua habitação, onde vive com o Reclamante. Que deu ao mesmo uma utilização normal, limpando-o com material não abrasivo. Que o forno funciona corretamente, apenas tendo problemas ao nível da orla exterior da porta, que começou a descascar, revelando ferrugem. Que comunicou à Reclamada a situação e que esta, após fazer deslocar técnico à sua residência para ver o aparelho, limitou-se a fotografar o mesmo. Que, mais tarde, foi informada pela Reclamada que a marca lhe tinha dito que o problema do aparelho resultava de uma má utilização/utilização indevida, estando o aparelho por reparar ao nível da orla da porta.

No que concerne ao facto não provado A., não logrou a Reclamada demonstrar, através dos diferentes meios de prova à sua disposição, que o forno vendido ao Reclamante foi mal instalado. Não só as imagens juntas aos autos do equipamento não permitem inferir qual foi a instalação do forno, como o relatório dos serviços de assistência técnica junto pela Reclamada é totalmente omissivo quanto à instalação do forno.

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

### 3.2. DE DIREITO

\*

O Tribunal é competente.

As Partes têm personalidade e capacidade judiciárias e são legítimas. Não há nulidades, exceções ou questões prévias de que cumpra oficiosamente conhecer.

\*\*

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

O Reclamante adquiriu, por compra, um forno para uso não profissional a sociedade que se dedica, com intuito lucrativo, à sua comercialização. Isto é, *uma compra e venda de bens de consumo*, prevista no Decreto-Lei n.º 67/2003, de 8 de abril, em vigor à data dos factos.

A questão a resolver por este Tribunal consiste em saber se o Reclamante tem o direito de exigir da Reclamada a reparação dos sinais de oxidação que a porta do forno apresenta, com fundamento na falta de conformidade do bem.



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

De acordo com o disposto no n.º 1 do artigo 2.º do DL n.º 67/2003, o vendedor tem o dever de entregar ao consumidor bens que estejam conformes com o contrato de compra e venda, estabelecendo o seu n.º 2 uma presunção de que os bens não são conformes com o contrato se se verificar algum dos factos descritos nas alíneas *a)* a *d)*. Designadamente se não forem adequados às utilizações habitualmente dadas aos bens do mesmo tipo [cf. alínea *c)*] ou se não apresentarem as qualidades e desempenho habituais nos bens do mesmo tipo e que o consumidor pode razoavelmente esperar, atendendo à natureza do bem [cf. alínea *d)*]. Adicionalmente, do artigo 3.º deste normativo decorre que o vendedor responde perante o consumidor por qualquer falta de conformidade que exista quando o bem lhe é entregue, presumindo-se existente já nessa data, salvo quando tal for incompatível com a natureza da coisa ou com as características da falta de conformidade.

Quanto à falta de conformidade, está provado que o forno apresenta sinais de oxidação da orla da porta do forno, que se manifestaram dentro do prazo de garantia de dois anos. Que, nesta ocasião, a situação foi reportada à Reclamada e que esta, após deslocar técnico a casa do Reclamante, recusou a reparação em garantia.

Ora, perante os sinais de oxidação na porta do forno, vale a presunção da falta de conformidade do bem [cf. artigo 2.º, n.º 2, al. *d)*, do DL n.º 67/2003], por não ser expectável que um forno, adquirido na condição de novo, comece, com uma utilização normal, a ter sinais de oxidação na porta do forno no prazo de dois anos após a sua compra. Caberia à Reclamada ilidir a presunção da falta de conformidade, demonstrando que a mesma não existia por ocasião da compra ou que foi resultante de comportamento do Reclamante (cf. artigo 4.º, n.º 1, do DL n.º 67/2003). Contudo, não o fez, limitando-se a alegar que comunicou ao Reclamante aquilo que lhe foi transmitida pela assistência técnica da marca. Isto é, que a situação verificada resultou de uso/manutenção não correto. Contudo, analisando as fotografias juntas no processo, não permitem as mesmas, por si só, inferir um uso/manutenção incorreto do forno, nem tão-pouco que o equipamento em causa tenha sido incorretamente instalado.

Em caso de falta de conformidade do bem com o contrato, o consumidor tem, entre outros, o direito a que esta seja repostada sem encargos, por meio da reparação ou de substituição (cf. n.º 1 do artigo 4.º do DL n.º 67/2003).

Assim, impõe-se concluir pela procedência da pretensão do Reclamante.



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

#### **4. DECISÃO**

Pelo exposto, julga-se procedente a presente reclamação e, em consequência, condena-se a Reclamada a repor a conformidade do forno comprado pelo Reclamante, sem custos para este.

Fixa-se à ação o valor de € 338,98 (trezentos e trinta e oito euros e noventa e oito cêntimos), o valor indicado pelas Partes.

Sem custas adicionais.

Notifique, com cópia.

Lisboa, 13 de novembro de 2023.

O Juiz Árbitro,

---

**(Tiago Soares da Fonseca)**