

**Processo n.º 1158/2025**

**Sentença n.º 286 / 2025**

---

## **1. PARTES**

**Reclamante:** ---, devidamente identificado nos autos;

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

## **2. SUMÁRIO**

I. De acordo com o artigo 12.º, n.º 1 da Lei n.º 24/96, de 31 de julho, “[o] consumidor tem direito à indemnização dos danos patrimoniais e não patrimoniais resultantes do fornecimento de bens ou prestações de serviços defeituosos”;

II. No caso dos presentes autos, pressupostos essenciais para a procedência do direito alegado pelo consumidor são a demonstração da existência de um facto, ilícito, culposo, dano e nexo de causalidade;

III. O critério geral do artigo 496.º, n.º 1, do CC relativo aos danos não patrimoniais assenta na tutela daqueles “que, pela sua gravidade, mereçam a tutela do direito”: não basta que o Reclamante experiencie pequenos ou meros incómodos, percalços típicos da vida em sociedade.

## **3. OBJETO DO LITÍGIO**

No dia 15.11.2024, o Reclamante celebrou um contrato de compra e venda de uma máquina de lavar loiça CF 6B4S1PX (16 Conjuntos - 1 UN 549,99 11% 23% 489,50 60 cm - Inox) com a Reclamada. A máquina foi entregue, mas em 24.02.2024 começou a apresentar problemas de conexão com a aplicação do telemóvel, o que impedia a sua utilização em todos os programas. Não tendo sido possível ultrapassar estes problemas, e após diversos contactos, veio o Reclamante a obter a resolução do contrato de compra e venda celebrado com a Reclamada.

Sucedo, porém, que após a resolução do contrato não foi logo reembolsado o valor da máquina e do seguro que havia sido contratado pelo Reclamante. Quando essa questão foi ultrapassada, foi necessário recolher a máquina e também aí se verificaram dificuldades: a Reclamada agendou a recolha para dia 26.03.2025, mas não cumpriu, pelo que alega o Reclamante ter de recorrer ao serviço de um desinstalador para que pudesse vir a ser colocada a nova máquina que adquiriu.

Neste sentido, peticiona a condenação da Reclamada no pagamento do serviço contratado ao técnico para desinstalar a máquina, bem como no pagamento de uma indemnização no valor de 150 € (cento e cinquenta euros) por danos morais.

A Reclamada não compareceu na audiência de julgamento, não se fazendo representar.

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 é uma sociedade comercial que se dedica de forma profissional à comercialização de eletrodomésticos e aparelhos para o lar, entre outros;
- b) No dia 15.11.2024, o Reclamante adquiriu junto da Reclamada uma máquina de lavar loiça CANDY CF 6B4S1PX (16 Conjuntos - 1 UN 549,99 11% 23% 489,50 60 cm - Inox), pelo preço de 489,50 € (quatrocentos e oitenta e nove euros e cinquenta cêntimos);
- c) Na mesma data o Reclamante contratou com a Reclamada um Seguro Garantia Extra 3 Anos, pelo valor de 84,99 € (oitenta e quatro euros e noventa e nove cêntimos);
- d) A máquina foi entregue;
- e) Em 24.02.2024 o Reclamante reportou que a máquina começou a apresentar problemas de conexão com a aplicação do telemóvel, o que impedia a sua utilização em todos os programas;

- f) Foram trocados diversos contactos a propósito dos problemas apresentados pela máquina e solicitado ao Reclamante que gravasse vídeos desses problemas;
- g) As partes resolveram o contrato;
- h) Foi agendada a recolha da máquina para dia 26.03.2025, entre as 8h00 e as 14h00;
- i) Essa recolha não aconteceu devido a um erro no código postal;
- j) Na data de 26.03.2025, o Reclamante contratou uma terceira parte para desinstalar a máquina em questão;
- k) Esse serviço teve o custo de 32,69 € (trinta e dois euros e sessenta e nove cêntimos);
- l) A máquina foi recolhida no dia 29.03.2025.

#### **4.1.2. Factos não provados**

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

- a) Que a Reclamada tenha confirmado ir proceder à desinstalação a máquina.

#### **4.1.3. Motivação**

A convicção do Tribunal quanto à matéria de facto fundou-se no conjunto de documentos juntos aos autos, bem como nas declarações do Reclamante.

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, o Reclamante logrou demonstrar junto do Tribunal que celebrou a compra e venda, bem como a resolução do contrato. Demonstrou,

---

<sup>1</sup> CC – Código Civil.

ainda, o Reclamante a delonga na recolha da máquina objeto do contrato resolvido e dos diversos e-mails trocados com vista à resolução do litígio.

No que concerne ao facto não provado a), também não foram juntos aos autos quaisquer documentos ou meios probatórios que demonstrassem que a equipa que ia recolher o bem procederia igualmente à desinstalação do mesmo. Este facto deveria ser provado pela Reclamada, dado que configura um facto impeditivo ou extintivo do direito alegado pelo Reclamante (cf. artigo 342.º, n.º 2 CC).

