

**Processo nº 1188/2025**

**Sentença n.º 263 / 2025**

## **1. PARTES**

**Reclamantes:** ---- e ----, devidamente identificados nos autos, com assistência da Dra----, jurista da DECO;

**Reclamada:** ----, devidamente identificada nos autos, *ausente*.

## **2. SUMÁRIO**

I. Os direitos do consumidor na compra e venda de bens de consumo são regulados pelo Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro no que concerne aos negócios jurídicos celebrados após a sua entrada em vigor.

II. Pressupostos essenciais para a procedência dos direitos do consumidor são a existência de uma compra e venda e de uma desconformidade do bem existente à data da entrega do mesmo.

III. Em caso de desconformidade, o consumidor pode opor ao produtor somente os direitos consagrados no artigo 40.º do Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro: reparação ou substituição.

## **3. OBJETO DO LITÍGIO**

No dia 10.04.2022, os Reclamantes celebraram um contrato de compra e venda de uma placa de indução ---, modelo ILB64333CB, pelo preço 360 €. A placa foi adquirida à ----, Lda. Alegam os Reclamantes que a placa apresentava um excesso de sensibilidade à água e /ou humidade, tornando-se inutilizável. Neste contexto, alegam que foram substituídos os injetores de indução, o que resolveu o problema da hipersensibilidade, mas em nada permitiu melhorar o desempenho da placa em termos de temperatura e estabilidade da mesma.

Neste sentido, peticionam junto da Reclamada, a qual identificam como produtora do bem, a reparação ou substituição do mesmo.

A Reclamada, pese embora citada regularmente, não compareceu, nem se fez representar na audiência de julgamento.

Não foi possível conciliar a posição das partes.

#### **4. FUNDAMENTAÇÃO**

##### **4.1. DE FACTO**

##### **4.1.1. Factos provados**

Da discussão da causa, bem como da documentação junta aos autos, resultaram provados, com interesse para a causa, os seguintes factos:

- a) A Reclamada --- Lda. dedica-se à atividade de indústria e comércio de material e aparelhos elétricos;
- b) No dia 10.04.2022, os Reclamantes celebraram um contrato de compra e venda de uma placa de indução ---, modelo ILB64333CB, pelo preço 360 €;
- c) A placa foi adquirida à ----;
- d) A placa apresentou um problema de hipersensibilidade à água e humidade;
- e) A placa nunca atingiu ou manteve as temperaturas esperadas para um bem daquela natureza;
- f) Foram substituídos os injetores de indução, o que resolveu o problema da hipersensibilidade;
- g) O problema da falta de manutenção da temperatura mantém-se.
- h) No dia 16.08.2024 realizou-se uma assistência técnica no domicílio dos Reclamantes (n.º P.A.T 1375) onde surge a menção “Não aquece em condições, parece que tem pouca potência” e no final “Trabalhos realizados: Nada detectado”;
- i) No dia 20.09.2024 realizou-se uma assistência técnica no domicílio dos Reclamantes (n.º P.A.T 1583) onde surge a menção “16.08.2024 – Nada detectado; Não aquece o suficiente, mesmo usando apenas 1 foco” e no final “Verificação de funcionamento ok”;
- j) A placa não aquece o suficiente.

### **3.1.3. Motivação**

A convicção do Tribunal quanto à matéria de facto fundou-se no conjunto de documentos juntos aos autos, incluindo as fotografias, bem como na prova produzida na audiência de discussão e julgamento, incluindo as declarações das partes.

A análise da prova produzida junto do Tribunal foi realizada pelo mesmo à luz das regras da repartição do ónus da prova, recorrendo a juízos de normalidade e de experiência.

Deste modo, de acordo com o princípio geral relativo à produção de prova, consagrado no artigo 342.º, n.º 1 do CC<sup>1</sup>, “[à]quele que invocar um direito cabe fazer a prova dos factos constitutivos do direito alegado” e, nos termos do n.º 2 da mesma norma “[a] prova dos factos impeditivos, modificativos ou extintivos do direito invocado compete àquele contra quem a invocação é feita”. Neste sentido, os Reclamantes lograram demonstrar junto do Tribunal que celebraram a compra e venda e que a placa não aquece como deveria aquecer e manter a temperatura, bem como o facto de este funcionamento anormal se manter desde o início. Arrolou como testemunha ----, seu filho e também utilizador habitual da placa.

A testemunha explicou ao Tribunal o funcionamento da placa e ausência das características que se esperam de um bem daquela natureza: não aquece e não mantém a temperatura de molde a poder confeccionar os alimentos, de tal modo que tiveram de adquirir uma nova placa de indução.

