

SENTENÇA n.º 224 / 2025

Processo n.º 568/2025

SUMÁRIO:

1. A lei relativa aos Direitos do Consumidor na Compra e Venda de bens – DL n.º 84/2021 - obriga o vendedor a entregar os bens em conformidade com o contratado, sendo que em caso de falta de conformidade o consumidor pode solicitar a resolução do negócio, devendo ser devidamente ressarcido.

2. O prazo para exercer os seus direitos de acordo com o art. 15º do DL n.º 84/2021 é de 2 anos a contar da data em que for comunicada a falta de conformidade.

3. Nos requisitos subjetivos de conformidade, de acordo com o art. 6º, do DL n.º 84/2021, apenas são conformes com o contrato de compra e venda os bens que sejam adequados a qualquer finalidade específica a que o consumidor os destine.

4. Na distribuição dos ónus de prova cabe ao comprador/consumidor o ónus da alegação, quer se configure o art.º 12 da lei 24/96, quer se perspetive o art.º 913 do CC, em paralelo com o art.º 342, n.º 1 do CC.

1. Identificação das partes

Reclamante:

Reclamadas:

2. Preâmbulo/ Da Arbitragem

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 02 de junho de 2025, nas instalações do CACCL em Lisboa, que se fixa como lugar da arbitragem.

3. Do objeto do litígio

O Reclamante apresentou o seu pedido aos autos, conforme pode ser consultado, e genericamente aqui se reproduzirá. Sempre se acrescente que o tribunal apenas pode atender ao pedido formulado até e na audiência.

Tudo o que foi remetido posteriormente não poderá ser contabilizado por este tribunal, bem como não é admissível qualquer alteração do pedido que seja extemporânea.

Pelo que e conforme processo que aqui deu entrada a 11.02.2025, o mesmo veio solicitar a devolução do produto pois no seu entender apresenta demasiadas anomalias que são inaceitáveis num produto novo. Solicita eventualmente a troca por outro aparelho de modelo/marca diferentes.

Alega que produto foi entregue no seu domicílio a 10 Janeiro 2025, e desde a primeira utilização exibiu anomalias diversas

A máquina foi 'avaliada' por um técnico enviado, presume-se pela Whirlpool, ao seu domicilio a 27 de Janeiro 2025, mas a natureza do relatório por ele elaborada é no seu entender completamente insuscetível de poder ser considerado 'relatório', face ao seu caracter demasiado sucinto, onde apenas descreve o de que o cliente se queixa e o que deseja.

As anomalias reportadas pelo reclamante são:

- a) A máquina permite supostamente a escolha de ciclos de secagem de duração automática (roupa pronta a arrumar, pronta a ser pendurada, pronta para ser passada a ferro) mas também ciclos de duração pré-

determinada (180, 120, 90, 75, 60 e 30 minutos). Ora sendo ciclos de duração pré-determinada os que escolheu das vezes que pretendeu secagens de roupa, o facto é que nunca duravam o tempo pretendido; antes duravam sistematicamente mais, muito mais, atestado pelo facto de o nº de minutos indicado no monitor ser totalmente aleatório e insuscetível de servir para o que quer que fosse como indicador fiável da referida duração. Acontece até que, perante a excessiva duração dos ciclos face à duração pretendida e escolhida, só restava a opção de fazer parar o dito ciclo, desligando a máquina, carregando durante três segundos no botão "power". Foi-lhe posteriormente referido, na loja, que tais variações são "normais" pois a máquina "vai ajustando" a duração à secagem "efetiva". Ora tal não só é incoerente numa máquina que dispõe de ciclos automáticos, e nesses tal ajuste seria aceitável, como não deve ser o seu funcionamento perante um leque de opções de tempos de secagem pré-determinados, à escolha do utilizador, portanto, dentre um leque de durações variáveis.

- b) Ciclos de secagem onde durante os quais a máquina, sem nada o fazer prever, muito menos explicar/justificar, se punha em funcionamento "centrifugação".
- c) Ciclos de lavagem onde durante os quais a máquina não centrifugava, terminando a lavagem (ao fim de cerca de 10 minutos, terminada a lavagem, a máquina desligava-se sozinha), com a roupa completamente encharcada. Ora como é óbvio não pode competir a um eventual ciclo de secagem subsequente, que não pode ser obrigatório escolher, a função de centrifugar a água que devia ter sido expulsa e "retirada" da roupa durante um ciclo de lavagem prévio

(refere-se isto aqui, não venha o serviço técnico dizer que "é assim", pois não pode "ser assim").

- d) Aquando de uma das vezes em que a roupa ficou encharcada após a lavagem, a opção, através da respetiva seleção no botão rotativo para definir escolhas, da função "centrifugação e drenagem", não resultou em qualquer ação nem de uma nem da outra, tendo o ciclo, neste caso, "saltado" de 8 para 2 minutos terminando logo a seguir.
- e) Os jatos de água atrás referidos, lançados de 10 em 10 segundos, são de forte pressão (a pressão da água tal como sai da torneira) mas o seu brusco bloqueio transmite-se a montante fazendo estremecer a tubagem referida (visível num dos vídeos). Tal pressão e a sua frequência terá fragilizado o "castelo" da torneira dando origem a um "pingar", igualmente visível nas imagens de um dos vídeos. Perante tal consequência solicitou a intervenção dum canalizador que confirmou que face à dita fragilização seria melhor substituir o "castelo", o que realizou pelo valor de €60.

O Reclamante alega em suma, as anomalias são várias, mas o técnico centrou a sua atenção na que era mais rapidamente evidente, a tal dos jatos de água, concluindo pela sua "normalidade", e como provavelmente não vinha disposto a ficar o tempo necessário até que uma das outras anomalias se verificasse, num possível longo ciclo de lavagem e/ou secagem, deu por terminada a visita, redigindo relatório, a seu ver demasiado sumário, para que aceite como uma análise que as anomalias.

