

**Processo n.º 4038/2025**

**Sentença n.º 126/2026**

---

## 1. PARTES

**Reclamante:** ---, devidamente identificado nos autos, com intervenção via *Teams*;

**Reclamada:** --- devidamente identificada nos autos, representada pela sua mandatária, Dra. ---, 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. De acordo com o artigo 13.º, n.º 3, do Decreto-Lei n.º 84/2021, “[d]ecorrido o prazo previsto no n.º 1, cabe ao consumidor a prova de que a falta de conformidade existia à data da entrega do bem.”

## 3. OBJETO DO LITÍGIO

No dia 29.06.2023, o Reclamante celebrou com a ----, um contrato de compra e venda de um combinado Indesit, modelo XITB T2E X, pelo preço de 530 € (quinhentos e trinta euros). Alega, neste contexto, que passado algum tempo de uso o bem começou a apresentar um funcionamento anómalo, deixando de produzir frio.

Assim, a pedido do Reclamante, no dia 01.10.2025, foi efetuada uma visita técnica oficial ao seu domicílio, durante a qual, segunda alega o Reclamante, o técnico constatou e documentou, através de fotografias com termómetro, que o motivo da avaria (ausência de refrigeração) era uma fuga de gás interna no circuito termodinâmico, situação classificada pelo próprio como defeito normal e abrangido pela garantia. Neste contexto, alega que o técnico lhe disse que seria a fábrica a analisar e informar o que pretendia fazer (substituir ou reparar).

Sucedee, porém, que a Reclamada entendeu que estavam perante uma desconformidade, mas, outrossim, danos resultantes da ferrugem existente no frigorífico. Pelo exposto, recusaram reparar ou substituir.

Não tendo logrado resolver a questão junto da Reclamada, peticiona a condenação na reparação ou substituição do bem, ao abrigo do artigo 16.º do Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro, com os devidos efeitos legais.

A Reclamada, por sua vez, destaca que surge nos presentes autos somente como produtor, apenas respondendo nos termos do artigo 40.º e ss. do Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro. Ademais, apresentou defesa por impugnação, alegando que o bem foi entregue em conformidade com o acordado e em perfeitas condições de funcionamento.

Nesta senda, sustenta que a situação em apreço não configura uma desconformidade do bem, mas antes resulta de um comportamento compatível com uma utilização anómala do mesmo, a qual não lhe pode ser imputada: a perda de gás seria consequência da degradação operada por via da corrosão do bem devido à ferrugem.

Finalmente, alega que tendo a aquisição ocorrido no dia 29.09.2023 e a denúncia da alegada desconformidade tido lugar no dia 25.09.2025, já havia decorrido o período de vinte e quatro meses durante os quais o ónus da prova está invertido (cf. artigo 13.º, n.ºs 1 e 4 do Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro). Em face do exposto, requer 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) A Reclamada é uma sociedade comercial que se dedica de forma profissional à comercialização de comércio por grosso de eletrodomésticos, entre outros;

- b) No dia 29.06.2023, o Reclamante celebrou com a ---Lda., um contrato de compra e venda de um combinado Indesit, modelo XITB T2E X, pelo preço de 530 € (quinhentos e trinta euros);
- c) O bem foi entregue e passou a ser utilizado pelo Reclamante e pelo seu agregado familiar;
- d) O frigorífico passou a apresentar um funcionamento anómalo, deixando de produzir frio;
- e) No dia 25.09.2025, o Reclamante solicitou uma visita da assistência técnica;
- f) Na data em foi solicitada a intervenção técnica o bem estava a dias de completar vinte e sete meses;
- g) No dia 01.10.2025, foi efetuada uma visita técnica oficial domicílio do Reclamante para análise do frigorífico;
- h) Um técnico da ----. enviado pela marca analisou o bem;
- i) O técnico emitiu um relatório onde se lê "SAT - AG 01102025 sat - fuga interna - fotos em anexo SAT – PEXP INFORMA "A ferrugem pode ser a razão mais possível dos danos no circuito termodinâmico. Isto é considerado um uso/manutenção não correto.";
- j) O frigorífico apresenta concentração de ferrugem na divisória entre a área de frio e de congelação;
- k) A Reclamada informou o Reclamante que não estavam perante uma desconformidade, mas, outrossim, danos resultantes da má utilização do bem.

#### **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) Que a desconformidade já fosse existente à data da entrega do bem.

### 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 da Reclamante.

Deste modo, de acordo com o princípio geral relativo à produção de prova, consagrado no artigo 342.º, n.º 1 do CC<sup>1</sup>, “[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, o Reclamante logrou demonstrar junto do Tribunal que celebrou a compra e venda e que o frigorífico lhe foi entregue. Ficou, igualmente, provado que o frigorífico funcionou durante mais de 26 meses e que deixou de funcionar como deveria em setembro de 2025.

