

**SENTENÇA n.º 510/2025**

**Processo n.º 2793/2025**

**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**

Reclamantes:

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 25 de novembro de 2025, nas instalações do CACCL em Lisboa, que se fixa como lugar da arbitragem.

### **3. Do objeto do litígio**

Alegam os Reclamantes no seu pedido, em síntese que contrataram os serviços da reclamada porque a sua máquina de lavar loiça deixou de aquecer a água, resultando que a lavagem não era feita.

Depois de analisarem disseram que a máquina precisava de substituir uma peça. E voltou com a mesma exigindo o pagamento de €337.57.

Referem que procederam ao pagamento, apesar de o entenderem exagerado, tendo exigido a fatura e recibo da reparação, que demorou a receberem a tiveram de insistir.

A verdade é que a máquina continua com o mesmo defeito, tendo o técnico voltado ao local e indicado que era precisa uma nova peça, mas esta nunca chegou, nem foi montada.

Depois de muitos telefonemas e emails a reclamada recusou dar continuidade à reparação, pedindo aos reclamantes o IBAN para proceder à devolução da verba paga, o que nunca aconteceu.

Requerem por isso a devolução do valor da peça em €226.87, ainda que tenham demonstrado discordância com os outros valores. Tendo a Reclamada o IBAN dos mesmos, que podem vir a juntar aos autos se necessário.

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

Ainda em mediação terá confirmado ao Centro por escrito que teria informado o cliente que não iriam dar continuidade à reparação pois a intenção do cliente na sua opinião não era a resolução do assunto.

#### **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 pelos reclamantes, não podendo o valor ser superior a €5000.

A presente causa tem o valor total de **€226.87** (duzentos e vinte e seis euros e oitenta e sete cêntimos), reformulado em audiência para o valor da peça em apreço.

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

Na data e hora designada para a audiência, verificou-se estarem apenas presentes os Reclamantes. A Reclamada devidamente notificada, conforme morada da sede, por carta registada remetida, 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 reclamante.

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. Os reclamantes são proprietários de uma máquina de lavar loiça da marca Siemens melhor identificada nos autos.
- b. Em data não provada foi solicitada assistência técnica à marca, porque o bem apresentava uma anomalia na lavagem não aquecendo;
- c. A 01.11.2024 a Reclamada emitiu fatura recibo da ida ao local, onde foi cobrada
- d. Correspondente a €49.19 de taxa de diagnóstico, €58.02 de taxa de assistência técnica, e de €226.87 referente a uma bomba de calor da marca.
- e. Num total de €337.57.

f. Apesar da intervenção o problema manteve-se o que fez com que logo de seguida os reclamantes reclamassem e houve nova ida ao local em data que este tribunal não pode dar como provada.

g. Que veio a ocorrer, e onde foi verificado haver necessidade de outra intervenção ou peça,

h. Mas a mesma nunca foi entregue,

i. Mantendo-se o problema com a peça que foi ali colocada, e que levou os reclamantes a apresentarem de pedido de resolução e devolução do valor pago.

j. A reclamada acabou por não voltar entendendo não poder dar continuidade ao serviço, e pediu IBAN para devolução do valor,

k. Mas não devolveu até à data

l. Não ficando assim provado que a Reclamada tenha cumprido integralmente os seus deveres em prestar a garantia legal ao serviço faturado/realizado,

m. Que o devido diagnóstico e assistência tenha sido eficaz totalmente para o pretendido.

n. 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 os reclamantes e a reclamada, foi celebrado um contrato de prestação de serviços para uma máquina de lavar loiça, que é 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 a fatura-recibo de 01.11.2024, com o valor total de €337.57 (onde estão taxas de assistência e de diagnóstico e €226.87 da peça 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 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 à falta de aquecimento de água e a ausência de lavagem adequada, e se a assistência técnica em causa foi a mais adequada, quando efetivamente o defeito reclamado 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 fiscalmente a 01.11.2024 foi feita.

Mas com esta intervenção da reclamada, o reclamante fez questão de logo nos primeiros dias formalizar a demonstração 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 continuou a reclamar da anomalia inicial se manter.

Contudo não há provas de que a peça adquirida e colocada tenha resolvido o problema reclamado, e considerando o tribunal face a ausência de prova em contrário que a peça paga fosse a adequada, pois o reclamante pagou nada ficou resolvido, tendo sido onerado além dos valores de uma assistência e deslocação, com uma peça que nada resolveu.

Por isso consideramos que a reclamada violou parcialmente o contrato de empreitada realizado considerando que prestou um serviço e colocou uma peça, que não resolveu na integra o problema e que deveria ter sido substituída/devolvida.

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 com a peça 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 a avaria se mantém, tanto que a reclamada voltou ao local e posteriormente reconheceu informalmente que devolveria um valor, mas nunca o fez, devendo ocorrer o reembolso parcial da peça paga à Reclamada em €226.87, que poderá ser levantada no local.

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 o pedido de devolução do valor pago, mas apenas quanto à peça que nada resolveu e se revelou inútil, no valor de €226.87.

## 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 totalmente procedente, condenando-se a Reclamada a devolver a quantia de €226.87**

Deposite e notifique.

Lisboa, 11 de dezembro de 2025

A juiz-árbitro

Eleonora Santos