



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

**Processo nº 2022 /2021**

## **TÓPICOS**

**Serviço:** Aparelhos de uso doméstico pequenos

**Tipo de problema:** Impróprio para o objectivo pretendido

**Direito aplicável:** Decreto-Lei nº 67/2003 de 8 de Abril; Lei nº 24/96, de 31 de Julho; 1219º do CC; no artigo 334º do C.C

**Pedido do Consumidor:** Reembolso do valor de 115,00€.

---

## **SENTENÇA Nº 155 /2022**

---

**Requerente:**

**Requerida1:**

**Requerida2:**

---

## **SUMÁRIO:**

Com a aceitação sem reserva do orçamento de reparação do bem de consumo, no qual conste expressamente “fora de garantia” e pagamento do respetivo preço, o consumidor aceita a não inclusão daquela reparação no âmbito da garantia de bens para consumo.

---

### **1. Relatório**

**1.1.** O Requerente pretendendo a restituição pelas Requeridas do valor de €115,00 pagos pela reparação do bem de consumo adquirido à Requerida2 da marca da Requerida1, vem em suma alegar que aquela mesma reparação se deveria ter incluído no âmbito da garantia legal e subsequentemente não lhe haveria de ter sido solicitado qualquer pagamento.



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**1.2.** Citadas, as Requeridas apresentaram contestação, ambas e suma afirmando que o dano manifesto no bem seria de imputar à utilização indevida pelo Consumidor do mesmo, atentos os relatórios técnicos, tratando-se pois de um dano físico, e que perante visita técnica foi elaborado orçamento, aceite pelo consumidor, concretizando-se a reparação, e procedendo aquele ao pagamento do valor devido.

\*

A audiência realizou-se com a presença do Requerente e do seu Ilustre Mandatário Forense e bem assim na presença dos Ilustres Mandatários Forenses das Requeridas, nos termos do disposto na primeira parte do n.º 3 do artigo 35º da L.A.V., com a redação que lhe veio a ser conferida pela Lei n.º 63/2011 de 14/12.

## **SUMÁRIO:**

Com a aceitação sem reserva do orçamento de reparação do bem de consumo, no qual conste expressamente “fora de garantia” e pagamento do respetivo preço, o consumidor aceita a não inclusão daquela reparação no âmbito da garantia de bens para consumo.

## **2. Objeto de Litígio**

A presente querela cinge-se na seguinte questão, nos termos e para os efeitos do disposto na al. b) do n.º 3 do artigo 10º do C.P.C. em conjugação com o n.º 1 do artigo 342º do C.C. se devem ou não as reclamadas restituir ao reclamante o valor de €115,00.

\*

## **3. Fundamentação**

### **3.1. Dos Factos**

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

Resultam provados os seguintes factos, com interesse para a demanda arbitral:

1. Em 4/8/22 o Reclamante adquiriu à --- uma máquina de lavar e secar roupa - ----, pelo valor de €479,99, tendo simultaneamente subscrito um plano de extensão de garantia de 5 anos no valor de €79,00
2. O Reclamante, em fins de Março de 2021, contactou a Reclamada1 denunciando que a borracha que veda a saída da água do referido equipamento estava rasgada, solicitando um pedido de assistência



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



3. Pelo menos desde essa data que o Reclamante foi informado pela Requerida<sup>1</sup> que se tratava de um dano físico pelo que não abrangido pela garantia
4. Em 2, 9 e 20 de Abril de 2021 o reclamante apresentou reclamações no livro de reclamações das Requeridas
5. Em 29 de Abril de 2021 um técnico da Requerida<sup>1</sup> deslocou-se à residência do Reclamante, reafirmando que o dano estava excluído da garantia, apresentando um orçamento de reparação, substituição da borracha vedante, no valor de €115,00
6. O Requerente aceitou o orçamento, sem expressa reserva,
7. A reparação foi concretizada e paga pelo Requerente em 4/5/2022

\*

### 3.1.2. Dos Factos não Provados

Não resultam não provados quaisquer factos com interesse para a demanda arbitral.

\*

### 3.2. Motivação

**A fixação da matéria dada como provada e não provada** resultou da audição da Requerente e testemunha ----, além da demais prova documental que a seguir se fará referência, que conjuntamente com as regras da experiência comum moldaram a convicção deste Tribunal Arbitral.

Na sua essência os factos resultam provados por acordo das partes, isto porque em sede de declarações de parte a Requerente corroborou na íntegra o teor da sua reclamação inicial, de forma isenta e coerente, não colocando em causa o vínculo contratual que une as partes ou a não conformidade manifesta no bem, corroborados, tais factos, pela junção aos autos de fatura de aquisição do bem.

Bem assim a aceitação do orçamento e valor pago pelo Reclamante resulta de expressa confissão do mesmo em sede de declarações de parte, corroborando o teor da sua reclamação inicial, á quanto à omissão de expressa reserva naquela aceitação é a mesma notória da junção aos autos dos relatórios e orçamento, sendo omissa qualquer outra comunicação dirigida pelo Reclamante às reclamadas em momento posterior àquela reparação.



