

SENTENÇA n.º 419/2025

Processo n.º 153/2025

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 os direitos plasmados na lei de forma hierárquica.

2. A resolução do negócio só pode ser admitida em situações muito específicas e quando a reparação não seja lograda.

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 29 de setembro 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 que foi entregue a este tribunal que a máquina de lavar roupa que adquiriu se danificou devido ao que considera ser um problema na instalação desde o primeiro dia em que foi entregue. Isto porque não colocaram o tubo devido da máquina nova, e colocaram a máquina a trabalhar pelo funcionário da empresa de modo que aprendesse por apenas 15 minutos, mas esta trabalhou até à noite quando voltou de trabalho.

A máquina soltou uma pedra na parte de trás da máquina, fazia muito barulho e começou a andar dentro de casa. Com tudo isso foi lá reclamar a empresa mais não quiseram resolver problema.

Pretende assim a substituição da máquina, ou a resolução do contrato com reembolso do valor pago.

A Reclamada apresentou contestação alegando sumariamente que apesar do Autor referir que adquiriu uma máquina de lavar a roupa numa loja da Ré, não juntou aos autos qualquer documento que titule a aquisição. Deixando-se impugnado, por se desconhecer sem obrigação de saber, se a máquina de lavar foi não adquirido no estabelecimento da Ré.

Devendo ser juntos aos autos o documento que titula aquisição do aparelho em nome do Autor, sob pena de absolvição da Ré do pedido.

Em qualquer caso, após a reclamação do Autor, os serviços técnicos examinaram o aparelho. Os serviços técnicos consideraram que a máquina estava fora da garantia pois estava completamente destruída e partida – conforme documento que se junta. O dano verificado, com quebra de peças, deve-se mau uso, conclui-se, pois, que nenhuma responsabilidade pode ser imputada à Ré.

Posteriormente à audiência foi informado os autos o testemunho de uma funcionária da Ré, que não estivera presente, atendendo a que poderia ser ponderada a remessa de uma nova equipa no local.

Ocorre que foi comunicado aos autos um relatório sobre a análise feita ao equipamento e o histórico sobre esta situação relatado pela Senhora Fátima Bailarote, e a conclusão a 27.12.2024 foi de que *«Máquina completamente destruída, reparação inviável, motivo para fora de garantia: cliente indica que a máquina fazia barulho desde o início, como o mesmo demorou quase um ano a reportar, os danos são tão extensos que impossibilitam a reparação da máquina, em anexo fotografias, como podem reparar numa das fotos a lateral da máquina foi pintada que prova que o cliente já tinha conhecimento da avaria da máquina á bastante tempo»*.

Motivo pelo qual nada mais tem a reclamada a acrescentar ou a propor.

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 **€499.99** (quatrocentos e noventa e nove euros e noventa e nove cêntimos).

5. Da tentativa de conciliação e do julgamento arbitral

Na data e hora designada para a audiência, verificou-se estarem presentes o Reclamante, com as testemunhas indicadas nos autos, e a Reclamada representada pelo seu mandatário.

Nos termos do Regulamento deu-se lugar ao andamento da audiência, lograda a hipótese de acordo entre as partes. Foram ouvidas as mesmas e as testemunhas.

Finda a produção de prova, e concluídas as alegações, ficou a Reclamada de enviar ao tribunal as conclusões da sua testemunhas sobre a possibilidade de uma ida ao local, perante os factos constantes.

No final do julgamento as partes foram informadas que posteriormente seriam notificadas 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 junto da Reclamada uma máquina da lavar roupa a 08.12.2023, pelo valor de €499.99, da marca Samsung.
- b. O bem foi entregue a 13.12.2023.
- c. Foi emitida uma ordem de reparação a 09.11.2024, com notas de avaria onde foi referido que a máquina fazia um barulho estranho e andava fazendo com que o tubo de esgoto saia do sítio. O cliente queixa-se ainda nessa nota de que a máquina não lavava em condições,
- d. Embora já estivesse na sua posse há quase um ano.

e. A 28.11.2024 foi realizado um relatório técnico de uma deslocação ao local e o processo foi finalizado a 27.12.2024;

f. O relatório de 09.12.2024, que consta dos autos, refere que: « *Maquina completamente destruída, reparação inviável, motivo para fora de garantia: cliente indica que a máquina fazia barulho desde o inicio, como o mesmo demorou quase um ano a reportar, os danos são tão extensos que impossibilitam a reparação da máquina, em anexo fotografias, como podem reparar numa das fotos a lateral da maquina foi pintada que prova que o cliente já tinha conhecimento da avaria da maquina á bastante tempo.*»

g. Existem fotos nos autos que demonstram que a máquina se encontra num estado danificado,

h. Desconhecendo o tribunal como foi realizado tal,

i. Mas não havendo prova de que a situação de dano foi causado pela reclamada na sua intervenção / ida ao local em novembro 2024, ou que viria a mesma na entrega;

j. Sabendo-se que o reclamante só formalizou queixa praticamente 1 ano depois da entrega,

k. E que os danos alusivos são inconstantes com a natureza do bem;

l. Foi feita reclamação escrita no Livro de Reclamações a 26.12.2024.

