



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

**Processo nº 1676 / 2023**

---

## **TÓPICOS**

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

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

**Direito aplicável:** DL 84/2021, de 18/10

**Pedido do Consumidor:** Substituição do produto comercializado com defeitos de fabrico.

---

## **SENTENÇA Nº 497 / 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, em síntese, que comprou à Reclamada uma tampa de sanita que, com a utilização, começou a apresentar defeitos. Que, reportada a situação à Reclamada, a mesma recusou-se a substituir o tampo. Pede, a final, a condenação da Reclamada na substituição do bem comprado. Indica como valor € 76,00.

A Reclamada contestou oralmente, através do seu mandatário, alegando que a tampa não apresenta danos que possam ser qualificados como defeitos.



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

### 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 que produz produtos para casa de banho da marca ROCA (facto do conhecimento público);
2. A 5 de março de 2022, o Reclamante adquiriu à ----, uma tampa da sanita, por € 76,00, da marca ROCA (cf. fatura a fls. 3 e declarações do Reclamante);
3. O Reclamante adquiriu o mencionado bem para a sanita da sua habitação (cf. declarações do Reclamante);
4. Meses após a compra, em data concretamente não apurada:
  - O aro frontal do bem (na perspetiva de quem se senta no mesmo) apresentava riscos;
  - A parte interior central do tampo apresentava pontos brancos/bolhas/picotado;
  - O tampo da sanita apresentava ligeira deformação para baixo. (cf. imagens a fls. 9, posteriormente juntas a cores, declarações do Reclamante e análise do bem, exibido em audiência de discussão e julgamento);
5. Posteriormente, em data também não apurada, o Reclamante contactou telefonicamente a Reclamada a reportar a situação (cf. declarações do Reclamante);
6. A 26 de dezembro de 2022, a Empresa ----, contratada pela Reclamada, fez deslocar dois técnicos a casa do Reclamante para verificar o tampo da sanita (cf. inquirição das testemunhas --, ---- e declarações do Reclamante);
7. Nesta ocasião, os referidos técnicos observaram e analisaram o provado em 4. *supra*, que comunicaram à Reclamada (cf. inquirição das testemunhas ---- e declarações do Reclamante);
8. Analisada a situação reportada pela ---- a Reclamada comunicou àquela sociedade que os danos não estavam cobertos pela garantia (cf. inquirição das testemunhas -- e ----);
9. A 17 de janeiro de 2023, o Reclamante reportou a situação por escrito à Reclamada (cf. *email* a fls. 6 a 8);



10. A 9 de janeiro de 2023, a Reclamada respondeu ao Reclamante que o produto está fora de garantia, declinando qualquer responsabilidade (cf. *email* a fls. 5-6);
11. A limpeza do tampo da sanita do Reclamante deve ser feita com um pano húmido, não devendo ser utilizado hidróxido de sódio, nem produtos químicos ou materiais abrasivos (cf. documento junto pelo Reclamante em audiência de discussão e julgamento, entregue com a compra);
12. Na colocação de produtos químicos dentro da sanita, o tampo da sanita deve ficar aberto, para prevenir reações químicas na tampa (cf. documento junto pelo Reclamante em audiência de discussão e julgamento, entregue com a compra).

### 3.1.2. 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 os preceitos da repartição do ónus da prova.

Tal prova consistiu, em primeiro lugar, nos documentos juntos aos autos, com destaque para aqueles mencionados a propósito de cada um dos factos dados como provados. Em audiência de julgamento, foi exibido o bem em discussão nestes autos, que confirmou as fotos apresentadas pelo Reclamante.

Foram ainda tomadas em consideração as declarações do Reclamante que, no essencial, esclareceu o Tribunal que adquiriu o mencionado tampo de sanita para a sua residência. Que, a dado momento, em circunstância que não sabe precisar, mas vários meses após a compra, a sanita começou a apresentar problemas no aro e no tampo, que reportou à Reclamada, tendo esta recusado a sua reparação/substituição em garantia.

Adicionalmente, foram ouvidas as seguintes testemunhas: ---, ---- e -----.

A testemunha ---, mulher do Reclamante, declarou que o seu marido comprou uma tampa de sanita em março de 2022, que esta começou a revelar problemas ao nível do aro e do tampo. Que limpa o mencionado tampo com “CIF”, o mesmo sucedendo quanto aos demais sanitários da casa de banho.



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

A testemunha ---, funcionário da ---, esclareceu que, a pedido da Reclamada, foi a casa do Reclamante para verificação da tampa a 26 de dezembro de 2022. Que, nesta ocasião, analisou o bem, tendo observado que o mesmo tinha o aro, ao nível da parte da frente, com falta de tinta e que a parte de dentro da tampa, na parte não coberta pelo aro, apresentava picotado/bolhas. Que não apurou a origem dos danos, tendo reportado a situação à Reclamada.

