

Processo n.º 4283/2025

Sentença n.º 173/2026

1. PARTES

Reclamante: ---, devidamente identificado nos autos;

Reclamada: ----, representada pelo seu mandatário Dr. Rui Aparício Santos, conforme procuração junta aos autos.

2. SUMÁRIO

I. Estamos perante um contrato de compra e venda de uma máquina de lavar roupa celebrado presencialmente numa das lojas da Reclamada e com agendamento de entrega no domicílio do Reclamante;

II. À compra e venda de bens para consumo é aplicável o Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro;

III. Nos termos do artigo 11.º, n.º 2, “[n]os casos em que o contrato de compra e venda preveja a instalação do bem por conta do profissional, o bem considera-se entregue quando a instalação se encontrar concluída”;

IV. Nos termos do artigo 11.º, n.º 11, “[i]ncumbe ao profissional a prova do cumprimento das obrigações estabelecidas no presente artigo”;

V. Após a resolução do contrato, o profissional deve restituir ao consumidor a totalidade do montante pago até 14 dias após a referida resolução, sob pena de devolução em dobro do montante pago, sem prejuízo da indemnização por danos patrimoniais e não patrimoniais a que haja lugar (cf. artigo 11.º, n.ºs 9 e 10).

3. OBJETO DO LITÍGIO

No dia 31.08.2025, o Reclamante adquiriu junto da Reclamada, na sua loja de Sintra, uma máquina de lavar roupa Hisense WF1Q8041BW, pelo preço total de 288,99 € (duzentos e oitenta e oito euros e noventa e nove cêntimos). A entrega ficou agendada para dia 04.09.2025, no período compreendido entre as 18:00 e as 20:00.

Alega o Reclamante que procedeu sozinho ao desligamento da máquina anterior da torneira e a puxar a mesma para a frente. Aquando da entrega, alega que os técnicos que realizaram a mesma aplicaram força excessiva na torneira, partindo-a, de modo que foi impossível instalar a nova máquina. Neste contexto, alega que os funcionários da Reclamada recolheram a máquina antiga e que face à sua recusa em assinar a guia de entrega, recolheram também a máquina antiga.

Face ao exposto, em 27.09.2025, procedeu à resolução do contrato e face a não lhe ter sido realizado qualquer reembolso, peticiona a condenação da Reclamada na devolução do preço da máquina em dobro, num total de 577,98 € (quinhentos e setenta e sete euros e noventa e oito cêntimos).

A Reclamada, por seu turno, em sede de contestação alega que o bem foi entregue, tal como acordado em partes. Alega, neste sentido, que o Reclamante se recusou a aceitar a guia de entrega no terminal PDA e que, face a tal, foi feita uma chamada telefónica pela sua linha de apoio, no âmbito da qual o Reclamante declarou ter a máquina consigo no seu domicílio. Logo, entende ser de improceder o pedido do Reclamante, dado que este tem a máquina em seu poder. Pelo exposto, peticiona 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 equipamentos eletrónicos;
- b) No dia 31.08.2025, o Reclamante adquiriu junto da Reclamada, na sua loja de Sintra, uma máquina de lavar roupa Hisense WF1Q8041BW, pelo preço total de 288,99 € (duzentos e oitenta e oito euros e noventa e nove cêntimos);

- c) A entrega ficou agendada para dia 04.09.2025, no período compreendido entre as 18:00 e as 20:00;
- d) No dia 04.09.2025, uma equipa de entregas da Reclamada compareceu no domicílio do Reclamante pelas 19h59 e levou consigo a máquina de lavar roupa Hisense adquirida;
- e) A equipa de recolhas saiu da casa do Reclamante pelas 20h07;
- f) A máquina de lavar de lavar roupa Hisense não foi instalada;
- g) A máquina antiga foi recolhida pela equipa;
- h) Pelas 20:04, o Reclamante recebeu uma chamada da linha de apoio da Reclamada;
- i) Entre os minutos 00:01:24:02 - 00:01:53:12 da chamada, o Reclamante afirmou: “Não tem problema nenhum porque eu tenho a máquina nova aqui em casa, compreende o que estou a dizer?”;
- j) O Reclamante não assinou qualquer guia a confirmar a entrega da máquina de lavar roupa Hisense;
- k) No dia 27.09.2025, o Reclamante resolveu o contrato de compra e venda.