No que respeita ao facto não provado al. a), este constitui um facto constitutivo do direito alegado pelo Reclamante, pelo que de acordo com as regras gerais do ónus da prova, mormente artigo 342.º, n.º 1 do CC, a sua prova caberia à própria. Sempre se acrescente que no mesmo sentido dispõe o artigo 13.º, n.º 4 do Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro, nos termos do qual cabe ao consumidor fazer prova de que a desconformidade já era existente à data da entrega. Sucede, porém, que não há nos autos nenhum elemento que permita concluir pela verificação desse facto. Com efeito, o frigorífico funcionou bem – e dentro do esperado – durante mais de vinte e quatro meses, apenas sendo identificado um comportamento anómalo a escassos dias de completar vinte e sete meses. Em virtude do momento cronológico em que se verifica o não funcionamento, e em obediência do preceito legal, cabe ao Reclamante demonstrar que a fuga de gás já existia previamente, o que não conseguiu fazer dado que declarou que o bem funcionou condignamente até àquele momento. Deste modo se concluiu pelo facto não provado a).

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

---

<sup>1</sup> 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 – LDC), 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 a Reclamante e a sociedade comercial ---. foi celebrado um contrato de compra e venda (artigo 874.º CC) de coisa móvel (um combinado Indesit, modelo XITB T2E X, doravante frigorífico), pelo preço de 530 € (quinhentos e trinta euros). A Reclamada é uma sociedade comercial e o Reclamante adquiriu o frigorífico para um uso não profissional, pelo que nos encontramos perante uma relação de consumo, na modalidade de compra e venda para consumo, nos termos das als. g) e o) do artigo 2.º do Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro.

Importa, no entanto, deixar uma nota: o Reclamante optou por propor a ação contra o produtor. A responsabilidade do produtor, porém, 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 (...)” 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 coincide exatamente com o seu pedido.

De acordo com o disposto no referido Decreto-Lei, o vendedor (e, neste contexto, também o produtor) 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.

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). 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”.

Não obstante, o artigo 13.º, n.º 4, do Decreto-Lei n.º 84/2021 dispõe, quanto ao ónus da prova, o seguinte: “[d]ecorrido o prazo previsto no n.º 1, cabe ao consumidor a prova de que a falta de conformidade existia à data da entrega do bem” [destaque nosso]. Ora, tendo a desconformidade surgido em setembro de 2025, encontramos-nos fora do período de 24 meses após a entrega (a compra data de 29.06.2023).

Neste sentido, cumpria ao Reclamante demonstrar que este defeito (que levou a que o frigorífico deixasse de trabalhar) já existia aquando da entrega, o que não conseguiu fazer. Com efeito, a Reclamante não juntou aos autos nenhum documento de prova que permita ao Tribunal concluir que o defeito já era existente naquela data, motivo pelo qual não se pode ter por provado o mesmo. A opção legislativa de nos últimos doze meses voltar à regra geral do ónus da prova contida no artigo 342.º, n.º 1 CC onera a Reclamante com o encargo da prova, o qual o mesmo não conseguiu satisfazer.

A Reclamada tenta, na sua contestação gizar a existência de umnexo causal entre a ferrugem presente no frigorífico e a perda de gás. Dos documentos juntos autos não resulta que esse nexo

está preenchido ou demonstrado, pois a mera análise perfunctória do bem sem desmontar os diversos componentes e aferir em detalhe as condições em que se verifica a fuga e o estado do circuito de refrigeração não permite concluir que a existência de ferrugem esteja interligada (em termos de causa-efeito) com aquele. A ferrugem pode ser localizada numa camada externa do material ou num plano mais profundo, não tendo sido testes que possibilitem uma resposta fundamentada a este respeito.

Contudo, tal como decorre do artigo 13.º, n.º 4 do Decreto-Lei n.º 84/2021, não era à Reclamada que cabia produzir a prova quanto à origem da fuga, dado que é na esfera do Reclamante que reside esse ónus. Efetivamente, o Reclamante alega a existência da fuga de gás (satisfazendo o ónus de alegar), mas não dota o Tribunal de quaisquer meios de prova que demonstrem que estamos perante uma desconformidade já existente na data da entrega do bem. Aliás, e contra esse argumento, sempre se alinha a realidade dos factos, dado que o bem funciona normalmente durante mais de dois anos.

Neste contexto, não tendo conseguido realizar a prova em como a desconformidade já existia na data da entrega, 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 530 € (quinhentos e trinta euros), que corresponde ao valor do pedido deduzido pelo Reclamante e que não mereceu oposição da Reclamada.

Sem custas adicionais.

Notifique, com cópia.

Lisboa, 26 de março de 2026.

A Juiz Árbitro

(Daniela Mirante)