Pelo exposto, assim fundou o Tribunal a sua convicção quanto à matéria considerada como provada e não provada.

### **4.2. DE DIREITO**

O Tribunal é competente para a resolução do presente litígio, ao abrigo do artigo 14.º, n.º 2 da Lei de Defesa do Consumidor (Lei n.º 24/96, de 31 de julho), segundo o qual “os conflitos

---

<sup>1</sup> CC – Código Civil.

de consumo de reduzido valor económico estão sujeitos a arbitragem necessária ou mediação quando, por opção expressa dos consumidores, sejam submetidos à apreciação de tribunal arbitral adstrito aos centros de arbitragem de conflitos de consumo legalmente autorizados”, bem como ao abrigo dos artigos 4.º e 5.º do Regulamento Harmonizado para todos os Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo.

As partes têm personalidade e capacidade judiciárias e são legítimas.

Não há nulidades, exceções ou questões prévias de que cumpra oficiosamente conhecer.

\*

A Reclamada foi regularmente citada, contudo não interveio nos autos, nem compareceu, nem se fez representar. Atendendo ao n.º 2 do artigo 14.º da Lei n.º 24/96, de 31 julho, com a redação dada pelo artigo 2.º da Lei 63/2019, de 16 de agosto (Lei de Arbitragem Voluntária – LAV), cabe ao Centro a determinação da data da audiência de conciliação e arbitragem, na qual as partes podem fazer-se representar nos termos legais.

Para além do exposto, e ainda de acordo com o artigo 35.º n.º 3 da LAV, por remissão do artigo 19.º do Regulamento do Centro é determinado que: “[s]e uma das partes, deixar de comparecer a uma audiência ou de produzir prova documental no prazo fixado, o Tribunal arbitral pode prosseguir o processo e proferir sentença com base na prova apresentada”. Neste sentido, realizou-se a audiência arbitral.

Quanto aos efeitos da ausência da Reclamada: o Regulamento Harmonizado para todos os Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo não prevê a existência de uma revelia operante com efeito cominatório pleno. Por conseguinte, a não intervenção no processo não tem por consequência a confissão, por parte da Reclamada, dos factos alegados pelos Reclamantes, o que significa que estes últimos não ficam desonerados de fazer prova dos mesmos nos termos gerais de Direito.

\*

O contrato de compra e venda no âmbito do qual foi adquirido a máquina de lavar loiça objeto dos autos foi celebrado com ----. A Reclamada não se assume como o vendedor do bem, pelo que importa analisar se configura um produtor para efeitos do disposto no

Decreto-Lei n.º 84/2021. De acordo com o artigo 2.º, al. p), deve entender-se, para efeitos deste diploma, como “Produtor”, o fabricante de um bem de consumo, o importador do bem de consumo no território da Comunidade Europeia ou qualquer outra pessoa que se apresente como produtor através da indicação do seu nome, marca ou outro sinal identificador no produto”. Parece, portanto, poder considerar-se a Reclamada como produtor do bem para efeitos de aplicação do referido Decreto-Lei, sendo parte legítima na causa.

Entre o Reclamante e a ---- foi celebrado um contrato de compra e venda (artigo 874.º CC) de coisa móvel (uma placa de indução ---, modelo ILB64333CB), pelo preço 360 €.

Na atualidade, a compra e venda para consumo é regulada pelo Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro, determinando este diploma no seu artigo 53.º, n.º 1 que as suas disposições se aplicam aos contratos celebrados após a sua entrada em vigor. Nos termos do artigo 55.º do mesmo Decreto-Lei, a sua vigência iniciou no dia 01.01.2022. O negócio jurídico – compra e venda – de onde resulta o litígio foi celebrado no dia 10.04.2022, pelo que o contrato de onde resulta o conflito que opõe as partes é posterior à entrada em vigor do Decreto-Lei n.º 84/2021, pelo que é este o regime jurídico aplicável ao litígio submetido à apreciação do Tribunal.

A Reclamada é uma sociedade comercial e os Reclamantes compradores adquiriram a placa para um uso não profissional, pelo que nos encontramos perante uma relação de consumo, na modalidade de compra e venda para consumo. As definições de consumidor e profissional, para efeitos da aplicação do regime jurídico da compra e venda para consumo, podem ser encontradas, respetivamente, nas als. g) e o) do artigo 2.º do Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro. Está, deste modo, preenchido o âmbito de aplicação do Decreto-Lei n.º 84/2021, tendo aplicação os direitos aí previstos caso se verifique um caso de desconformidade.

