

**SENTENÇA n.º 329/2025**

**Processo n.º 1501/2025**

**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 tem de solicitar formalmente ao prestador a resolução do assunto.

2. 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.

3. 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:

Reclamada:

**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 30 de julho de 2025, nas instalações do CACCL em Lisboa, que se fixa como lugar da arbitragem.

### **3. Do objeto do litígio**

Alega o Reclamante no seu pedido, em síntese que contratou os serviços da reclamada em Outubro porque a sua máquina Samsung de lavar roupa, estava com imensa vibração e saía sempre do sítio, até chegou a deslocar a bancada em que estava contida.

Depois de analisarem disseram que a máquina precisava de amortecedores novos, instalaram imediatamente os “novos” amortecedores, mas a máquina no mesmo dia voltou a fazer o mesmo depois de uma lavagem.

Posto isto, o reclamante a contactar a reclamada, e o técnico voltou a ir lá ver a máquina dizendo que estava tudo bem e que já não vibrava. Novamente no mesmo dia depois de uma outra lavagem a máquina continuava igual.

O reclamante considera que pagou uma reparação, de €194,11€ por mbway, mas a máquina continuou com o mesmo defeito.

Depois de várias tentativas de contacto com a empresa a exigir a resolução do problema ou devolução do dinheiro ou parte dele, simplesmente ignoraram, tendo passados vários meses sem uma solução, apesar de todos os emails trocados com a empresa em que se pode constatar a total ignorância dos factos e pelo cliente.

Na sequência da audiência fez chegar outro relatório que teve de que a máquina teria uma anomalia no tambor, e também juntou prova de uma compra de nova máquina, tendo o vendedor levado a máquina antiga.

A reclamada não se pronunciou em contestação escrita sobre o processo, assim como devidamente notificada não esteve na audiência nem se fez representar.

#### **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 **€194.11** (cento e noventa e quatro euros e onze cêntimos).

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

Na data e hora designada para a audiência, verificou-se estar apenas presente o Reclamante. A Reclamada devidamente notificada não esteve presente nem se fez representar.

Nos termos do Regulamento deu-se na mesma lugar ao andamento da audiência, lograda a hipótese de acordo, e foi ouvida a parte.

Finda a produção de prova, e concluídas as alegações, foi encerrada a audiência de discussão e julgamento, tendo a partes sido informada que posteriormente seria notificada da Sentença.

#### **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.

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

## **7. Da Fundamentação:**

Dos fundamentos de facto:

7.1. Resultam como factos provados e não provados os seguintes:

a. O reclamante era proprietário de uma máquina de lavar roupa da marca Samsung melhor identificada nos autos.

b. Em data não provada foi solicitada assistência técnica à marca, porque o bem apresentava uma anomalia na lavagem apresentando ruídos/vibração e saltos quando lavava em especial na centrifugação;

c. A 21.10.2024 a entidade ---- fez uma avaliação de que haveria um problema no tambor, tendo pago €35.85;

d. Não conformado o reclamante pediu uma segunda avaliação à reclamada,

e. Que se fez deslocar ao local e cuja intervenção data de 22.10.2024, e pela qual foi paga a quantia de €194.11

f. Correspondente a €36.90 de taxa de diagnóstico, €58.02 de taxa de assistência, e de €88.20 referente a amortecedor 120N, mais iva a 6%;

g. Apesar da intervenção o problema manteve-se o que fez com que logo de seguida o reclamante enviasse email a reclamar, e fosse agendada uma nova ida ao local a 29.10.2024,

h. Que veio a ocorrer, mas onde nenhuma anomalia das reportadas foi verificada pelo técnico que de acordo com a indicação do reclamante não esteve no local todo o tempo de lavagem nem assistiu à centrifugação;

- i. Foram feitos vídeos a comprovar os problemas,
- j. E enviados inúmeros emails para que avaliassem o sucedido, já que a peça colocada não resolvera o problema
- k. E afinal de contas tinha sido paga uma taxa de assistência e diagnóstico sem resultado
- l. Não se coloca em causa que o amortecedor foi substituído,
- m. Mas o diagnóstico não foi bem feito,
- n. Depois de inúmeros emails, sem resposta adequada a 16.11.2024 foi adquirida na ---- uma nova máquina
- o. E recolhida a anterior onde este problema acontecera.
- p. Deixando assim de estar na posse do reclamante.
- q. Que continuou a reclamar o seu pedido de devolução, nem que fosse parcial, do valor pago.
- r. Não ficou provado que a Reclamada tenha cumprido integralmente os seus deveres em prestar a garantia legal ao serviço faturado/realizado,
- s. Que o devido diagnóstico e assistência tenha sido eficaz totalmente para o pretendido.
- t. Que tenha sido apresentada uma solução para a avaliação dos problemas que a máquina mesmo com uma peça nova continuava a apresentar depois da intervenção da reclamada.

