



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

**Processo nº 1642/ 2022**

## **TÓPICOS**

**Serviço:** Artigos para manutenção e melhoria da casa

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

**Direito aplicável:** Decreto-Lei n.º 67/2003, de 8 de abril; artigos 874º e seguintes do Código Civil; artigo 566º, nº 3, do Código Civil

**Pedido do Consumidor:** Acerto de preço (devolução parcial).

---

## **SENTENÇA Nº 412/2022**

### **1. PARTES**

Versam os presentes autos sobre a resolução de litígio arbitral em que são

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

e

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

### **2. OBJETO DO LITÍGIO**

Alega o Reclamante, em síntese, que comprou à Reclamada um *kit* de segurança em que o controlador principal avariou. Que acionou a Reclamada para a reparação do mesmo, tendo esta informado que o controlador que avariou não existe em estoque. Pede, a final, a redução do preço, mediante a sua devolução parcial, indicando como valor € 56,90.

Por sua vez, a Reclamada, notificada da reclamação, nada disse ou requereu. Tão-pouco, apesar de notificada para tal, compareceu ou fez-se representar em audiência de discussão e julgamento.



### **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 vende produtos eletrónicos (cf. fatura-recibo n.o 60476941 junta a fls. 3, e facto do conhecimento público);
2. A 3 de outubro de 2020, o Reclamante adquiriu junto da Reclamada, um *kit* de segurança da ----, composto por um controlador principal, um botão, dois sensores de movimento e dois sensores de abertura de porta/janela, por € 56,90 (cf. fatura-recibo n.o 60476941 junta a fls. 3 e declarações do Reclamante);
3. O mencionado componente foi adquirido pelo Reclamante para instalação na sua habitação (cf. declarações do Reclamante);
4. A 18 de fevereiro de 2022, o controlador principal deixou de funcionar (cf. declarações do Reclamante e doc. a fls. 5 “o seu pedido de: 18-02-2022”);
5. O Reclamante dirigiu-se à loja da ---- da Reclamada, onde solicitou a reparação do controlador ao abrigo da garantia (cf. doc. a fls. 5 e declarações do Reclamante);
6. No 17 de março de 2022, o Reclamante foi informado que o aparelho estava pronto para levantamento (cf. declarações do Reclamante e doc. a fls. 4 e 5);
7. Na loja, a Reclamada apresentou ao Reclamante relatório de teste ao aparelho nos termos do qual o mesmo estaria bom (cf. doc. a fls. 5 e declarações do Reclamante);
8. Por esta ocasião, o Reclamante pediu a funcionário da loja para ligar o aparelho a ali foi verificado que o aparelho continuava sem funcionar (cf. doc. a fls. 4 e declarações do Reclamante);
9. Assim, a 17 de março de 2022, o aparelho continuou com a Reclamada para reparação, com indicação de urgência (cf. doc. a fls. 6);



10. A 13 de abril de 2022, o componente avariado foi dado como reparado e entregue ao Reclamante (cf. doc. a fls. 6 e declarações do Reclamante);
11. Contudo, o mencionado aparelho continuava sem funcionar, tendo o Reclamante, nesta ocasião, preferido ficar com o aparelho, exigindo a sua substituição (cf. doc. a fls. 6 e declarações do Reclamante);
12. A Reclamada não procedeu à substituição do controlador principal, informando o Reclamante que a marca não teria estoque para substituir (cf., declarações do Reclamante).

### **3.1.2. Factos Não Provados**

Da discussão da causa não resultaram provados os seguintes factos:

1. O preço atual de um equipamento novo equivalente ao equipamento adquirido pelo Reclamante;
2. O preço do controlador original comprado pelo Reclamante;
3. Que, a 18 de março de 2022, o Reclamante apresentou reclamação aos serviços centrais da Reclamada.

### **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 especial relevância para aqueles especificamente mencionados a propósito de cada um dos factos dados como provados.

Foram ainda tomadas em consideração as declarações de parte do Reclamante, que, no essencial, esclareceu o Tribunal que adquiriu o mencionado para a sua casa, que o controlador avariou e que não foi, por falta de estoque da marca, substituído. Que pretende ficar com o resto dos componentes do produto comprado, com uma redução do preço, tendo dito à Reclamada que seria de €20,00. Confrontado com o documento a fls. 6 e o facto de no mesmo constar que o equipamento está reparado, negou o Reclamante que assim tivesse sucedido, à semelhança da primeira entrega e que nada mais se escreveu no mencionado documento, por o Reclamante não ter voltado a insistir pela sua reparação.



