

Processo n.º 1671/2025

Sentença n.º 368/2025

1. PARTES

Reclamante: ----, devidamente identificada nos autos, com intervenção presencial;

Reclamada: ---- representada pelo seu mandatário Dr. ----, conforme procuração junta aos autos, com intervenção via *Teams*.

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 vendedor os direitos consagrados no artigo 15.º do Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro – reparação ou substituição, redução do preço ou resolução do contrato – nos termos e hierarquia aí previstos; ao produtor pode opor os direitos previstos no artigo 40.º, ou seja, a reparação ou substituição.

IV. O direito à resolução, por seu turno, é regulado nos termos dos artigos 15.º e 20.º do Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro, bem como nas hipóteses do artigo 16.º do mesmo normativo.

3. OBJETO DO LITÍGIO

No dia 14.07.2024, a Reclamante celebrou um contrato de compra e venda de uma máquina de lavar loiça (marca Beko, modelo MLL ENC DIN 36421), numa loja física da Reclamada, pelo valor de 359,99 € (trezentos e cinquenta e nove euros e noventa e nove cêntimos). De acordo com a Reclamante, desde a primeira utilização, no dia 23 de julho, a máquina

apresentou uma avaria consistente, deixando vazar água e espuma pela porta. Nesse sentido, a Reclamante solicitou a rejeição do produto defeituoso e a devolução do valor pago ao abrigo do artigo 16.º do Decreto-Lei n.º 84/2021. Esse pedido foi negado e a máquina veio a ser analisada pela assistência técnica: nesta sede disseram não ter sido identificado problema, mas alega a Reclamante que o mesmo persiste.

Não logrando ultrapassar a questão amigavelmente com a Reclamada, peticiona a condenação desta na resolução do contrato.

A Reclamada, por seu turno, defende-se por impugnação, alegando que vendeu o bem novo e sem defeitos. Ademais, confirmando a realização de três assistências técnicas, mantém a posição dos técnicos em como não se verifica qualquer problema no funcionamento da máquina, tendo somente sido detetado excesso de uso de abrillantador em conjunto com pastilhas que já têm abrillantador.

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 para o lar, entre outros;
- b) No dia 14.07.2024, a Reclamante celebrou um contrato de compra e venda de uma máquina de lavar loiça (marca Beko, modelo MLL ENC DIN 36421), numa loja física da Reclamada, pelo valor de 359,99 € (trezentos e cinquenta e nove euros e noventa e nove cêntimos);
- c) A máquina deixar, durante a lavagem, vazar água e espuma pela porta;
- d) Foram realizadas três assistências técnicas nas seguintes datas: 23.07.2024, 21.08.2024 e 31.01.2025;

- e) A terceira intervenção técnica apenas findou a 26.02.2025 quando a máquina foi devolvida à Reclamante;
- f) Não foi entregue um relatório detalhado à Reclamante;
- g) A máquina continua a vaziar água e espuma.

3.1.2. 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 máquina se encontre a funcionar como seria expectável de um bem da sua natureza;
- b) Que o mau funcionamento se deva a um mau uso pela Reclamante.

4.1.3. 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 CC¹, “[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, a Reclamante logrou demonstrar junto do Tribunal que celebrou a compra e venda e que o bem se encontra a funcionar de forma anómala. Em virtude da descrição do problema em causa, no final da audiência que teve

¹ CC – Código Civil.

lugar no dia 17.07.2025, o Tribunal suspendeu a instância, até dia 15.09.2025, de molde que a máquina de lavar loiça, marca BEKO, em questão, pudesse ser novamente analisada pela assistência técnica da Reclamada. Além disso, permitiu-se a junção aos autos de registos de vídeo do problema pela Reclamante, a qual procedeu em conformidade.

Neste contexto, e para sanar quaisquer dúvidas, ordenou o Tribunal que a assistência técnica testasse o funcionamento da máquina nos programas de longa duração – entre os quais o programa ECO – utilizando as pastilhas fornecidas pela Reclamante ou idênticas àquelas. Finda análise deveria ter sido remetido parecer técnico ao Tribunal.

Sucedu, porém, que findo o prazo, nenhum parecer foi submetido ao Tribunal pela Reclamada.