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



A Testemunha ----, Técnico de frio, reparação de grandes eletrodomésticos, ----, A empresa em que trabalha presta serviços para a ----, quanto à matéria dos factos, mostrando-se isento e coerente disse que teve participação direta na avaliação desta questão, que o rasgo decorre de roupa entre porta e a borracha, já que não há nada cortante do que ali está, o dano identificado não pode decorrer de uma lavagem de tambor, foi quem esteve como técnico na casa do reclamante, nunca viu este dano decorrente de uma lavagem de tambor em todos os seus anos de experiência

profissional, mecanicamente a borracha só pode ser rasgada por uma peça de roupa entalada, só a força mecânica é capaz de efetuar aquele tipo de rasgão. Mais esclarecendo que o interior da borracha não é danificada com esta fricção, porque não tem contacto com a parte interior, “acontece os tambores serem muito grandes e as peças da roupa caem para a frente”.

Foi ainda exibida a borracha e explicada graficamente. Pode ocorrer numa só lavagem a roupa entrança. Lavagem de tambor recomendada ao fim de 40 lavagens – a máquina avisa quando seja necessário esta lavagem de tambor

\*

### 3.3. Do Direito

É inelutável afirmar que se está perante uma compra e venda de bem móvel de consumo. Uma relação contratual que une Consumidor/ Requerente e, neste caso, Vendedor Profissional/ Requerida, tendo por objeto um bem de consumo, de natureza móvel, tal qual as definições legais previstas nas al. a), b) e c) do artigo 1o-B do Decreto-Lei n.o 67/2003 de 8 de Abril.

Regulada em Lei especial, a presente relação contratual decorrente da compra e venda de consumo está, conseqüentemente, sujeita à tutela conferida pelo Decreto-Lei n.o 67/2003, de 8 de Abril e pela Lei n.o 24/96, de 31 de Julho e pela Lei Civil Geral em tudo mais quanto forem as mesmas omissas.

Ora, resulta do disposto no artº 4º da LDC que os bens destinados ao consumo devem ser aptos a satisfazer os fins a que se destinam, segundo as normas legalmente estabelecidas, ou na falta delas, de modo adequado às legítimas expectativas do consumidor, estabelecendo-se um prazo de garantia mínimo de 2 anos para os bens móveis, como *in casu*, nos termos conjugados com o disposto no n.o 1 do artigo 5º do DL n.o 67/2003 de 8/04.



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



Estando, então, o vendedor obrigado a entregar ao consumidor bens que sejam conformes com o contrato de compra e venda, nos termos do disposto no n.º 1 do artigo 2º daquele mesmo DL n.º 67/2003. Consignando o n.º 2 daquele mesmo artigo presunções

ilidíveis de conformidade valendo como regras legais de integração do negócio jurídico, suprimindo a insuficiência ou inexistência de cláusulas que estabeleçam as características e qualidade da coisa a entregar ao consumidor, conforme o contratualmente acordado.

Ora, em caso de falta de conformidade do bem com o contrato, o consumidor tem direito a que seja reposta sem encargos, por meio de reparação ou de substituição, à redução adequada do preço ou à resolução do contrato – n.º 1 do art. 4º DL no 67/2003, 08/04.

Podendo o consumidor exercer tais direitos quando a falta de conformidade se manifestar dentro de um prazo de dois anos, estando em causa um bem móvel, a contar da entrega do bem – n.º 1 do art. 5º do DL n.º 67/2003, 08/04.

Porém, com a aceitação sem reserva do orçamento de reparação do bem de consumo, no qual conste expressamente “fora de garantia” e pagamento do respetivo preço, o consumidor aceita a não inclusão daquela reparação no âmbito da garantia de bens para consumo.

No caso dos autos é perceptível que o momento de reparação, pelo que foi dado a conhecer a este tribunal, diverge do momento da vistoria técnica e que aquela primeira só ocorre porque o consumidor aceitou o orçamento apresentado pelo profissional com a expressa referência de que tal reparação se daria á fora do âmbito da garantia, por consideração técnica que de aquela não conformidade era um dano físico e subseqüentemente excluído do âmbito da mesma garantia legal.

Ora, ao aceitar o orçamento, ao proceder em momento posterior ao pagamento do preço, e ao ser omissivo neste Tribunal qualquer “reserva” sucedânea ou sequer posterior àquela aceitação de obra/ reparação, suportando-nos no regime plasmado no artigo 1219º do CC a propósito de aceitação de obra com reserva, teremos de afirmar que o Consumidor aceitou a exclusão do dano da garantia real com aquela aceitação sem reserva, sob pena de um comportamento posterior em sentido diverso (ou seja aceitação sem reserva e subseqüente reclamação por considerar o pagamento indevido) configurar um verdadeiro comportamento ilícito, um *venire contra factum proprium*, proibitivo no nosso direito civilístico nos termos do disposto no artigo 334º do C.C.



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



#### 4. Do Dispositivo

**Nestes termos, com base nos fundamentos expostos, julgo a ação totalmente improcedente, absolvendo as Requeridas do pedido.**

Notifique-se

Lisboa, 29/5/2022

\*

A Juiz-Árbitro,  
(Sara Lopes Ferreira)