

**Processo n.º 3118/2025**

**Sentença n.º 535/2025**

---

## **1. PARTES**

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

**Reclamada:** ---, devidamente identificada nos autos, representada por ---, conforme procuração junta aos autos.

## **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. Em caso de desconformidade, o consumidor pode opor ao produtor os direitos previstos no artigo 40.º, ou seja, a reparação ou substituição;

III. 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.

IV. Não sendo provada a desconformidade, não pode proceder o direito alegado pelo Reclamante.

## **3. OBJETO DO LITÍGIO**

No dia 29.01.2025, alega o Reclamante ter adquirido um termoacumulador da marca ---com a referência EWH 80 VE-D, pelo preço de 162,59 € (cento e sessenta e dois euros e cinquenta e nove euros), em virtude de ter tido anteriormente um equipamento que alega ser idêntico, ou seja, com a mesma referência. Em virtude de não existir em stock, a entrega do bem apenas teve lugar no dia 13.02.2025.

Sucedde, porém, que sustenta o Reclamante, que após a instalação verificou que o eletrodoméstico não indicava a temperatura atual da água como outrora fazia, só indicando a temperatura selecionada, pelo que entende que a temperatura atual da é sempre uma incógnita.

Neste contexto, contactou com a Reclamada, por via de correio eletrónico, a expor este problema e foi informado que este é o comportamento normal do aparelho. Tendo-se dirigido à loja onde realizou a aquisição, foi informado que o artigo funciona em conformidade com as características daquele modelo em concreto.

Por não concordar com a posição tomada pelo vendedor e pelo produtor, peticiona, neste contexto, a condenação da Reclamada na reparação do equipamento.

A Reclamada, por seu turno, defende-se, alegando não ter estabelecido uma qualquer relação jurídica com o Reclamante, e por impugnação, sustentando alegando não existir uma desconformidade do bem em causa: o mesmo funciona nos termos expectáveis. Peticiona, assim, a sua absolvição do pedido.

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) No dia 29.01.2025, o Reclamante adquiriu um termoacumulador da marca ---com a referência EWH 80 VE-D, pelo preço de 162,59 € (cento e sessenta e dois euros e cinquenta e nove euros), na loja ----;
- b) O Reclamante escolheu o modelo sozinho sem ajuda de qualquer funcionário da loja ou da Reclamada, em virtude ter tido um equipamento que alega ser idêntico, com a mesma referência;

- c) A escolha baseou-se no facto de pretender um equipamento idêntico ao que já tinha com vista a não ter de fazer novas furações para o instalar;
- d) Em virtude de não existir em stock, a entrega do bem apenas teve lugar no dia 13.02.2025;
- e) Enquanto não chegava o seu equipamento, a loja --- disponibilizou ao Reclamante um equipamento de exposição idêntico para o poder utilizar em virtude de ser um período de inverno;
- f) Após a instalação o Reclamante verificou que o eletrodoméstico não indicava a temperatura atual da água, apenas mostrando a temperatura selecionada, ficando o led a piscar até essa temperatura ser alcançada;
- g) O equipamento de exposição cedido temporariamente tinha o mesmo funcionamento;
- h) A temperatura atual da água não é indicada;
- i) O equipamento adquirido pelo Reclamante não tem uma funcionalidade que permita saber qual a temperatura atual da água;
- j) Na página 6 do livro de instruções, ponto 4, pode ler-se “quando o dispositivo estiver ligado, pressione este botão para entrar no modo “ECO”. De seguida, pressione “-,+”; A luz indicadora de 55 graus, que se acende por 5 segundos, para indicar a seleção do modo “ECO”. Depois, a luz indicadora da temperatura atual volta a acender-se”.

#### **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) A existência de uma desconformidade do termoacumulador.

#### **4.1.3. Motivação**

A convicção do Tribunal quanto à matéria de facto fundou-se no conjunto de documentos juntos aos autos, bem como na prova produzida na audiência de discussão e julgamento. 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.

No que respeita aos factos provados: os mesmos decorrem da prova documental junta aos autos e dos esclarecimentos oferecidos pelas declarações das partes.

Quanto ao facto não provado: o mesmo resulta das declarações das partes, bem como da interpretação do manual de instruções. Com efeito, da leitura do texto “quando o dispositivo estiver ligado, pressione este botão para entrar no modo “ECO”. De seguida, pressione “-,+”; A luz indicadora de 55 graus, que se acende por 5 segundos, para indicar a seleção do modo “ECO”. Depois, a luz indicadora da temperatura atual volta a acender-se” não resulta que o aparelho deva mostrar a temperatura atual da água, mas, isso sim, a temperatura que havia sido selecionada anteriormente, independentemente de já ter sido atingida ou não.

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.º2 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.