Acrescenta ainda que propôs à reclamada 1 vendedora outras soluções, mas que recusaram nomeadamente por o aparelho estar fora da embalagem que foi aberta, o que nunca lhe foi alertado. Deixou de utilizar a máquina e aguarda assim uma solução.

A Reclamada 1 – ---- em sede de mediação pronunciou-se indicando que o reclamante adquiriu uma Máquina de Lavar e Secar Roupas, da marca Whirlpool, no dia 07 de janeiro de 2025, na ---- com entrega no domicílio no dia 10 de janeiro de 2025.

No dia 15 de janeiro, o cliente reportou uma inconformidade no aparelho, a saber "no programa de secagem a máquina injeta água para o compartimento do detergente a cada 12 segundos".

De notar que, não sendo a Reclamada um Centro Técnico, sempre que um aparelho apresenta alguma inconformidade, entendem ser obrigados a assegurar a realização de uma peritagem técnica ao equipamento (através do envio do mesmo para o Centro Autorizado ou, como no caso em questão, a própria equipa técnica dirigir-se à casa dos nossos clientes), por forma a apurar e confirmar a anomalia.

Esta peritagem ocorreu no dia 27 de janeiro de 2025 e após verificação técnica, o técnico apurou que o equipamento cumpria com os procedimentos normais, não tendo sido detetada nenhuma anomalia.

Embora possa entender o desagrado do cliente, garantem que acompanharam toda a situação e assegurou que a equipa técnica cumpria com o seu dever de avaliação.

Por esta razão, a ----deve respeitar as conclusões da peritagem técnica, e não sendo uma questão para a qual estamos habilitados a contrapor, não poderemos atender à pretensão de troca/devolução do Sr. ---.

Posteriormente e em sede já de arbitragem a Reclamada 1 veio indicar que face aos elementos apresentados, mantinham a posição.

Reforçando a mensagem que o equipamento foi verificado por uma equipa técnica credenciada e conforme relatório técnico que anexaram conclui-se que "equipamento com os procedimentos normais, nenhuma anomalia detetada".

Ora, não havendo evidências de qualquer anomalia ou desconformidade, e testado que o funcionamento está dentro dos parâmetros normais, não há lugar a qualquer devolução do bem conforme manifesta vontade do nosso cliente.

A Reclamada 2 – ---. – em sede de contestação veio apresentar a sua argumentação.

Aqui retiramos o que sumariamente (e se prejuízo de consulta que pode ser feita nos autos) releva em nosso entendimento para a questão em apreço).

Confirma que efetivamente a 10.01.2025 foi celebrada uma compra e venda com a Reclamada 1 para a máquina de lavar/secar modelo FFWDD 1074269 BV SPT WASHER DRYER WP, pelo preço de € 578,99.

Cumprе referir que a Reclamada 2 é considerada, nos termos e para os efeitos do disposto no artigo 2.º, alínea p) do Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro que estabelece os Direitos do Consumidor na Compra e Venda de Bens, Conteúdos e Serviços Digitais, como “Produtor”.

Com efeito, o Demandante alega – ainda que de forma pouco concretizada – que no âmbito do Contrato celebrado com a 1.ª Demandada, a 2.ª Demandada, enquanto produtora, deve ser responsabilizada pela existência de desconformidades na máquina de lavar/secar.

Sucede que não assiste qualquer razão ao Demandante. No âmbito de venda de bens de consumo, a resolução do contrato de compra e venda opera nos termos do regime específico aplicável.

Neste sentido, cabe primeiramente referir que o disposto no artigo 15.º, n.º 1, do Decreto-Lei n.º 84/2021, estabelece um elenco taxativo de direitos a que o consumidor está adstrito caso se verifique a falta de conformidade do bem.

Isto significa que, ao abrigo da lei, o Demandante não pode escolher arbitrariamente qual o direito a que se pretende arrogar, neste caso, peticionando a resolução do contrato celebrado com a Reclamada 1, devendo sim, em primeiro lugar peticionar pela reparação ou substituição do bem em causa.

Assim sendo, é inequívoco concluir que o pedido de resolução do Contrato pelo Demandante, não poderá proceder porquanto o mesmo não tem qualquer cabimento legal.

Neste sentido, não poderá ser assacada qualquer responsabilidade à Reclamada 2 na sua qualidade de produtora, devendo o pedido do Demandante quanto a esta improceder.

Quanto aos factos e com relevância para o caso sublinhamos na contestação da Reclamada 2 o confirmar que foi solicitada assistência técnica para reparação de alegadas anomalias verificadas na máquina de lavar/secar Whirlpool, modelo FEWDD 1074269 BV SPT WASHER DRYER WP.

Isto porque, o Demandante relatou verificarem-se na sua máquina de lavar/secar discrepâncias nas durações dos ciclos de duração automática pré-determinada, consoante as diferentes utilizações e face às durações indicadas no visor.

No entendimento da reclamada 2 (embora não tenha sido a mesma a proceder a tal), a máquina de lavar/secar, não seria subjetivamente nem objetivamente desconforme nos termos do Decreto-Lei n.º 84/2021, pois foi entregue juntamente com todos os acessórios e instruções.

Diga-se com a embalagem, do bem, o consumidor recebe inclusivamente o manual de instruções que inclui a Guia de Consulta Diária. A respetiva Guia de Consulta Diária reflete de forma expressa que a duração pré-determinada dos ciclos é meramente indicativa.

Com efeito, decorre do “Guia de Consulta Diária”, que foi entregue ao Demandante em conjunto com o eletrodoméstico, que “[A] duração do ciclo indicada no visor ou no manual é uma estimativa calculada com base nas condições padrão. O tempo efetivo poderá variar a depender de vários fatores, tais como a temperatura e a pressão da água em entrada, a temperatura ambiental, a quantidade de detergente, a quantidade e o tipo de carga, o balanceamento da carga e as opções adicionais selecionadas.

