



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

**Processo nº 2733/ 2023**

## **TÓPICOS**

**Serviço:** Aparelhos de uso doméstico grandes

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

**Direito aplicável:** Lei n.º 24/96, de 31 de julho; DL 84/2008; artº 290º, nº 4, do Código do Processo Civil, aplicável por remissão do nº 2 do art. 12º para o n.º3 do artº 11.º do Regulamento de Arbitragem do CACCL

**Pedido do Consumidor:** Reparação do bem e compensação no valor de €1500,00.

## **SENTENÇA Nº 535 / 2023**

### **SUMÁRIO:**

- I. Por força do art. 4.º, n.º 1, da Lei de Defesa do Consumidor, o consumidor tem direito à qualidade dos bens e serviços.
- II. O prazo para exercer os seus direitos de acordo com o art. 5.º - A, do DL 84/2008 é de 2 meses para a denúncia junto do vendedor da falta de conformidade, em caso de bem móvel.

### **1. Identificação das partes**

Reclamante:

Reclamada:

O Centro é uma associação privada sem fins lucrativos autorizada pelo Membro do Governo responsável pela área da Justiça para poder desenvolver a sua atividade e encontra-se inscrito junto da Direção-Geral do Consumidor como entidade de resolução alternativa de litígios, nos termos dos artigos 5.º e 16.º da Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro, que transpõe a Diretiva 2013/11/UE do Parlamento Europeu e do Conselho sobre a RAL, que estabelece o enquadramento jurídico dos mecanismos de resolução extrajudicial de litígios de consumo.

Nos termos do Regulamento do CACCL foi indicado a juiz árbitro aqui signatária, para a constituição do tribunal arbitral, e marcada tentativa de conciliação e julgamento arbitral para o dia 19 de dezembro de 2023, nas instalações do CACCL em Lisboa, que se fixa como lugar da arbitragem.



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

### **3. Do objeto do litígio**

Alega a Reclamante no seu pedido, em síntese que adquiriu uma máquina à Reclamada a 17.02.2020 no valor de €256,36.

Na mesma data fez um contrato com a ---- para uma extensão de garantia, pagando mais €69.

Em fevereiro de 2023 pediu para acionar a garantia porque a máquina avariou e não foi possível acionar a mesma porque a Reclamada não teria procedido ao pedido junto da seguradora no momento da venda.

Após a reclamação pediu a emissão da apólice, tendo a mesma agora data de início de 17.10.2023, e por isso a seguradora não irá assumir a reparação.

Tendo direito à proteção dos interesses económicos, exige a reclamante a reparação ou substituição do bem.

### **4. Do valor da causa**

Nos termos do art. 6.o do Regulamento do CACCL, o valor da causa corresponde ao valor atribuído ao pedido formulado pela reclamante, não podendo o valor ser superior a €5000.

### **5. Da tentativa de conciliação e do julgamento arbitral**

a data e hora designada para a audiência, verificou-se estar presente a Reclamante, e a Reclamada, com intervenção via Zoom, bem como um jurista da DECO, em auxílio da Reclamante, Dr. ----.

Nos termos do Regulamento deu-se lugar ao andamento da audiência, lograda a hipótese de acordo entre as partes.

Foram ouvidas as mesmas.

Em sede de audiência, e na sequência da mesma foi enviada uma proposta pela Reclamada no sentido de poder ser feita:

«

1. Emissão da nota de crédito para devolução do valor;



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



2. Troca por uma de duas máquinas disponíveis para entrega;
3. E que independentemente dos valores apresentados serem superiores suportariam os valor de forma a cliente não ter qualquer custo acrescido, não cobrando qualquer custo de entrega e recolha.
4. O seguro de extensão de garantia nessa escolha seria também passado para a nova máquina. »

Em resposta escrita a este Centro nesta data, e face às propostas supra, a Reclamante declarou aceitar a primeira proposta, de receber o crédito do valor pago em €256,36.

## **6. Do Saneador**

Este tribunal arbitral é competente considerando a vontade manifestada pelo Reclamante consumidor, a natureza do litígio e a sujeição deste ao regime da arbitragem necessária (art. 15o da citada lei, alterada pelo art. 2o, da Lei n.o 6/2011, de 10.03).

O processo é assim o próprio e as partes legítimas e capazes.

Não há assim exceções ou outras questões prévias de que cumpra preliminarmente conhecer.

## **7. Das custas**

Nos termos do n.o 5 do artigo 42.o da Lei da Arbitragem Voluntária, “a menos que as partes hajam convencionado de outro modo, da sentença deve constar a repartição pelas partes dos encargos diretamente resultantes do processo arbitral.

Os árbitros podem ainda decidir na sentença, se o entenderem justo e adequado, que uma ou algumas das partes compense a outra ou outras pela totalidade ou parte dos custos e despesas razoáveis que demonstrem ter suportado por causa da sua intervenção na arbitragem.”

Nos termos do art. 16o do Regulamento do CACCL é determinado que “ os procedimentos de resolução de litígios poderão estar sujeitos ao pagamento de taxas de valor reduzido, sendo nesse caso definida a existência de obrigatoriedade desse pagamento e a forma da sua cobrança.”



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



São assim devidas as custas pagas no presente processo, repartidas pelas partes.

## 8. Da Decisão

Conforme comunicação aos autos, no sentido de se considerar o aceite a proposta realizada, e as partes chegarem a um acordo, deve o mesmo ser cumprido nos termos determinados:

01.A emissão de um crédito, pela Reclamada, no valor do artigo reclamado, de €256,36, nada mais podendo ser exigido entre as partes.

02.A extinção do presente processo.

Deste modo, por ser válido, no plano objetivo e subjetivo, homologo o presente acordo, condenando a reclamada nos precisos termos acordados, nos termos do disposto no art.o 290.o, n.o 4, do Código do Processo Civil, aplicável por remissão do n.o 2 do art. 12.o para o n.o 3 do art.o 11.o do Regulamento de Arbitragem do CACCL.

Deposite e notifique.

Lisboa, 21 de dezembro 2023

A juiz-árbitro

Eleonora Santos