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

Concretamente tiveram por base o depoimento da parte reclamante, e a documentação entregue, conjugadas com os conhecimentos da situação objeto do litígio, de modo a convencer o Tribunal da causa do sucedido.

## **8. Do Direito**

Entre o reclamante e a reclamada, foi celebrado um contrato de prestação de serviços para uma máquina de lavar roupa, que era da propriedade do consumidor e se encontrava na data da intervenção fora de garantia legal, sendo que a intervenção realizada e que está em discussão datada de 22.10.2024, com o valor total de €194.11 (onde estão €100.62 de taxas de assistência e de diagnóstico e €93.49 da peça amortecedor 120N colocada).

Da matéria factual dada como provada entre o reclamante e a reclamada podemos considerar ter sido realizado um contrato misto de contrato de prestação de serviços, na modalidade de contrato de empreitada, conforme art. 1207.º CC e nos termos do qual a reclamada no âmbito da sua atividade empresarial se obrigou em relação ao cliente reclamante a realizar certa obra (concretamente uma assistência técnica), mediante um preço, e de contrato de compra e venda – conforme art. 874.º CC, pelo qual se transmite a propriedade de um bem ou direito, mediante um preço.

Denote-se que se por um lado o fornecimento pelo empreiteiro de parte dos materiais necessários à execução da obra, como ocorre no caso não altera a natureza do contrato, por outro lado no âmbito da realização da obra – assistência à máquina – sejam inseridas peças novas/materiais no bem, leva a traduzir-se também na compra e venda das peças inseridas, no caso um programador.

Acresce que este contrato misto foi celebrado entre a reclamada como sociedade comercial que é, cujo objeto se reporta à assistência técnica da marca Samsung entre outros, e o reclamante, que detém o bem para uma utilização não profissional, estando assim perante um contrato sujeito em especial ao regime da garantia legal, que à data dos factos era regido pelo DL n.º 84/2021 de 18 de outubro.

Acrescente-se que sendo fonte de uma relação jurídica de consumo, sujeita nos termos gerais às regras da Lei n.º 24/96 de 31 julho, enquanto lei de defesa do consumidor, entendendo-se estar perante uma situação em que um consumidor obtém do profissional um produto ou serviço que visa satisfazer uma necessidade pessoal ou não profissional.

Trata-se ainda de um contrato consensual por não existir uma norma que imponha forma especial para a sua celebração, nomeadamente que o tivesse de ser por forma escrita, e a validade das declarações negociais dos contraentes, que dependem apenas de mero consenso, conforme art. 219.º CC.

Legalmente a garantia de uma empreitada de consumo e de compra e venda assenta na conformidade da obra que seja realizada e dos bens que sejam fornecidos em relação ao contrato de onde emerge a discussão em apreço nos autos, para a obrigação que o empreiteiro/vendedor passa a ter junto do consumidor.

Nos termos do regime legal da garantia, o prestador tem o dever de entregar e prestar ao consumidor serviços que sejam conformes com o contrato de empreitada em causa, sendo que a discussão estaria em apreço sobre a anomalia que aparecia e se manteve na máquina quanto aos ruídos/vibrações e a centrifugação, e se a assistência técnica em causa foi a mais adequada, quando efetivamente se prova que o defeito se manteve.

Apenas se se comprovar que o serviço prestado não foi conforme o contratado e a lei, importa sublinhar que o consumidor tem o direito a exercer um dos direitos previstos na lei.

Sendo que numa empreitada desde logo a reclamada está obrigada se foi pago o preço, a realizar a obra, e isso ocorreu, a intervenção realizada e paga a 22.10.2024 foi feita.

Mas com esta intervenção da reclamada, o reclamante fez questão de logo nos primeiros dias formalizar um email a demonstrar que a anomalia persistia, demonstra que demonstrou a existência da anomalia na prestação de serviços em causa.

Tanto que a reclamada voltou a ir ao local, para observar a máquina, mas nenhum relatório ou prova temos nos autos que comprove o que foi observado.