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 máquina tenha sido entregue.

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 do Reclamante.

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”.

Na análise da matéria de facto foi considerada a gravação da chamada telefónica junta aos autos pela Reclamada e que permitiu ao Tribunal verificar que, durante um determinado momento, a máquina esteve no domicílio do Reclamante. Contudo, foi confessado pela própria Reclamada que a máquina não foi instalada.

Por outro lado, dos meios de prova juntos pela Reclamada – a chamada telefónica e a rota do entregador – pode o Tribunal concluir que o veículo do entregador esteve efetivamente no domicílio do Reclamante e que recolheu a máquina antiga, tendo sido apresentado comprovativo da recolha da máquina antiga.

Inexiste um comprovativo de entrega – escrito ou de outra natureza – recolhido pela Reclamada. É certo que o Reclamante confessou, na chamada telefónica, que tinha a máquina na sua casa naquele momento. Contudo, estamos perante uma confissão extrajudicial (cf. artigo 355.º, n.º 4 CC) não escrita, pelo que não possui força probatória plena sendo o seu valor apreciado livremente pelo tribunal.

Não foram juntos aos autos quaisquer comprovativos que permitissem ao Tribunal ter inequívoca certeza em como o bem foi entregue ao Reclamante, ficando na sua posse física. Do facto de o bem ter estado temporariamente no domicílio do Reclamante não se pode concluir com certeza que lá tenha permanecido.

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

¹ 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 máquina de lavar roupa Hisense WF1Q8041BW, pelo preço total de 288,99 € (duzentos e oitenta e oito euros e noventa e nove cêntimos). A Reclamada é uma sociedade comercial e o Reclamante adquiriu a máquina de lavar roupa 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. Está, deste modo, preenchido o requisito da competência deste Tribunal.

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.

A entrega do bem é regulada pelo disposto no artigo 11.º do referido Decreto-Lei. Neste sentido, dispõe aquela norma no seu n.º 1 a regra geral de acordo com a qual o bem se considera entregue ao consumidor quando este ou um terceiro por ele indicado, que não o transportador, adquire a posse física do bem. Porém, quando o contrato preveja a instalação, o critério legal para aferir da entrega é o que se encontra positivado no n.º 2: o bem considera-se entregue quando a instalação se encontrar concluída. Nos presentes autos a entrega não se pode considerar como realizada, dado que o bem nunca foi instalado.

Por outro lado, dos meios de prova juntos aos autos não ficou provado que a nova máquina de lavar roupa tenha ficado na posse física do Reclamante. A mera chamada telefónica permite concluir que naquele momento a máquina ali estava, não possibilitando determinar de forma inequívoca que ali permaneceu. De outro modo, era à Reclamada que competia produzir essa prova, tal como prevê o artigo 11.º, n.º 11 do Decreto-Lei, dado que aí se determina que “[i]ncumbe ao profissional a prova do cumprimento das obrigações estabelecidas no presente artigo”.

Neste sentido, não tendo sido realizada a entrega, o Reclamante podia ter resolvido o contrato nos termos em que o fez na data de 27.09.2025. Face ao exposto, e não tendo reembolsado o valor no prazo de catorze dias,

Após a resolução do contrato, o profissional deve restituir ao consumidor a totalidade do montante pago até 14 dias após a referida resolução (cf. artigo 11.º, n.º 9), o que não tendo sucedido gera a aplicação do previsto n.º 10 do artigo 11.º, ou seja, o consumidor tem o direito à devolução em dobro do montante pago.

5. DECISÃO

Pelo exposto, julga-se totalmente procedente a presente reclamação, por provada, condenando-se a Reclamada no pagamento de 577,98 € (quinhentos e setenta e sete euros e noventa e oito cêntimos), no prazo máximo de 20 (vinte) dias úteis.

6. VALOR DA CAUSA

Fixa-se à ação, para os devidos efeitos, o valor de 577,98 € (quinhentos e setenta e sete euros e noventa e oito cêntimos), que corresponde ao valor do pedido deduzido pelo Reclamante e que não mereceu oposição da Reclamada.

Sem custas adicionais.

Notifique, com cópia.

Lisboa, 30 de abril de 2026,

A Juiz Árbitro

(Daniela Mirante)