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

\*

Principiemos por esclarecer a legitimidade da Reclamada. Pese embora não assuma a posição de vendedor do bem, importa analisar se configura um produtor para efeitos do disposto no Decreto-Lei n.º 84/2021. De acordo com o artigo 2.º, al. p), deve entender-se, para efeitos deste diploma, como “Produtor”, o fabricante de um bem de consumo, o importador do bem de consumo no território da Comunidade Europeia ou qualquer outra pessoa que se apresente como produtor através da indicação do seu nome, marca ou outro sinal identificador no produto”. Pelo exposto, pode considerar-se a Reclamada como produtor do bem para efeitos de aplicação do referido Decreto-Lei, sendo parte legítima na causa.

No dia 29.01.2025, o Reclamante adquiriu um termoacumulador da marca ---- com a referência EWH 80 VE-D, pelo preço de 162,59 € (cento e sessenta e dois euros e cinquenta e nove euros), na loja ---. Na atualidade, 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 empresa vendedora é, conforme resulta do conhecimento público, uma sociedade comercial que se dedica à comercialização de produtos eletrónicos para a casa, entre outros bens, e o Reclamante adquiriu o seu termoacumulador para um uso pessoal, 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 al. g) e o) do artigo 2.º do Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro. Está, deste modo, preenchido o âmbito de aplicação do Decreto-Lei n.º 84/2021.

Estando demonstrada a existência de uma relação de consumo, está também preenchido, em virtude do valor da causa e do início da ação ter sido impulsionado pelo consumidor, o requisito da competência material deste Tribunal.

Importa, no entanto, deixar uma nota: o Reclamante optou por propor a ação contra o produtor. A responsabilidade do produtor surge em termos ligeiramente distintos da que é consagrada para o vendedor, pois nos termos do artigo 40.º do Decreto-Lei n.º 84/2021, determina-se que “[s]em prejuízo dos direitos que lhe assistem perante o profissional, o consumidor que tenha adquirido um bem (...) que apresente uma falta de conformidade pode optar por exigir do produtor a sua reparação ou substituição, salvo se tal se manifestar impossível ou desproporcionado, tendo em conta o valor que o bem, conteúdo ou serviço digital teria se não existisse falta de conformidade, a importância desta e a possibilidade de a solução alternativa ser concretizada sem grave inconveniente para o consumidor.” O que significa que os únicos direitos que o Reclamante pode exercer contra o produtor são, precisamente e nos termos legais, a reparação ou substituição, o que se verifica nos presentes autos.

Nos termos do artigo 5.º do Decreto-Lei n.º 84/2021, existe uma obrigação de entregar bens conformes com o contrato. De acordo com o disposto no referido Decreto-Lei, 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. b) do Decreto-Lei n.º 84/2021, os bens objeto do contrato de compra e venda para consumo devem “[c]orresponder 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”. Nos presentes autos é precisamente o que

verifica: o aparelho corresponde exatamente ao que se pretende dele; tal como aliás, sucedeu, com o aparelho que temporariamente foi cedido pelo vendedor ao Reclamante. O que se verifica é que o aparelho não é idêntico ao modelo que o Reclamante tinha anteriormente, porém tal facto não consubstancia uma desconformidade: embora partilhando a mesma referência, são produtos diferentes separados temporalmente por diversos anos.

Neste sentido, 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”. Cumpria, nestes termos, ao Reclamante, como pressuposto basilar para tutelar os seus direitos, demonstrar a existência da compra e venda do bem e, posteriormente, da desconformidade. Sucede, porém, que não foi provada a existência de uma desconformidade pelo Reclamante. De facto, pelo vídeo junto aos autos não resulta que o termoacumulador não preencha os requisitos de conformidade estabelecidos nos artigos 6.º e 7.º do referido diploma.

Neste momento, e de acordo com a prova apresentada, não foi possível demonstrar perante o Tribunal que o objeto do litígio esteja afetado por um qualquer funcionamento anómalo que permita a sua qualificação como desconforme. Logo, não tendo conseguido realizar a prova em o bem está desconforme, falha o Reclamante em provar um dos pressupostos essenciais do seu direito, motivo pelo qual não pode proceder a sua pretensão.

## **5. DECISÃO**

Pelo exposto, julga-se totalmente improcedente a presente reclamação por não provada, e, por conseguinte, absolve-se a Reclamada do pedido.

## **6. VALOR DA CAUSA**

Fixa-se à ação, para os devidos efeitos, o valor de 162,59 € (cento e sessenta e dois euros e cinquenta e nove euros), que corresponde ao valor indicado pelo Reclamante e que não mereceu oposição das Reclamadas.

Sem custas adicionais.

Notifique, com cópia.

Lisboa, 26 de dezembro de 2025.

A Juiz Árbitro

(Daniela Mirante)