De acordo com alegação da Reclamada 2 os valores indicados para programas além do Eco 40-60 são apenas indicativos.”

Nestes termos, não poderia esperar o Demandante, que os ciclos com duração pré-determinada da máquina de lavar/secar correspondessem sempre aos indicados no visor e no manual de instruções e que tivessem de ser cumpridos à risca pela máquina sem qualquer tipo de variações.

Em 24.01.2025, o serviço técnico da 2.^a Demandada deslocou-se ao domicílio do Demandante para efetuar uma inspeção técnica ao eletrodoméstico, a fim de averiguar a existência, ou não, das desconformidades denunciadas, e, caso as mesmas estivessem abrangidas pelo escopo da garantia contratual, proceder à sua reparação imediata.

Na referida visita de serviço de assistência técnica oficial, o técnico examinou o eletrodoméstico, tendo atendido diligente e atentamente aos pedidos do Demandante. Ao contrário do que o Demandante pretende fazer crer, o técnico do serviço de assistência oficial atuou com a diligência devida na visita que teve lugar no dia 24.01.2025, sendo certo que não seria razoável – maxime manifestamente desproporcionado – que o técnico ficasse no local do domicílio do Demandante a analisar a máquina de lavar/secar em funcionamento durante o tempo que o Demandante considerasse conveniente.

Aliás, além do facto de esta exigência ser desprovida de razoabilidade, o Técnico que se deslocou ao domicílio do Demandante é um profissional independente e especializado que realizou um diagnóstico, tendo apenas em vista a averiguação da verificação de anomalias no produto.

Importa salientar que os Técnicos com que a Demandada trabalha, são profissionais independentes e especializados nos eletrodomésticos das marcas da ---.

A Demandada apenas colabora com Técnicos que asseguram a realização de diagnósticos alinhados com o que são as exigências de conformidade dos bens, e as garantias e direitos dos consumidores, para efeitos do Decreto-Lei n.º 84/2021.

A verdade é que na visita realizada, o Técnico foi capaz de realizar o diagnóstico da máquina de lavar/secar e de constatar, efetivamente, que o eletrodoméstico em causa não padecia de nenhuma desconformidade.

Com efeito, no relatório efetuado pelo técnico que se deslocou à residência do Demandante, este afirma que o equipamento está a funcionar de acordo com os “procedimentos normais”, não tendo sido detetada “nenhuma anomalia”.

Resulta, por isso, do relatório emitido pelo técnico que a máquina de lavar/secar roupa se encontra em conformidade com as especificações e condições de garantia fornecidas pelo fabricante.

Assim entende a reclamada 2 ser de concluir que o bem em causa na presente ação se encontra conforme com o Contrato, na medida em que não se verifica nenhuma das circunstâncias enunciadas e descritas pelo Demandante.

A verdade é que as alegações tecidas pelo Demandante não passam de um mero desagrado do mesmo, que não se coaduna com uma real desconformidade do bem para o fim a que se destina.

Com efeito, o Demandante não pode querer resolver o contrato, exigindo a restituição do que prestou, quando o bem em causa corresponde à descrição, ao tipo, à quantidade e à qualidade e detém a funcionalidade, a compatibilidade,

a interoperabilidade prevista no contrato de compra e venda celebrado com a 1ª Demandada, dentro da normalidade dos produtos do mesmo tipo.

Acresce ainda que, conforme resulta do relatório do técnico o bem é adequado à finalidade a que se destina. Sendo que, no entendimento da Reclamada 2 até o próprio Demandante na sua reclamação assume que a máquina de lavar/secar cumpre a sua normal funcionalidade de lavar/secar roupa.

Assim, baseado no relatório do Técnico e nas alegações tecidas pelo Demandante sobre o produto, ter-se-ia de concluir pela conformidade do produto. Não surge assim, qualquer responsabilidade do produtor, porquanto não existe nenhuma desconformidade, pelo que o consumidor não tem direito à tutela que lhe assistiria.

Face ao exposto, tendo em conta que o eletrodoméstico não padece da desconformidade alegada pelo Demandante na sua reclamação, nenhum pedido formulado pelo Demandante em relação à Demandada poderá proceder, porquanto nenhuma responsabilidade poderá ser assacada à Demandada.

Deverá a presente ação ser julgada totalmente improcedente, por não provada, absolvendo-se a Demandada integralmente de todos os pedidos formulados pelo Demandante.

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 pelo reclamante, não podendo o valor ser superior a €5000.

A presente causa tem o valor total de **€578.99** (quinhentos e setenta e oito euros e noventa e nove cêntimos), conforme peticionado pelo Reclamante.

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

Na data e hora designada para a audiência, verificou-se estar presente o Reclamante, e as Reclamadas.

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

Finda a produção de prova, e concluídas as alegações finais, foi encerrada a audiência de discussão e julgamento, tendo sido informados que posteriormente seriam notificados da Sentença.

6. *Do Saneador*

Este tribunal arbitral é competente considerando a vontade manifestada pela 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.

Passa-se assim à apreciação e decisão do mérito da causa.