Importa, no entanto, esclarecer um ponto essencial: os Reclamantes optaram por propor a ação contra o produtor do bem. A responsabilidade do produtor surge em termos

ligeiramente distintos da que é consagrada para o vendedor, pois nos termos do artigo 40.º do Decreto-Lei n.º 84/2021, determina-se que “[s]em prejuízo dos direitos que lhe assistem perante o profissional, o consumidor que tenha adquirido um bem (...) que apresente uma falta de conformidade pode optar por exigir do produtor a sua reparação ou substituição, salvo se tal se manifestar impossível ou desproporcionado, tendo em conta o valor que o bem, conteúdo ou serviço digital teria se não existisse falta de conformidade, a importância desta e a possibilidade de a solução alternativa ser concretizada sem grave inconveniente para o consumidor.” O que significa que os únicos direitos que podem exercer contra o produtor são, precisamente e nos termos legais, a reparação ou substituição.

De acordo com o disposto no referido Decreto-Lei, o vendedor tem o dever de entregar ao consumidor bens que sejam conformes com o contrato de compra e venda (v. artigo 5.º do referido Decreto-Lei n.º 84/2021). Atendendo ao disposto no mencionado preceito legal, entendem-se por conformes os bens que cumpram os requisitos estabelecidos nos artigos 6.º a 9.º do referido Decreto-Lei.

Nos termos do diploma em questão, existem requisitos subjetivos (artigo 6.º) e objetivos (artigo 7.º) de conformidade dos bens. Segundo o artigo 7.º, n.º 1, al. d) do Decreto-Lei n.º 84/2021, os bens objeto do contrato de compra e venda para consumo devem “[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” (destaque nosso).

Nesta medida, a placa *supra* identificada foi adquirida em 10.04.2022 e o problema do seu funcionamento foi indicado logo desde o início: hipersensibilidade à água e depois não aquecer. Os relatórios das equipas de assistência técnica não detetam nada, mas os Reclamantes e a testemunha relataram com detalhe o mau funcionamento da placa, bem como a intervenção de que foi objeto anteriormente.

Dispõe o artigo 12.º, n.º 1 do Decreto-Lei n.º 84/2021, que o “profissional é responsável por qualquer falta de conformidade que se manifeste no prazo de três anos a contar da entrega do bem”. Cumpre, nestes termos, aos Reclamantes, como pressuposto basilar para tutelar os seus direitos, demonstrar a existência da compra e venda do bem e, posteriormente, da desconformidade. E essa prova foi feita.

Não obstante, o artigo 13.º, n.º 4, do Decreto-Lei n.º 84/2021 dispõe, quanto ao ónus da prova, o seguinte: “[d]ecorrido o prazo previsto no n.º 1, cabe ao consumidor a prova de que a falta de conformidade existia à data da entrega do bem” [destaque nosso]. Ora, os Reclamantes alegam que a desconformidade foi sempre presente no funcionamento da placa, desde o seu início e recorreram ao testemunho do seu filho precisamente para fazer prova de tal.

Neste sentido, fizeram prova do não funcionamento da placa ao longo de toda a vida útil da mesma. Estando comprovada a desconformidade, importa analisar quais os direitos do consumidor. Atendendo a que estamos no âmbito do Decreto-Lei n.º 84/2021, assistem aos Reclamantes os direitos consagrados no artigo 15.º, n.º 1 do referido diploma, são eles: a) a reposição da conformidade, através da reparação ou da substituição do bem; b) a redução proporcional do preço; ou c) a resolução do contrato. A escolha dos direitos cabe ao consumidor, porém deve ser efetuada nos termos do n.º 2 do artigo 15.º, ou seja, de acordo com a hierarquia aí estabelecida.

Os Reclamantes peticionam a reparação ou a substituição da placa. Assim, nos termos da hierarquia legalmente prevista, não se identifica qualquer obstáculo legal à procedência do direito à reparação, nos termos do artigo 18.º do Decreto-Lei n.º 84/2021. Desta feita, considera, portanto, o Tribunal estarem preenchidos os requisitos para que os Reclamantes obtenham a reparação da placa, não se justificando a substituição da mesma quando a situação dos consumidores pode ser perfeitamente tutelada pela reparação do disco.

## **5. DECISÃO**

Pelo exposto, julga-se totalmente procedente a presente reclamação e, em consequência, condena-se a Reclamada a reparar a placa, num prazo máximo de 30 dias úteis.

## **6. VALOR DA CAUSA**

Fixa-se à ação, para os devidos efeitos, o valor de 360 € (trezentos e sessenta euros), que corresponde ao valor da placa e que não mereceu oposição da Reclamada.

Sem custas adicionais.

Notifique, com cópia.

Lisboa, 11 de julho de 2025,

A Juiz Árbitro

(Daniela Mirante)