



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

**Processo nº 937 / 2022**

## **TÓPICOS**

**Serviço:** Aparelhos de uso doméstico pequenos

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

**Direito aplicável:** Lei 144/2015, de 8 de Setembro; DL 67/2003, de 8 de Abril; art. 334.º do CC; Lei 24/96, de 31 de Julho

**Pedido do Consumidor:** Resolução contrato compra/venda, no âmbito da garantia do bem, e reembolso do valor pago.

---

## **SENTENÇA Nº 345/ 2022**

### **1. RELATÓRIO:**

#### **Pedido**

Resolução do contrato de compra e venda, no âmbito da garantia do bem e reembolso do valor pago.

Tendo celebrado com a reclamada um contrato de compra e venda de um microondas, de marca ----, pelo preço de € 257,48, em 11/12/2020, e, tendo o mesmo avariado em Maio de 2021, foi reparado.

Em Janeiro de 2022 voltou o aparelho a avariar, tendo a assistência técnica da reclamada informado o reclamante que o mesmo tinha que ser desmontado para ser verificado todo o circuito interno.

O reclamante não aceitou nem aceita nova reparação, pretendendo antes a resolução do contrato.

O Tribunal é competente – art. 14.º, nº 2 da Lei 24/96, de 31 de Julho, art. 14.º, nº 1 do Regulamento Harmonizado para os Centros de Arbitragem dos Conflitos de Consumo e art. 15.º, nº 1 da Lei 23/96, de 26 de Julho.

As partes são legítimas.

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



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

## **2. FUNDAMENTAÇÃO:**

### **Factos provados:**

No dia 11/12/2020 o reclamante adquiriu na loja da reclamada, em ----, e pelo preço de € 257,48, um microondas de encastrado, de marca----.

Em Maio de 2021 o referido equipamento deixou de funcionar, pelo que o reclamante solicitou à reclamada a sua reparação, ao abrigo da garantia.

Em 5/5/2021 a assistência técnica da reclamada reparou o microondas.

Consistindo tal reparação na substituição do magnetrão e de um fusível de alta tensão.

Em Janeiro de 2022 o aparelho deixou de aquecer, fazendo ruídos e demorando muito tempo a fazer a ventilação.

O reclamante contactou a assistência técnica da reclamada a denunciar a situação.

Após diagnóstico foi o ora reclamante informado que o aparelho tinha que ser desmontado para ser verificado todo o circuito interno com vista à reparação.

Em 29/1/2022 o reclamante deslocou-se à loja da reclamada onde, tendo em conta que o aparelho já tinha sofrido, sem êxito, uma reparação, comunicou que não pretendia outra, mas antes a resolução do contrato, no âmbito da garantia.

Em final de Janeiro de 2022 foi contactado pela assistência técnica da reclamada a informar que iriam fazer nova avaliação do aparelho.

Em 8/2/2022 o técnico da reclamada, na residência do reclamante, efectuou o mesmo diagnóstico anterior.

O reclamante reiterou que não estava interessado em nova reparação, mas sim na resolução do contrato.

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

Dúvidas não restam ter sido celebrado entre reclamante e reclamado, em 11/12/2020, um contrato de compra e venda de um bem de consumo, um microondas de encastrar, de marca ---, pelo preço de € 257,48 (art. 3.º, al. f) da Lei 144/2015, de 8 de Setembro e art. 1.º-B do DL 67/2003, de 8 de Abril, aqui em vigor atenta a data dos factos).

E, também todos o aceitam, que tal equipamento avariou por duas vezes, a primeira em Maio de 2021, tendo sido reparado pela assistência da reclamada, e a segunda, em Janeiro de 2022. Estando no prazo de garantia.

O reclamante pretende, por via desta última avaria, a resolução do contrato, com reembolso do preço que pagou pelo dito microondas.



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



A reclamada pretende reparar o aparelho.

É este o cerne da questão, que aqui tem de ser decidida.

Vejamos, então:

O art. 4.º da referida Lei 67/2003, aqui aplicável, enumera no seu nº 1 os direitos do consumidor, *in casu*, o reclamante (art. 3.º, al. d) da citada Lei nº 144/2015) em caso de falta de conformidade da coisa a si entregue, o que tradicionalmente se designa por defeito do bem.

E a falta de conformidade que se manifeste no prazo de dois anos, tratando-se de um bem móvel, presume-se como existente na data da respectiva entrega (art. 3.º, nº 2 da referida Lei 67/2003).

Sendo os atrás mencionados direitos do consumidor: a reparação do bem ou a sua substituição, a redução adequada do preço ou a resolução do contrato.

Sendo certo que, segundo o entendimento mais corrente, tais direitos reconhecidos ao consumidor, não obedecem a uma hierarquia, competindo ao mesmo escolher a opção que melhor satisfaça os seus interesses<sup>1</sup>.

Contudo, o mesmo art. 4.º, no seu nº 5 subordina a escolha do consumidor, no que aqui pode importar, às regras gerais do abuso de direito (art. 334.º do CC). O mesmo é dizer que a escolha do consumidor deve obedecer aos ditames da boa fé, a fim de não incorrer em abuso de direito. Não devendo cair no puro arbítrio, com respeito pela conservação e perfeição do negócio jurídico em causa<sup>2</sup>.

Tratando-se de um verdadeiro limite ao exercício dos direitos subjectivos.

Sendo ilegítimo o exercício de um direito, quando o seu titular exceda manifestamente os limites impostos pela boa fé, pelos bons costumes ou pelo fim social ou económico do mesmo (citado art. 334.º).

---

<sup>1</sup> David Falcão, Lições de Direito de Consumo, p- 181.

Actualmente, no domínio da Lei 84/2021, entrada em vigor em 1/1/2022, que revogou a referida Lei 67/2003, já se impõe uma hierarquia de tais direitos.

<sup>2</sup> João Calvão da Silva, Venda de bens de consumo, p. 111.



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



Ora, e se bem se compreenda a insatisfação do reclamante, pelas duas avarias do seu equipamento adquirido à reclamada, não sendo difícil perceber a sua desconfiança numa nova reparação que exigirá a sua desmontagem para verificação de todo o circuito interno, já não se deverá, sem mais, acatar o desfecho mais drástico do negócio, com a sua destruição por via da solicitada resolução.

Crendo-se que a substituição do equipamento em causa por outro igual ou equivalente, se nisso, quanto a esta última hipótese, o reclamante acordar, sem quaisquer encargos para este, satisfará a reposição do seu direito à qualidade do bem que adquiriu (art. art. 4.º, al. a) da Lei 24/96, de 31 de Julho).

Sem incorrer em conduta que, desde logo, na pretendida resolução do contrato, não pode deixar de se ter como abusiva.

Só aqui cabendo a resolução do contrato se outro equipamento igual ao ora em questão não estiver já disponível no mercado e se outro equivalente não tiver a anuência do reclamante.

#### **4. A DECISÃO**

Face a todo o exposto, e sem necessidade de mais considerações, julga-se a presente acção parcialmente procedente e, em consequência, condena-se a reclamada ----- a substituir o microondas de encastrado, de marca ----, que vendeu ao reclamante -----, sem encargos para este e em 20 (vinte) dias, por outro igual ou equivalente se, neste caso, houver a anuência do mesmo. Caso tal substituição não seja possível, agora na total procedência da reclamação, declara-se a resolução do contrato aqui em causa, com o reembolso, por banda do reclamante, da quantia paga e a devolução do aparelho à reclamada.

Sem custos.

Notifique.

O Juiz-Árbitro,

(Henrique Serra Baptista)