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



Quanto ao facto provado sob o n.º 11, resultou o mesmo das declarações do Reclamante e dos esclarecimentos prestados por este quando confrontado com o doc. junto a fls. 6. Neste ponto, foi ainda tomado em consideração o facto de a Reclamada, em momento anterior ter também afirmado que o aparelho não tinha anomalias, vindo a reconhecer que tal não era verdade (cf. doc. a fls. 5, às 21.27, e doc. a fls. 4, às 21.45).

Avançando para os factos não provados.

No que concerne ao facto não provado A., não logrou o Reclamante provar o preço atual de um equipamento novo equivalente ao equipamento do Reclamante. Com efeito, limitou-se a alegar tal facto, mas sem fazer prova do mesmo, designadamente por prova documental através da junção de equipamentos análogos ao do Reclamante e respetivo preço.

No que diz respeito facto não provado B., não logrou o Reclamante provar o preço do controlador original comprado pelo Reclamante. Com efeito, o produto adquirido pelo Reclamante compreendia, além do mencionado controlador, outros componentes, abstendo-se o Reclamante de juntar qualquer prova que permitisse ao Tribunal comprovar o preço do controlador original.

Em relação ao facto não provado C. não logrou o Reclamante demonstrar, por prova documental atendível, ter apresentado reclamação junto da Reclamada.

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.

\*\*

O Reclamante adquiriu um *kit* de segurança à Reclamada, constituído por diversos componentes, para instalação na habitação onde reside (cf. factos provados n.ºs 1, 2 e 3). Desta feita, o negócio jurídico em apreço 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 da celebração do contrato e nos artigos 874.º e seguintes do Código Civil.



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



A questão a resolver por este Tribunal consiste em saber se o Reclamante tem, ou não, o direito à redução do preço, com fundamento da falta de conformidade do produto comprado.

Compulsada a matéria de facto, a resposta é afirmativa.

Com efeito, o Reclamante logrou demonstrar a falta de conformidade do bem com o contrato (corretamente, de um dos seus componentes), assim como que exigiu junto da Reclamada a respetiva reparação e que, não obstante, a desconformidade subsistiu após intervenção no aparelho. Perante a falta de estoque para substituir o componente danificado, pretende o Reclamante ficar com o produto desconforme, ainda que por um valor diferente do que pagou pelo menos. Ora, tal direito à redução adequada do preço, é permitida pelo n.º 1 do artigo 4.º do DL n.º 67/2003, não sendo o respetivo exercício nem impossível, nem abusivo, perante a impossibilidade de a Reclamada, por falta de *stock*, em substituir o componente do *kit* avariado.

Perante isto, a única questão que se coloca é determinar o valor da redução a operar. Ora, quanto à mesma, apenas ficou provado que o Reclamante exigiu da Reclamada uma devolução de € 20,00 do preço que pagou, não tendo ficado provado qual o preço do componente danificado. Tendo em consideração, i) o valor indicado pelo Reclamante, ii) o preço do mencionado *Kit* na totalidade, ii) os diferentes componentes dos mesmos e que a avaria corresponde à peça principal, considera-se adequada a redução de € 20,00, segundo juízo de equidade, por aplicação do disposto no artigo 566.º, n.º 3, do Código Civil por analogia.

Assim, impõe-se concluir pela procedência da pretensão do Reclamante, devendo este entregar à Reclamada o componente danificado.



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

#### **4. DECISÃO**

Pelo exposto, julga-se parcialmente procedente a presente reclamação e, em consequência, condena-se a Reclamada ----, a reembolsar o Reclamante na quantia de € 20,00, por redução do preço com fundamento em venda de coisa desconforme. Mais deverá o Reclamante devolver à Reclamante o componente desconforme.

Fixa-se à ação o valor de € 56,90 (cinquenta e seis euros e noventa cêntimos), o valor indicado pelo Reclamante e que não mereceu a oposição da Reclamada.

Sem custas adicionais.

Notifique, com cópia.

Lisboa, 2 de dezembro de 2022.

O Juiz Árbitro,  
**(Tiago Soares da Fonseca)**