7.2. Resultam como factos não provados:

a. Que tenha havido culpa ou negligência comprovada na entrega, ou instalação a 13.12.2024.

b. Uma vez que tudo foi aceite pelo reclamante, nessa data sem queixa escrita;

c. Que a Reclamada tenha violado deveres legais na venda do bem e quanto à garantia que tem de prestar.

d. Quem causou os estragos e danos no bem.

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

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

Tendo o tribunal de decidir, na sua livre convicção e apreciação do que foi trazido aos autos, pelas partes, sem olhar nunca às questões pessoais dos envolvidos a que este tribunal é alheio.

8. Do Direito

Entre o reclamante e a reclamada, foi celebrado um contrato de compra e venda, realizado a, para a aquisição de uma máquina de lavar roupa, melhor identificados nos autos.

A compra foi feita a 08.12.2023, no valor total de €499.99, conforme fatura constante nos autos.

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 Reclamada, 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.

Além disso dispõe o DL n.º 84/2021, no art. 5.º 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.

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, de acordo com o previamente acordado entre as partes.

Denote-se ainda que o caso em apreço se reporta a uma compra feita em loja, e entregue em 13.12.2023, conforme atestado pelo consumidor.

Mas após a entrega e até 09.11.2024 (data da ordem de reparação nos autos), não existe qualquer registo formal de queixa ou de denúncia de

procedimentos. Por isso praticamente um ano depois que vão existir queixas e idas ao local por equipe técnica devidamente relatadas nos autos.

Teremos assim de atender ao que foi contratado e às condições de entrega dos produtos da reclamada. Sendo que por lei devemos atender ao preceituado no art. 11.º do diploma relativo às garantias:

« Artigo 11.º

Entrega do bem ao consumidor

1 - O bem considera-se entregue ao consumidor quando este ou um terceiro por ele indicado, que não o transportador, adquire a posse física do bem. (...)

12 - Nos contratos em que o profissional envie os bens para o consumidor, o risco de perda ou dano dos bens transfere-se para o consumidor quando este ou um terceiro por ele indicado, que não o transportador, adquira a posse física dos bens. (...).»

Ou seja, temos desde logo de sublinhar que aquando da entrega dos bens foi dado como facto provado que a encomenda foi aceite, e que o reclamante ficou com os produtos em sua posse, confirmando naquele momento que tudo estava em conformidade com a dita máquina não se recusando à mesma.

Deveria ter sido verificado no momento – dia da entrega e montagem – pois legalmente a responsabilidade pelo risco de perda ou dano dos bens, transfere-se para o consumidor quando este ou um terceiro indicado por si que não o transportador adquire a posse dos bens.

Isso será tido em conta perante a análise legal do caso, pois não pode este tribunal esquecer que se trata de uma entrega feita numa data e em condições que este tribunal desconhece, a primeira queixa formal é datada posteriormente, muito depois de 30 dias depois da entrega, que seria o prazo para avançar com um pedido de rejeição dos produtos pela falta de conformidade que se tivesse manifestado:

«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.»

Pelo que se isso não ocorreu, quando foi feita a denúncia de problemas na máquina, cabia ao reclamante a prova de faltas de conformidade inerentes àquela entrega, com culpa exclusiva da reclamada.

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 a 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 dos 3 anos, ao preencher o livro de reclamações a 26.12.2024, mas tudo muito depois dos 30 dias da entrega.

Assim e infelizmente, à luz da lei supracitada não se verifica em nosso entendimento a prova da falta de verificação de quaisquer dos requisitos objetivos e subjetivos supramencionados e constantes no art. 6.º e 7.º

Ou seja, não pode este tribunal considerar uma falta de conformidade ou um defeito de fabrico, o que de acordo com relatório técnico que consta nos autos, com indicação de que em visita técnica em novembro de 2024 que alude a danos causados na máquina de forma irreversível e que impedem de se considerar a mesma em garantia.

Não tem este tribunal prova de quem provocou os danos, mas pode considerar-se com certeza que a reclamada não foi, nem o bem foi entregue no estado que as fotos demonstram.

Acrescente-se que a jurisprudência majoritária entende que ao consumidor cabe alegar que há a desconformidade, e o vendedor pode afastar a culpa sobre esse ónus de alegação, comprovando não existir defeito ou o mesmo não ter mais do que relevância mínima, o que levará a fazer cair por terra o pedido de resolução do negócio.

Na distribuição dos ónus de prova cabe por isso 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, que tem a possibilidade de afastar tal.

Deverá haver prova de tal seja com testemunho e indicação técnica, ou fotos, como entendemos que foi o caso, deixando à livre apreciação do tribunal a prova apresentada e a alegação feita pela reclamante.

Neste sentido e perante o que é dado como provado nos autos, consideramos que não está provado que o bem nesta data apresente uma falta de conformidade, que possa ser imputável à reclamada legalmente.

Assim sendo e sem mais considerações deve o peticionado decair.

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 custas nos termos do presente processo, repartidas pelas partes.

10. Da Decisão

Atento ao exposto, e sem necessidade de mais considerações, considera-se a ação totalmente improcedente, absolvendo-se a reclamada do pedido.

Deposite e notifique.

Lisboa, 24 de outubro de 2025

A juiz-árbitro

Doutora Eleonora Santos