



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

**Processo nº 4284 / 2021**

## **TÓPICOS**

**Serviço:** Aparelhos de uso doméstico grandes

**Tipo de problema:** Defeituoso, causou prejuízo

**Direito aplicável:** Dec-Lei 67/2003, de 8 de Abril

**Pedido do Consumidor:** Substituição da máquina ou resolução do contrato com devolução do valor pago (€388,60).

---

## **Sentença Nº 302 / 2022**

---

### **PRESENTES:**

Reclamante

Reclamada representada pelo representante legal

---

### **RELATÓRIO:**

Iniciado o julgamento encontram-se presentes por videoconferência a reclamante e o representante legal da "-----".

Após a primeira sessão do Julgamento desta reclamação, foi recebido um e-mail em 5 de Setembro 2022, pelas 16:50, no qual a reclamada "----" aceita proceder à substituição da máquina de lavar adquirida pela reclamante em 24/02/2021, por uma nova igual, sem qualquer encargo para a esta.

### **FUNDAMENTAÇÃO DE FACTO:**

São dados como provados os factos contantes da reclamação:

- 1) Em 24.02.2021 a reclamante adquiriu à reclamada diversos electrodomésticos, entre os quais uma máquina de lavar loiça da marca "-----", pelo valor de €388,60.



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



- 2) Dado que a habitação da reclamante se encontrava em obras, apenas no início de Junho de 2021 é que a máquina foi utilizada pela primeira vez, tendo a reclamante de imediato verificado que saía água por entre a porta e a estrutura da máquina, que o cesto inferior tinha duas rodas torcidas e que o cesto superior ficava em esforço quando a porta da máquina era fechada.
- 3) A reclamante denunciou as desconformidades da máquina à empresa reclamada, tendo esta transmitido a informação à representação técnica da "-----"
- 4) Durante o mês de Junho e Julho de 2021, a equipa técnica da "----" deslocou-se à residência da reclamante cerca de 4 ou 5 vezes, substituindo 3 peças, duas borrachas e a porta. Contudo, a máquina mantinha os mesmos defeitos, pelo que a reclamante voltou a contactar a assistência técnica, em 28.07.2021, enviando imagens das desconformidades.
- 5) Em 30.07.2021, dado que os problemas não foram resolvidos, a reclamante solicitou à reclamada a substituição da máquina.
- 6) Em 10.08.2021, na ausência de contacto, a reclamante voltou a contactar a reclamada e a assistência técnica da "----", sem resultados.
- 7) Desde então, a reclamante contactou por diversas vezes a empresa reclamada e a assistência técnica da "----", sem que as desconformidades da máquina tivessem sido definitivamente resolvidas e sem que a máquina tivesse sido substituída.

### **FUNDAMENTAÇÃO JURÍDICA:**

Temos em consideração que os direitos do consumidor vêm definidos no artº 4º nº 1 do Dec-Lei 67/2003, de 8 de Abril na sua redação actual e em vigor à data da aquisição da máquina, e que os direitos do consumidor se desdobram na reparação do bem adquirido, na substituição, na redução do preço, ou na resolução do contrato.



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

## **DECISÃO:**

Tendo em conta que a “----” se propõe a substituir a máquina, que coincide com o pedido da reclamante, julga-se procedente a reclamação e em consequência condena-se a reclamada e a produtora “----” na substituição da máquina, objecto de reclamação, sem qualquer encargo para a reclamante, no prazo de 30 dias.

Resulta daqui, designadamente do e-mail supra referido, que a peritagem se mostra desnecessária face à posição da “-----” em substituir o bem, direito evocado pela reclamante.

Dá-se assim sem efeito o Despacho que ordena a peritagem, uma vez que a mesma se mostra desnecessária.

Sem custas.

Notifique-se

Lisboa, 26 de Outubro de 2022

O Juiz-Árbitro

---

(Dr. José Gil Roque)



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

## ACTA DE AUDIÊNCIA DE JULGAMENTO (Suspensão)

---

### PRESENTES:

Reclamante  
Reclamada representada pelo representante legal

---

### RELATÓRIO:

Iniciado o Julgamento através de videoconferência, encontram-se presentes deste modo os reclamantes e a reclamada.

### FUNDAMENTAÇÃO:

Ouvido o representante da reclamada por ele foi dito que para além do vendedor é responsável a ----- que é a marca da máquina de lavar loiça objecto de reclamação.

Tem razão o representante da vendedora aqui reclamada, porquanto a reclamação devia deter sido feita não apenas contra o vendedor mas também contra o produtor que é a ----.

Tendo em consideração no entanto que este processo está a ser julgado pela primeira vez e que o que está em causa é o hipotético mau funcionamento de um dos bens adquiridos, há que ordenar uma peritagem nos termos do artº 477º do Código Processo Civil, pelo que se suspende o processo e e ordena que se solicite à UACS a designação de um perito para analisar a máquina e dar o seu parecer sobre o bom ou mau funcionamento da máquina.

### DESPACHO:

Oportunamente continuar-se-á o Julgamento

Centro de Arbitragem, 13 de Julho de 2022

O Juiz Árbitro

---

(Dr. José Gil Roque)