Não obstante, pela sua ausência nos autos, a Reclamada não dotou o Tribunal de meios de prova para o considerar como verificado. Com efeito, o ónus de alegar e o ónus de provar, embora complementares, satisfazem necessidades processuais distintas. Conforme já decidiu o Tribunal da Relação de Lisboa “uma coisa é ónus de alegação, outra coisa é o ónus da prova, e este só pode funcionar na medida em que se deu cumprimento prévio àquele: isto é, sobre as partes impende o ónus de alegação e prova dos factos constitutivos do seu direito, artigo 342º, nº1 do CCivil.”<sup>2</sup>. 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 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.

---

<sup>2</sup> Cf. acórdão do Tribunal da Relação de Lisboa, de 29-04-2004, processo n.º 1723/2004-2, relatora Desembargadora Ana Paula Boularot

Não há nulidades de que cumpra oficiosamente conhecer.

\*

Em sede de audiência de julgamento, o Reclamante informou o Tribunal que pretendia reduzir o seu pedido: ao invés dos 60 € (sessenta euros) da instalação acrescidos de 150 € (cento e cinquenta euros) a título de danos não patrimoniais, peticiona 32,69 € (trinta e dois euros e sessenta e nove cêntimos) relativos à efetiva despesa com a desinstalação da máquina e os referidos 150 € (cento e cinquenta euros) a título de danos não patrimoniais, perfazendo um total de 182,69 € (cento e oitenta e dois euros e sessenta e nove cêntimos).

\*

Entre o Reclamante e a Reclamada foi celebrado um contrato de compra e venda (artigo 874.º CC) de coisa móvel (CANDY CF 6B4S1PX (16 Conjuntos - 1 UN 549,99 11% 23% 489,50 60 cm - Inox), pelo preço de 489,50 € (quatrocentos e oitenta e nove euros e cinquenta cêntimos), acrescida da contratação de um Seguro Garantia Extra 3 Anos, pelo valor de 84,99 € (oitenta e quatro euros e noventa e nove cêntimos).

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 15.11.2024, 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, sendo este o regime aplicável.

Tendo sido resolvido o contrato celebrado entre as partes, os efeitos são os estabelecidos no artigo 20.º, n.º 8 do referido Decreto-Lei, designadamente, e no que aos autos diz respeito, “[o] profissional deve proceder à remoção dos bens sempre que a resolução do contrato de compra e venda assim o exija, a título gratuito”.

Nas comunicações trocadas com o Reclamante, a Reclamada apenas assegura que irá proceder à recolha do bem; mesmo quando o Reclamante alega que o funcionário da transportadora afirmou que não fará a desinstalação, a Reclamada não contrapõe em sentido contrário. Por conseguinte, a Reclamada apenas iria recolher a máquina, mas não desinstalar a mesma, motivo pelo qual o Reclamante teve efetivamente de recorrer aos serviços de outrem para obter esse resultado.

Neste sentido, é de se imputar à Reclamada o custo de 32,69 € (trinta e dois euros e sessenta e nove cêntimos) relativos à efetiva despesa com a desinstalação da máquina, em virtude da conjugação do regime geral da responsabilidade civil contratual (artigo 799.º CC) com o artigo 20.º, n.º 8 do Decreto-Lei n.º 84/2021.

No que concerne aos danos não patrimoniais, os mesmos também são tuteláveis ao abrigo da responsabilidade contratual, encontrando-se o fundamento legal no artigo 496.º do Código Civil, onde se dispõe no seu n.º 1 que “[n]a fixação da indemnização deve atender-se aos danos não patrimoniais que, pela sua gravidade, mereçam a tutela do direito” [destaque nosso].

Neste sentido, o critério geral do artigo 496.º, n.º 1, do CC assenta na tutela dos “danos não patrimoniais que, pela sua gravidade, mereçam a tutela do direito”: não bastam meros incómodos, percalços típicos da vida em sociedade. A apreciação dos danos deve guiar-se a apreciação dos mesmos pelas regras gerais de apreciação do ónus da prova constantes do artigo 342.º, n.º 1 do CC, nos termos do qual “1. [à]quele que invocar um direito cabe fazer a prova dos factos constitutivos do direito alegado.”

Dos meios de prova juntos não resulta a existência de danos não patrimoniais: estão aqui em causa os incómodos ou desaires resultantes da vida em sociedade e típicos do comércio, não preenchendo o requisito da gravidade estipulado no artigo 496.º CC.

## **5. DECISÃO**

Pelo exposto, julga-se parcialmente a presente reclamação e, em consequência, condena-se a Reclamada na devolução do montante de 32,69 € (trinta e dois euros e sessenta e nove cêntimos) e absolve-se a Reclamada do pedido indemnizatório de 150 € (cento e cinquenta euros).

## **6. VALOR DA CAUSA**

Fixa-se à ação, para os devidos efeitos, o valor de 182,69 € (cento e oitenta e dois euros e sessenta e nove cêntimos), que corresponde ao valor do pedido deduzido pelo Reclamante e que não mereceu oposição da Reclamada.

Sem custas adicionais.

Notifique, com cópia.

Lisboa, 18 de julho de 2025,

A Juiz Árbitro

(Daniela Mirante)