7. *Da Fundamentação:*

Dos fundamentos de facto:

7.1. Resultam como factos provados:

- a. O reclamante adquiriu a 07.01.25 junto de loja da Reclamada 1 uma máquina de lavar e secar roupa, melhor identificada na fatura junto aos autos
- b. Pelo valor de €578.99.
- c. A entrega do bem ocorreu a 10.01.2025;
- d. E a 15.01.2025 foi preenchida uma guia de reparação onde o reclamante denunciava um comportamento anormal do bem ao injetar água pelo compartimento a cada 12s.
- e. A 23.01.2025 foi preenchido o livro de reclamações onde o reclamante nos primeiros 30 dias do bem solicita a sua devolução ou troca;
- f. A 27.01.2025 foi feita uma vistoria técnica no local, mas o técnico não levou o bem para laboratório ou fábrica
- g. Apenas analisou o bem no local;
- h. E escreveu no relatório que: *«equipamento com os procedimentos normais, nenhuma anomalia detetada. Cliente não está satisfeito com o procedimento de entrada de agua ser constante e dos tempos de secagem não serem "reais"/efetivos e variarem. De acordo com o cliente, vai reclamar a loja.»*
- i. Naquele momento nenhuma anomalia foi detetada, não tendo estado o técnico no local tempo suficiente para ver cumprir um ciclo,
- j. Como a Reclamada 2 mesmo considera não ter essa obrigação.
- k. Mas não conclui que não exista anomalia,
- l. Apenas que naquele tempo que ali esteve não detetou nada.
- m. Contudo existem vídeos nos autos que comprovam que o comportamento desta máquina não é normal ou comum,
- n. Como o testemunho do reclamante alega que esteve horas (uma noite inteira) para ver uma máquina secar,
- o. Em resumo as anomalias ainda reclamadas à data e em sede de audiência são:
- p. Excessiva duração dos ciclos;

q. Ciclos de secagem onde durante os quais a máquina, sem nada o fazer prever, põe em funcionamento a centrifugação.

r. Ciclos de lavagem onde durante os quais a máquina não centrifuga, terminando a lavagem desligando-se sozinha, com a roupa completamente encharcada.

s. Um momento em que a roupa ficou encharcada após a lavagem, a opção "centrifugação e drenagem", não resultou em qualquer ação, tendo o ciclo, neste caso, "saltado" de 8 para 2 minutos, terminando logo a seguir.

t. Jatos de água, lançados de 10 em 10 segundos, com forte pressão que levaram a danos na zona da sua torneira que o reclamante teve de substituir.

u. Comportamento que este tribunal entende não ser comum para o que um consumidor médio tem de expectativa quanto a uma máquina de lavar e secar roupa,

v. Mesmo que esteja dentro dos padrões daquele modelo teoricamente reproduzidos em guias ou livros de instruções

w. Não tendo o consumidor sido alertado para tal no momento da venda

x. De que aquele modelo e aquela máquina fariam ciclos a colocar a cada 12s água, e a demorar horas meramente indicativas para secar uma roupa.

y. Pelo que se pode considerar estar aquela máquina com um funcionamento adequado.

7.2. Resultam como factos não provados:

a. Que tenha havido culpa ou negligência do Reclamante no funcionamento da máquina em causa;

b. Que a reclamada 1 tenha cumprido com todos os direitos do consumidor de acordo com a garantia legal a que o bem está sujeito.

- c. Nomeadamente a devida informação de condições especiais daquele modelo,
- d. Ou a recolha do bem aquando da denúncia de anomalias, para que este fosse devidamente avaliado,
- e. Já que na visita técnica nada foi encontrado,
- f. Mas o bem poderia ter sido avaliado face à constante do problema noutra local,
- g. Pois o consumidor continua a queixar-se do procedimento da máquina no tempo de secagem, dos ciclos, e da constante água que é colocada na cuba da máquina.
- h. Que a Reclamada 2 possa responder sobre o pedido, uma vez que atua apenas na qualidade de produtor.
- i. Que a máquina em apreço esteja a funcionar nas devidas condições, e no cumprimento das expectativas do consumidor conforme lei das garantias.

Os factos provados e não provados são motivados pela convicção que este tribunal alicerça nas provas ou ausência delas, apresentadas no processo.

Concretamente tiveram por base o depoimentos das partes, e a documentação entregue, conjugadas com os conhecimentos da situação objeto do litígio, de modo a convencer o Tribunal da causa.

Sublinhe-se que nos termos da lei da arbitragem o tribunal goza de liberdade de apreciação de toda a prova realizada com o intuito de descoberta da verdade material.

8. Do Direito

Entre o reclamante e a reclamada, foi celebrado um contrato de compra e venda, realizado a 07.01.2025, para a aquisição de uma máquina de lavar e secar roupa pelo valor de €578.99.

A entrega do produto ocorreu a 10.01.2025. E logo no dia 15.01.2025 foi realizada uma guia de reparação porque o consumidor se queixava junto do vendedor de várias anomalias detetadas.

O comportamento desta máquina desde o início foi reclamado, quanto ao procedimento tido, delonga, água colocada, ciclos de tempo excessivo, e demais pormenores que se encontram nos autos. E perante o descrito, os vídeos e os testemunhos em apreço, mesmo que um técnico em determinado dia (27/1) não tenha naquele momento verificado nenhuma anomalia, este tribunal considera que o comportamento que à data em junho se mantém a reclamar, possa ser dado como normal num equipamento desta envergadura.

Por isso cumpre apreciar a situação jurídica em causa.

De forma a caracterizar tal relação jurídica, revela-se essencial o recurso ao preceituado no artigo 874.º do Código Civil, segundo o qual a “compra e venda é o contrato pelo qual se transmite a propriedade de uma coisa, ou outro direito, mediante um preço”.

Recorta-se tal figura negocial como um contrato translativo (porquanto opera a transferência de um direito), revestindo eficácia real.

É igualmente um contrato oneroso uma vez que cada uma das partes busca para si uma vantagem económica mediante a correlativa atribuição de uma outra vantagem económica à contraparte, sendo também bilateral ou sinalagmático, considerando que ambos os contraentes se obrigam

reciprocamente, assumindo cada um, simultaneamente, a veste de devedor e credor.

Ao lado do efeito real do contrato de compra e venda, o mesmo é por natureza obrigacional por dele emergirem obrigações, nomeadamente, para o vendedor, a obrigação de entrega da coisa e, para o comprador, a obrigação de pagamento do preço (cfr. artigo 879.º, alíneas b) e c), do Código Civil).