Por sua vez, ---, gerente da ----, esclareceu que acompanhou ----na deslocação a casa do Reclamante, que comunicou à Reclamada o que observou na mesma e que, posteriormente, transmitiu ao Reclamante que a Reclamada entendia que o problema reportado não estava coberto pela garantia.

Por fim, foi ouvida a testemunha, ----, engenheiro mecânico, responsável da área pós-venda da Reclamada. A referida testemunha esclareceu que, analisadas as fotografias da tampa da sanita do Reclamante e os problemas da mesma, entendeu que os danos reportados não estavam cobertos pela garantia, por não serem um defeito do mesmo. Por um lado, atendendo ao tempo decorrido entre a venda, março de 2022, e a data em que os mesmos terão surgido, em dezembro de 2022. Por outro, considerando o local dos respetivos danos: na parte da frente do aro e na parte central interior da tampa da sanita. Que, no seu entender, os danos no aro resultaram de impacto com material com dureza superior à dureza do aro e os danos na parte central interior do tampo tiverem origem em processos químicos originados no interior da sanita. Que tais processos químicos explicam que apenas a parte central interior do tampo esteja com bolhas e que tais processos químicos podem tornar o tampo mais mole, maleável, explicando a sua ligeira deformação. Mais esclareceu esta testemunha que o bem em causa, não é pintado, sendo todo ele constituído por o mesmo material: uma monopasta em termoduro, produto compacto.

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.



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



\*\*

O Reclamante adquiriu um tampo de sanita, constituída por um aro e um tampo, para a sua habitação a sociedade que se dedica, com intuito lucrativo, à sua comercialização.

Uma *compra e venda de bem de consumo*, constante do Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro.

De acordo com o disposto no artigo 5.º do DL n.º 84/2021, o vendedor tem o dever de entregar ao consumidor bens que cumpram os requisitos de conformidade objetiva e subjetiva. Esta conformidade deve existir por ocasião da entrega presumindo-se que, caso a desconformidade se manifeste no prazo de três anos a contar da entrega já existia por tal ocasião, salvo se incompatível com a natureza do bem ou com as características da falta de conformidade (cf. artigos 12.º, n.º 1, e 13.º do DL n.º 84/2021).

Em caso de desconformidade do bem, tem o consumidor, nos termos do artigo 40.º, n.º 1, do DL n.º 84/2021, o direito à reposição da conformidade diretamente contra o produtor. No caso, a Reclamada.

Voltando ao caso dos autos, não se considera que os danos no bem comprado pelo Reclamante resultem de um defeito do mesmo.

Tratando-se o tampo da sanita, assim como o respetivo aro, peça únicas, constituídas pelo mesmo material, não se considera compatível com os danos ocorridos que os mesmos resultem de um defeito do material. Por um lado, porque a ser verdade que o Reclamante sempre limpou o tampo comprado com o mesmo produto, não se afigura compatível que, tendo o tampo da sanita um defeito de origem, os danos reclamados apenas se manifestassem vários meses depois, conforme alega. Por outro lado, conforme revelam as regras da experiência, se o bem comprado pelo Reclamante tivesse, como alega, um defeito de origem, não se afigurar crível, que os danos ao nível do aro fossem apenas na parte da frente e que as bolhas/picotado do tampo se limitassem à parte central interior do tampo. Isto é, à parte que fica exposta ao interior da sanita e às reações químicas provenientes da mesma. Por outras palavras, se o bem comprado pelo Reclamante, todo ele do mesmo material, tivesse um defeito de origem, tendo sempre sido limpo do mesmo modo, tais defeitos ter-se-iam manifestado, com o uso, em toda a extensão do bem ao invés de apenas numa parte localizada do mesmo.

Em face do exposto, entende-se que o Reclamante não logrou demonstrar a falta de conformidade do bem adquirido e, se assim não se entender, que a falta da conformidade não existia no momento da entrega, não se devendo a facto imputável à Reclamada (cf. artigo 13.º, n.º 1, *in fine*, do DL n.º 84/2021).



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

Em suma, pelos motivos expostos, improcede a reclamação apresentada.

#### **4. DECISÃO**

Pelo exposto, julga-se improcedente a presente reclamação e, em consequência, absolve-se a Reclamada dos pedidos.

Fixa-se à ação o valor de € 76,00 (setenta e seis euros), o valor indicado pelo Reclamante e que não mereceu a oposição da Reclamada.

Sem custas adicionais.

Notifique, com cópia.

Lisboa, 27 de novembro de 2023.

O Juiz Árbitro,

**(Tiago Soares da Fonseca)**