O reclamante fez vídeos e mesmo depois da nova ida ao local continuou a reclamar da anomalia inicial se manter, o que o levou dias depois a ter de comprar uma máquina nova.

Contudo não há provas de que a peça adquirida e colocada – amortecedor 120N não tenha sido colocada, apesar de a mesma não ter resolvido ao que tudo indica o problema reclamado, e considerando o tribunal face a ausência de prova em contrário que a análise e diagnóstico não foi a adequada pois o reclamante pagou €100.62 para essa observação e diagnóstico, mas nada ficou resolvido.

Por isso consideramos que a reclamada violou parcialmente o contrato de empreitada realizado considerando que prestou um serviço e colocou uma peça a 22.10.2024 que não resolveu na integra o problema.

A conformidade de um contrato afere-se não só pela realização da prestação devida em função do que foi acordado pelas partes, mas também pela correspondência entre a qualidade da prestação e o que fora acordado, pois genericamente o devedor cumpre a sua obrigação quando realiza a prestação a que se vinculou pelo contrato cfr. Art. 397.º e 762.º 1 CC.

Em termos legais importa sublinhar que dispõe o DL n.º 84/2021 que o vendedor/prestador de serviços responde pela conformidade dos bens/serviços, devendo o profissional entregar ao consumidor bens/serviços que cumpram os requisitos constantes nos art.ºs 6º a 9º, sem prejuízo do disposto no artigo 10º.

Sendo de sublinhar que a confiança do consumidor a que é aludido nos autos não é na nossa lei um requisito de conformidade (ou falta dela) para um bem ou serviço.

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.»*

Sendo a Reclamada uma entidade reconhecida pela marca a operar no mercado, terá a mesma como profissional acesso a informações relativas às quais é indicada qual a peça ou intervenção que deve ser feita.

E se essa vier a deixar de funcionar ou se demonstrar infrutífera para a resolução, cabe a esse prestador resolver a falta de conformidade, aferir o que ainda pode ser realizado, ou se além do que foi por exemplo substituído se há necessidade de algo mais.

De acordo com a prova nos autos a intervenção não foi por isso eficiente e a informação dada no diagnóstico não foi totalmente correta, não se podendo, no entanto, nesta fase – e porque a máquina já foi para reciclagem – avaliar a peça que foi paga e colocada.

Conclui-se que perante o solicitado a este tribunal, o profissional é responsável pelo serviço de diagnóstico feito de acordo com o art. 12.º do DL n.º 84/2021.

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/serviço que viole os artigos acima.

Assim e pela prova realizada e apresentada documental e testemunhalmente é entendimento deste tribunal que os serviços prestados não foram feitos em conformidade com o pretendido.

Sublinhe-se por fim que legalmente importa também aludir aos termos constantes do artigo 12.º da Lei de Defesa do Consumidor (Lei 24/96, de 31 de julho) que 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 em teoria.

No entanto e pelo exposto, é convicção formada deste tribunal que o Reclamante comprovou que o serviço de assistência e de diagnóstico da Reclamada foi prestado com falta de conformidade devendo ocorrer o reembolso parcial dessa quantia paga à Reclamada em €100.62.

Importa ainda ter presente que a distribuição do 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/prestador, uma vez que se presume, quando manifesta a falta de conformidade nos dois anos subsequentes dessa prestação, ainda que claro entre o serviço prestado e a desconformidade tenha de existir um nexo.

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), como já mencionado.

Todavia esta presunção legal pode ser ilidida, mediante prova em contrário por não se tratar de presunção em relação à qual a lei proíba prova em contrário, nos termos do art. 350.º n.º 2 CC.

Mas a Reclamada não fez qualquer prova a este tribunal nem afastou a presunção legal da desconformidade, mantendo-se a mesma.

Tendo nestes termos de proceder parcialmente o pedido de devolução do valor pago, mas apenas quanto às quantias relativas à taxa de assistência e de diagnóstico no valor de €100.62.

### **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.”

São assim devidas pelas partes as custas apuradas no presente processo de acordo com o Regulamento do Centro.

10. Da Decisão

**Atento ao exposto, e sem necessidade de mais considerações, considera-se a ação parcialmente procedente, condenando-se a Reclamada a devolver a quantia de €100.62.**

Deposite e notifique.

Lisboa, 12 de agosto de 2025

A juiz-árbitro

Eleonora Santos