Sendo a Reclamada¹, vendedora, e uma sociedade comercial, e uma vez que o reclamante comprou o bem para uma utilização não profissional, estamos perante um contrato de compra e venda de bens de consumo.

É, assim, aplicável à situação dos presentes autos, o regime do Decreto-lei n.º 84/2021, de 18 de outubro, que veio reforçar os direitos dos consumidores na compra e venda de bens móveis, de bens imóveis, de conteúdos e serviços digitais, e procede à transposição para a ordem jurídica interna da Diretiva (UE) [2019/771](#) e da Diretiva (UE) [2019/770](#).

Para os devidos efeitos, o diploma determina nas suas definições que veio reforçar os direitos dos consumidores na compra e venda de bens de consumo, de acordo com o art. 1º, n.º1, al. a).

De acordo com o diploma supramencionado são aplicáveis as regras do mesmo aos contratos de compra e venda celebrados entre consumidores e profissionais, incluindo os contratos celebrados para o fornecimento de bens a fabricar ou produzir, nos termos do art. 3º, n.º 1, al.a).

Sendo que todas as informações devem ser prestadas ao consumidor de forma clara e compreensível por meio adequado, e com respeito pelo princípio da boa-fé, e da lealdade nas transações comerciais, atendendo ao previsto entre outros na lei de defesa do consumidor, Lei n.º 24/96.

Ora desde logo e quanto à Reclamada 2 que apenas é a produtora do bem conforme mesmo esta alega, o produtor não responde junto do consumidor numa primeira instância pelas anomalias reportadas.

Dispõe o DL n.º 84/2021 que o vendedor responde pela conformidade dos bens, devendo o profissional entregar ao consumidor bens que cumpram os requisitos constantes nos art.ºs 6º a 9º, sem prejuízo do disposto no artigo 10º.

Como o produtor apenas responderia em termos diferentes, o pedido que é formulado nestes autos deve apenas prosseguir contra o vendedor Reclamada 1.

Isto porque a responsabilidade direta do produtor cinge-se ao artigo 40.º do respetivo diploma que aqui não está em causa, termos em que pelo pedido de devolução do bem /entenda-se resolução ou de substituição por outro equipamento diferente este produtor não pode responder.

Termos em que contra a Reclamada 2 nada pode prosseguir, e será a mesma absolvida do pedido.

Já quanto ao vendedor, aqui reclamada 1, teremos de analisar o constante na lei, e atender aos direitos que assistem ao consumidor aqui reclamante, para poder decidir.

Nesse sentido atente-se aos seguintes artigos:

«Artigo 6.º **Requisitos subjetivos de conformidade**

São conformes com o contrato de compra e venda os bens que:

*a) **Correspondem à descrição, ao tipo, à quantidade e à qualidade e detêm a funcionalidade, a compatibilidade, a interoperabilidade e as demais características previstas no contrato de compra e venda;***

b) São adequados a qualquer finalidade específica a que o consumidor os destine, de acordo com o previamente acordado entre as partes;

c) São entregues juntamente com todos os acessórios e instruções, inclusivamente de instalação, tal como estipulado no contrato de compra e venda; e

d) São fornecidos com todas as atualizações, tal como estipulado no contrato de compra e venda.

E

Artigo 7.º

Requisitos objetivos de conformidade

1 - Para além dos requisitos previstos no artigo anterior, os bens devem:

a) Ser adequados ao uso a que os bens da mesma natureza se destinam;

b) Corresponder à descrição e possuir as qualidades da amostra ou modelo que o profissional tenha apresentado ao consumidor antes da celebração do contrato, sempre que aplicável;

c) Ser entregues juntamente com os acessórios, incluindo a embalagem, instruções de instalação ou outras instruções que o consumidor possa razoavelmente esperar receber, sempre que aplicável; e

d) Corresponder à quantidade e possuir as qualidades e outras características, inclusive no que respeita à durabilidade, funcionalidade, compatibilidade e segurança, habituais e expectáveis nos bens do mesmo tipo considerando, designadamente, a sua natureza e qualquer declaração pública feita pelo profissional, ou em nome deste, ou por outras pessoas em fases anteriores da cadeia de negócio, incluindo o produtor, nomeadamente na publicidade ou na rotulagem.

2 - O profissional não fica vinculado às declarações públicas a que se refere a alínea d) do número anterior se demonstrar que:

a) Não tinha, nem podia razoavelmente ter, conhecimento da declaração pública em causa;

b) No momento da celebração do contrato, a declaração pública em causa tinha sido corrigida de forma igual ou comparável à forma por que tinha sido feita; ou

c) A decisão de contratar não poderia ter sido influenciada por aquela declaração.

3 - Não se verifica falta de conformidade quando, no momento da celebração do contrato, o consumidor tenha sido inequivocamente informado de que uma característica particular do bem se desviava dos requisitos estabelecidos no n.º 1 e tenha aceitado, separadamente, de forma expressa e inequívoca, esse desvio.

4 - Salvo acordo em contrário das partes, os bens devem ser entregues na versão mais recente à data da celebração do contrato.»

Ora precisamente pelo art.º 7, n.º 1, supracitado os bens devem corresponder à descrição e possuir as qualidades do modelo que tenha sido apresentado ao consumidor antes da celebração do contrato.

Bem como pelo art.º 6, al. b) do mesmo diploma nos requisitos subjetivos da conformidade, considera-se que os bens são conformes com o contrato se adequados a qualquer finalidade específica a que o consumidor os destine, bem como quanto a bens da mesma natureza.

E não pode este tribunal considerar adequado que uma máquina de lavar e secar roupa tenha ciclos de tempo indefinido, intermináveis, a demorar horas e horas, sem que o adquirente possa sem fazer parar de forma direta, ver a sua roupa secar ou centrifugar.