Os factos não provados a) e b) constituem factos impeditivos do direito alegado pela Reclamante, pelo que de acordo com as regras gerais do ónus da prova, mormente artigo 342.º, n.º 2 do CC², a sua prova caberia à Reclamada. Destarte, determina a referida norma do CC que “[a] prova dos factos impeditivos, modificativos ou extintivos do direito invocado compete àquele contra quem a invocação é feita”. Não há nos autos nenhum elemento que permita concluir pela verificação dos factos não provados a) e b); pelo contrário, os vídeos juntos aos autos pela Reclamante demonstram inequivocamente a água a verter, bem como a espuma. Além disso, de acordo com razões de experiência, mesmo que existisse um excesso na utilização do abrillantador – o que não se provou – poderia causar a presença anormal de espuma, mas não de água que não é contida pela porta da máquina de lavar loiça.

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

² CC – Código Civil.

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.

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

**

Entre o Reclamante e a Reclamada foi celebrado um contrato de compra e venda (artigo 874.º CC) de coisa móvel (de uma máquina de lavar loiça, marca Beko, modelo MLL ENC DIN 36421), numa loja física da Reclamada, pelo valor de 359,99 € (trezentos e cinquenta e nove euros e noventa e nove cêntimos). A compra e venda para consumo é regulada pelo Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro, pelo que é este o regime jurídico aplicável ao litígio submetido à apreciação do Tribunal.

A Reclamada é uma sociedade comercial e a Reclamante adquiriu a máquina *supra* identificada 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.

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 máquina foi adquirida e registou o problema logo na primeira utilização. foi adquirido a 08.07.2023 e o problema, do litígio em análise, surgiu a 19.03.2024, ou seja, menos de doze meses após a compra. Não é expectável que um bem com aquelas características registre este tipo de problemas, sobretudo num tão curto espaço de tempo, e ficando impossibilitado de ser utilizado como os outros bens da sua espécie. Estamos, nesse sentido, perante uma desconformidade nos termos previstos no referido Decreto-Lei n.º 84/2021.

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).

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, à Reclamante, como pressuposto basilar para tutelar os seus direitos, demonstrar a existência da compra e venda do bem e, posteriormente, da desconformidade, o que foi feito.

Por outro lado, o artigo 13.º, n.º 1, do Decreto-Lei n.º 84/2021 dispõe, quanto ao ónus da prova, o seguinte: a falta de conformidade que se manifeste num prazo de dois anos a contar da data de entrega do bem presume-se existente à data da entrega do bem. O profissional pode ilidir essa presunção de desconformidade, designadamente demonstrando que a mesma não existia no momento da entrega, mas surgiu depois devido a um facto que não é imputável ao vendedor. Não obstante, não consta dos autos qualquer meio de prova que permita ao Tribunal considerar que a desconformidade se deve a uma qualquer conduta da Reclamante.

Estando comprovada a desconformidade, importa analisar quais os direitos do consumidor. Atendendo a que estamos no âmbito do Decreto-Lei n.º 84/2021 e considerando que a desconformidade foi identificada nos primeiros trinta dias, tem aplicação o artigo 16.º onde se dispõe: “[n]os 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”.

Os efeitos da resolução do contrato são os contemplados no artigo 20.º do Decreto-Lei n.º 84/2021, importando, no presente caso, o disposto nos n.ºs 4 e 5 do referido artigo. Deste modo, determina o n.º 4 que “o exercício do direito de resolução do contrato no seu conjunto ou, nos termos do número anterior, em relação a alguns dos bens, determina: “a) a obrigação de o consumidor devolver os bens ao profissional, a expensas deste; b) a obrigação de o profissional reembolsar o consumidor do preço pago pelos bens após a sua receção ou de prova do seu envio, apresentada pelo consumidor”.

Por conseguinte, e em consonância com o pedido da Reclamante, decide o Tribunal condenar a Reclamada na resolução do contrato.

5. DECISÃO

Pelo exposto, julga-se totalmente procedente a presente reclamação e, em consequência, condena-se a Reclamada na resolução do contrato de compra e venda, com os devidos efeitos legais, a realizar no prazo de 15 (quinze) dias úteis.

6. VALOR DA CAUSA

Fixa-se à ação, para os devidos efeitos, o valor de 359,99 € (trezentos e cinquenta e nove euros e noventa e nove cêntimos), que corresponde ao valor do pedido deduzido pela Reclamante e que não mereceu oposição da Reclamada.

Sem custas adicionais.

Notifique, com cópia.

Lisboa, 26 de setembro de 2025,

A Juiz Árbitro

(Daniela Mirante)