Assim como não se coloca em causa que no dia 27.01.2025 o técnico que foi ao local nada tenha verificado, mas coloca-se em causa que não exista

anomalia, que teria de levar a uma experimentação mais profunda e mais longa do bem para se experimentar os ciclos e a verificação das anomalias do bem.

E o vendedor em momento algum se comprometeu com o consumidor a recolher o bem e a enviar o mesmo a uma assistência que mesmo não sendo comum pudesse vislumbrar tais anomalias.

O comportamento não é comum.

Ressalve-se que o atual diploma legal não usa a menção defeito de fabrico, mas antes faz recair a falta de conformidade mesmo em requisitos subjetivos, na utilização que é dada ou é expectável pelo consumidor.

Que nos primeiros 30 dias pode o consumidor exercer o seu direito de rejeição para que o bem seja substituído, como entendemos que indiretamente realizou quando preencheu o livro de reclamações do vendedor a 23.01.2025, 13 dias depois da entrega, considerando o art. 16.º do diploma em apreço:

« *Artigo 16.º*

Direito de rejeição

Nos casos em que a falta de conformidade se manifeste no prazo de 30 dias após a entrega do bem, o consumidor pode solicitar a imediata substituição do bem ou a resolução do contrato.»

Acrescente-se que de acordo com o art. 12º do mesmo diploma:

« ***Responsabilidade do profissional em caso de falta de conformidade***

1 - O profissional é responsável por qualquer falta de conformidade que se manifeste no prazo de três anos a contar da entrega do bem.

2 - Sem prejuízo do disposto nos n.os 1 a 3 do artigo 8.º, no caso de bens com elementos digitais, o profissional é responsável por qualquer falta de conformidade que ocorra ou se manifeste:

a) No prazo de três anos a contar da data em que os bens com elementos digitais foram entregues, quando o contrato estipule um único ato de fornecimento do conteúdo ou serviço digital ou quando o contrato estipule o fornecimento contínuo do conteúdo ou serviço digital durante um período até três anos; ou

b) Durante o período do contrato, quando este estipule o fornecimento contínuo do conteúdo ou serviço digital durante um período superior a três anos.

(...)

5 - A comunicação da falta de conformidade pelo consumidor deve ser efetuada, designadamente, por carta, correio eletrónico, ou por qualquer outro meio suscetível de prova, nos termos gerais.»

Assim e conforme referida lei alusiva às garantias e direitos dos consumidores na compra e venda, o *profissional é responsável por qualquer falta de conformidade que se manifeste no prazo de 3 anos a contar da entrega do bem.*

Sendo que este prazo se pode suspender com a comunicação do consumidor, aqui Reclamante, da falta de conformidade, que devendo ser feita de modo formal, ocorreu dentro do prazo legal ao preencher formalmente o livro de reclamações e manifestou o consumidor no caso em apreço o seu descontentamento pela falta de conformidade manifestada.

O que em nosso entender impede que o consumidor possa usar adequadamente esta máquina, e pudesse assim reclamar dos seus direitos.

Consideramos, pois, que a falta de conformidade deste bem está verificada de acordo com a lei, com a ausência de verificação dos requisitos objetivos e subjetivos supramencionados e constantes no art. 6.º e 7.º

Importa por isso analisar e determinar à luz da legislação em vigor, que direitos assistem ao consumidor em caso de falta de conformidade, como a que se considera provada existir atualmente no caso concreto.

De acordo com o art.º 15, n.º 1, assistem ao consumidor vários direitos, entre eles a reposição da conformidade, através da reparação ou da substituição do bem, a redução proporcional do preço, ou a resolução do negócio.

Importa também aludir aos termos constantes do artigo 12.º da Lei de Defesa do Consumidor (Lei 24/96, de 31 de julho) determina que “*o consumidor tem direito à indemnização dos danos patrimoniais e não patrimoniais resultantes do fornecimento de bens ou prestações de serviços defeituosos*”.

São requisitos gerais da responsabilidade contratual: *o incumprimento do contrato, a culpa (que se presume – artigo 799.º do Código Civil), a existência de danos e o nexo de causalidade entre o incumprimento contratual e os danos.*

Portanto, é ao consumidor que cabe o ónus de alegar e provar o defeito, embora goze de presunções legais que facilitem a prova, e que aqui não podem ser esquecidas, sendo realmente o diploma em aplicação, da lei das garantias benéfico ao consumidor.

Tais presunções fazem apelo a conceitos indeterminados que terão de ser densificados através de factos concretos que razoavelmente, de acordo com as regras da experiência comum, permitam inferir a falta de qualidade, conformidade e de desempenho normal que é de esperar de bens daquela natureza (*Acórdão do Supremo Tribunal de Justiça de 20-03-2014, relator: Moreira Alves, Processo n.º 783/11.2TBMGR.C1.S1*).

Pelo exposto, é convicção formada deste tribunal que o Reclamante ao reclamar logo ao fim de 5 dias da forma como a máquina lavava e secava, tem desde o início demonstrado a sua falta de conformidade subjetiva com o que é

expectável este produto realizar, considerando o detalhe das anomalias que foi documentando e gravando e que aqui são trazidas.

Deve ainda atender-se que a jurisprudência maioritária entende que ao consumidor apenas cabe provar que há a desconformidade, o que neste caso é evidente, pois o bem manifestou um comportamento que se determina estar fora dos requisitos expectáveis, objetiva e subjetivamente para a conformidade pretendida e cuja expectativa foi também criada no reclamante.

Na distribuição dos ónus de prova cabe ao comprador/consumidor o ónus da alegação e da prova do defeito quer se configure o art.º 12 da lei 24/96, quer se perspetive o art.º 913 do CC, o que resulta em paralelo com o art.º 342, n.º 1 do CC.

Assim como o art.º 13 do DL n.º 84/2021 faz recair o ónus da prova de que não havia desconformidade sobre o vendedor, uma vez que se presume quando manifesta a falta de conformidade nos 2 anos a contar da entrega, como existente à data dessa mesma entrega.

É verdade que foi um técnico ao local a 27.01.2025 e que naquele dia nos momentos que esteve no local diz que nenhuma anomalia foi detetada, mas não pode o tribunal considerar tal como suficiente para se concluir que o bem está a funcionar em perfeitas condições e de acordo com o que é expectável quanto a uma máquina de lavar e secar roupa, nomeadamente que demore horas a terminar um ciclo de secagem ou que esteja constantemente a colocar água no tambor ao mesmo tempo que seca tornando o processo interminável, ou quase.

Entendemos também que a presunção de não conformidade funciona como um indício de violação da garantia legal, já que será bastante difícil ao consumidor provar o nexo causal entre um defeito no bem e a causa capaz de promover esse defeito existente à data da compra (Acórdão do Supremo

Tribunal de Justiça de 20-03-2014, relator: Moreira Alves, Processo nº 783/11.2TBMGR.C1.S1).

Considerando assim este tribunal que estamos perante uma falta de conformidade no bem adquirido, e em garantia, imputável ao vendedor, resta analisar os direitos que recaem sobre o mesmo, para decidir sobre o pedido.

Isto porque com a atual legislação há uma hierarquia e mitigação dos direitos que assistem, incluindo mesmo o que pode ser assim exigido pela falta de conformidade do bem que damos como comprovada.

O art. 15.º do diploma das garantias prevê:

« **Direitos do consumidor**

1 - Em caso de falta de conformidade do bem, e nas condições estabelecidas no presente artigo, o consumidor tem direito:

a) À reposição da conformidade, através da reparação ou da substituição do bem;

b) À redução proporcional do preço; ou

c) À resolução do contrato.

2 - O consumidor pode escolher entre a reparação ou a substituição do bem, salvo se o meio escolhido para a reposição da conformidade for impossível ou, em comparação com o outro meio, impuser ao profissional custos desproporcionados, tendo em conta todas as circunstâncias, incluindo:

a) O valor que os bens teriam se não se verificasse a falta de conformidade;

b) A relevância da falta de conformidade; e

c) A possibilidade de recurso ao meio de reposição da conformidade alternativo sem inconvenientes significativos para o consumidor.

3 - O profissional pode recusar repor a conformidade dos bens se a reparação ou a substituição forem impossíveis ou impuserem custos que sejam desproporcionados, tendo em conta todas as circunstâncias, incluindo as que são mencionadas nas alíneas a) e b) do número anterior.

4 - O consumidor pode escolher entre a redução proporcional do preço, nos termos do artigo 19.º, e a resolução do contrato, nos termos do artigo 20.º, caso:

a) O profissional:

i) Não tenha efetuado a reparação ou a substituição do bem;

ii) Não tenha efetuado a reparação ou a substituição do bem nos termos do disposto no artigo 18.º;

iii) Tenha recusado repor a conformidade dos bens nos termos do número anterior; ou

iv) Tenha declarado, ou resulte evidente das circunstâncias, que não vai repor os bens em conformidade num prazo razoável ou sem grave inconveniente para o consumidor;

b) A falta de conformidade tenha reaparecido apesar da tentativa do profissional de repor os bens em conformidade;

c) Ocorra uma nova falta de conformidade; ou

d) A gravidade da falta de conformidade justifique a imediata redução do preço ou a resolução do contrato de compra e venda.

5 - A redução do preço deve ser proporcional à diminuição do valor dos bens que foram recebidos pelo consumidor, em comparação com o valor que teriam se estivessem em conformidade.

6 - O consumidor não tem direito à resolução do contrato se o profissional provar que a falta de conformidade é mínima.

7 - O consumidor tem o direito de recusar o pagamento de qualquer parte remanescente do preço ao profissional até que este cumpra os deveres previstos no presente decreto-lei.

8 - O disposto no número anterior não confere ao consumidor o direito à recusa de prestações que estejam em mora.

9 - O direito à resolução do contrato ou à redução proporcional do preço pode ser exercido quando a falta de conformidade tenha levado ao perecimento ou deterioração do bem por motivo não imputável ao consumidor.

10 - Os direitos previstos no presente artigo transmitem-se ao terceiro adquirente do bem a título gratuito ou oneroso.»

Deste modo importa desde logo destacar os direitos que assistem ao consumidor, e a hierarquia em causa, seguindo de perto o preceituado pelo Mestre Carlos Filipe Costa, no artigo “ *Breve Excurso pelo regime jurídico da compra e venda de bens móveis de consumo instituído pelo Decreto-lei n.º 84/2021, de 18 de outubro*”.¹

Assim:

« o consumidor pode prevalecer-se dos direitos previstos no n.º 1 do artigo 15.º, agora sujeitos a uma hierarquia (mitigada) no seu exercício, a saber, os direitos à reposição da conformidade, através da reparação ou da substituição do bem, o direito à redução proporcional do preço e do direito à resolução do contrato – e, cumulativamente, o direito à indemnização por perdas e danos resultantes de falta culposa do cumprimento da obrigação de conformidade (artigo 12.º, n.º 1 da Lei n.º 24/96, de 31 de julho e artigo 798.º do Código Civil, presumindo-se a culpa do profissional, nos termos do n.º 1 do artigo 799.º do Código Civil) –, quando a falta de conformidade se manifestar dentro do prazo da garantia legal de conformidade de 3 anos, no caso dos bens móveis novos (ou recondicionados) – artigo 12.º, n.ºs 1 e 354.

Note-se que «[a] “garantia” não é aqui, portanto, uma obrigação em sentido próprio. No específico domínio da CVC [compra e venda de bens de consumo], a palavra garantia (...) não exprime mais do que uma espécie de estado de prontidão jurídica do vendedor, que se prolonga pelo tempo correspondente à duração da garantia: durante esse tempo, se se manifestar alguma falta de conformidade, constituem-se, na sua esfera jurídica, posições jurídicas negativas, correspondentes a direitos de crédito (direito à reposição da

¹ In Revista de Direito da Responsabilidade, Ano 5 -2023, p. 882 a 910.

conformidade) ou a direitos potestativos do consumidor (direito à redução do preço ou à resolução do contrato)».²

E continua o artigo, com relevância para a decisão do caso em apreço que: «Encontrando-se o consumidor liberado do ónus de prova da pré-existência da falta de conformidade, ao profissional não basta a alegação e prova de que a desconformidade inexistia no momento da celebração do contrato ou no momento da entrega do bem ao consumidor ou, até, que o bem funcionou normalmente durante algum tempo. (...)

Assim, em face de uma comprovada falta de conformidade que se haja manifestado no período da garantia legal de conformidade, o consumidor pode, numa primeira instância, escolher entre a reparação e a substituição do bem, a menos que o meio de reposição da conformidade escolhido seja jurídica ou factualmente impossível ou, **em comparação com o outro meio, impuser ao profissional custos desproporcionados, tendo em conta todas as circunstâncias**, incluindo (artigo 15.º, n.º 2):

- a) O valor que o bem teria se não se verificasse a falta de conformidade;
- b) A relevância/importância da falta de conformidade; e
- c) A possibilidade de recurso ao meio de reposição da conformidade alternativo sem inconvenientes significativos para o consumidor.» (sublinhado e negrito nosso).

Neste sentido e perante o que é dado como provado nos autos, o bem apresenta uma falta de conformidade que não pode ser reparada, mas também é nosso entendimento que não dá direito à resolução do negócio pelo reclamante.

² PAULO DUARTE, “O novo regime da compra e venda de bens de consumo: (apenas) algumas (das) diferenças entre a lei antiga e a lei nova”. **Vida Judiciária**. Setembro-outubro 2021, pp. 34-35.

Pelo que fica assim em causa a possibilidade de substituição do bem pelo vendedor aqui reclamada 1, mas apenas quanto a um bem igual e não de outra marca ou valor (face à ausência de acordo das partes) nos termos da lei.

Sublinhe-se ainda que à luz da atual lei das garantias, tende a entender-se que para os direitos inerentes e na hierarquia suprarreferida, o consumidor terá a possibilidade de escolher entre a reparação ou a substituição, se outros dos direitos em apreço não se colocarem, sendo que na primeira opção ainda se discutiria a necessidade de ausência de custos desproporcionados para o vendedor.

Contudo temos de ressaltar, seguindo o pensamento do Mestre Carlos Costa supracitado, o seguinte: «em caso de reparação, o bem reparado beneficia de um prazo de “garantia” (rectius, de responsabilidade do profissional) adicional de seis meses por cada reparação até ao limite de quatro reparações (i.e., até um limite de 5 anos de período de responsabilidade do profissional), devendo o profissional, aquando da entrega do bem reparado, transmitir ao consumidor essa informação (n.º 4).

Sempre que a reparação exija a remoção de bem que tenha sido instalado de uma forma compatível com a sua natureza e finalidade antes de a falta de conformidade se ter manifestado ou sempre que esse bem seja substituído, a obrigação de reparar ou substituir o bem inclui a retirada do bem não conforme e a instalação do bem reparado ou substituído (ou a assunção dos custos da mesma) a expensas do profissional (n.º 5).»

E aqui é convicção deste tribunal que o profissional realmente não pode realizar a reparação do bem, pois a falta de conformidade é irreparável.

Assim e conforme direito previsto na lei das garantias assiste ao consumidor, de acordo com o art. 18.º do diploma em apreço apenas o direito à substituição do bem:

« Artigo 18.º

Reparação ou substituição do bem

1 - Para efeitos de reparação ou substituição, o consumidor deve disponibilizar os bens, a expensas do profissional.

2 - A reparação ou a substituição do bem é efetuada:

a) A título gratuito;

b) Num prazo razoável a contar do momento em que o profissional tenha sido informado pelo consumidor da falta de conformidade;

c) Sem grave inconveniente para o consumidor, tendo em conta a natureza dos bens e a finalidade a que o consumidor os destina.

3 - O prazo para a reparação ou substituição não deve exceder os 30 dias, salvo nas situações em que a natureza e complexidade dos bens, a gravidade da falta de conformidade e o esforço necessário para a conclusão da reparação ou substituição justifiquem um prazo superior.

(...)

6 - Havendo substituição do bem, o profissional é responsável por qualquer falta de conformidade que ocorra no bem sucedâneo, nos termos do disposto no artigo 12.º

7 - Em caso de substituição do bem, não pode ser cobrado ao consumidor qualquer custo inerente à normal utilização do bem substituído.»

Determina-se, pois, ter o consumidor o direito à devida substituição do bem, a qual deve ocorrer pela loja onde o mesmo foi adquirido, nos termos supra enunciados e de acordo com a lei das garantias, sem expensas para o reclamante, com a recolha no mesmo dia do bem que em sua casa se encontra.

Termos em que deve proceder parcialmente o pedido realizado a este tribunal arbitral.

9. 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.’

Determina-se, pois, que devem as devidas custas no presente processo, ser repartidas pelas partes, conforme o Regulamento do Centro.

10. Da Decisão

Atento ao exposto, e sem necessidade de mais considerações, considera-se a ação parcialmente procedente:

- a. Absolve-se a Reclamada 2 ---- do pedido;**
- b. Condena-se a Reclamada 1 ---- na substituição do bem.**

Deposite e notifique.

Lisboa, 16 de junho de 2025

A juiz-árbitro

Eleonora Santos