

Processo n.º 4863/2025

Sentença n.º 232/2026

1. PARTES

Reclamante: ---, com intervenção via *Teams*.

Reclamada: ----, representada pelo seu mandatário Dr. ----, 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. Não estando provada a desconformidade, não pode proceder o pedido da Reclamante.

3. OBJETO DO LITÍGIO

No dia no dia 05.08.2023, a Reclamante celebrou um contrato de compra e venda de uma máquina de café automática Delonghi, ECAM220.21.B, pelo preço de 398,99 € (trezentos e noventa e oito euros e noventa e nove cêntimos) na loja da Reclamada, situada no ---.

No dia 10.11.2025, a Reclamante dirigiu-se à referida loja da Reclamada com vista a solicitar assistência técnica, em virtude de a máquina estar a tirar café fraco, regular para sair café curto e sair café grande ou se desligar sem qualquer intervenção nesse sentido. Deste modo, nesta data entregou o aparelho para que fosse analisado, tendo ficado registado que o estado do aparelho apresentava somente “marcas de uso e riscos ligeiros”.

Todavia, alega que a Reclamada recusou a reparação ao abrigo da garantia em virtude de o bem ter sido submetido a “uso inadequado” e apresentar danos à data da entrega (display partido), o que impugna por não constar do auto de entrega do bem.

Neste sentido, peticiona a condenação da Reclamada na substituição do equipamento ou, em alternativa, na resolução do contrato.

A Reclamada, por seu turno, defende-se por impugnação, alegando que o bem foi entregue nas devidas condições e sem apresentar qualquer desconformidade. Neste sentido, sustenta que os problemas que o bem apresenta agora são resultado de uma falta de manutenção, bem como da utilização de café caramelizado, o qual não é compatível com este tipo de máquina. Quanto ao display partido, assumiu a reparação por cortesia comercial. Nestes termos, 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 eletrodomésticos, entre outros produtos;
- b) No dia 05.08.2023, a Reclamante celebrou um contrato de compra e venda de uma máquina de café automática Delonghi, ECAM220.21.B, pelo preço de 398,99 € (trezentos e noventa e oito euros e noventa e nove cêntimos) na loja da Reclamada, situada no ----;
- c) No dia 10.11.2025, a Reclamante dirigiu-se à loja da Reclamada, situada no ---, com vista a solicitar assistência técnica, em virtude de a máquina estar a tirar café fraco, regular para sair café curto e sair café grande ou se desligar sem qualquer intervenção nesse sentido;
- d) Na referida data entregou o aparelho para que fosse analisado, tendo ficado registado que o estado do aparelho apresentava somente “marcas de uso e riscos ligeiros”;
- e) A Reclamada recusou a reparação ao abrigo da garantia em virtude de o bem ter sido submetido a “uso inadequado” e apresentar danos à data da entrega (display partido);
- f) Foi emitido um orçamento de reparação no valor de 188,18 € (cento e oitenta e oito euros e dezoito cêntimos);
- g) A Reclamante contestou esse orçamento;

- h) A Reclamada aceitou suportar, por cortesia comercial, a substituição do display partido;
- i) Foi emitido novo orçamento, desta feita no valor de 151,48 € (cento e cinquenta e um euros e quarenta e oito cêntimos);
- j) A Reclamante recusou o orçamento;
- k) A máquina apenas realizou quatro descalcificações;
- l) Foram tirados 3781 cafés na máquina;
- m) Foi utilizado café caramelizado na máquina;
- n) O tipo de café caramelizado é desaconselhado ou mesmo proibido no manual de instruções.

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 tipo de grãos de café a Reclamante adquire no supermercado;
- b) Que a Reclamante não utilize café caramelizado em grão.

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 das partes.

Neste contexto, importa esclarecer os termos da distribuição do ónus da prova. Segundo 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”. Por outro lado, a desconformidade surgiu depois de se terem completado vinte e quatro meses sob a entrega da

¹ CC – Código Civil.

máquina, motivo pelo qual tem aplicação o disposto no artigo 13.º, n.º 4, onde se dispõe que, decorrido o prazo de vinte e quatro meses previsto no n.º 1 da referida norma, “(...) cabe ao consumidor a prova de que a falta de conformidade existia à data da entrega do bem”.

Por conseguinte, e atendendo ao enquadramento cronológico, impende sobre a Reclamante o ónus de demonstrar três pressupostos essenciais para a procedência do seu direito: (i) a celebração do contrato de compra e venda do bem, (ii) a existência da desconformidade no bem e (iii) que essa desconformidade já era existente na data da celebração do contrato.

Neste sentido, a Reclamante demonstrou junto do Tribunal a celebração da compra e venda da máquina de café *supra* identificada. Demonstrou ademais que a mesma não funciona como se espera dos bens da mesma espécie. No entanto, não logrou demonstrar que estamos perante uma desconformidade e que esse problema já era existente na data da entrega da máquina, na medida em que durante mais de vinte e quatro meses a mesma funcionou normalmente. Expliquemos.

É certo que ficou provado que a máquina não está a apresentar um funcionamento de acordo com o esperado e com as suas características, mas tal sucede em virtude de dois fatores: a ausência de manutenção (o número de descalfificações foi diminuto) e a utilização de grão de café caramelizado. Esta conclusão decorre do relatório produzido em sede de assistência técnica. Segundo o disposto no artigo 389.º CC, a força probatória das respostas dos peritos é fixada livremente pelo tribunal.

Quando questionada sobre se usava café caramelizado, a Reclamante limitou-se a afirmar que comprava café Delta normal no supermercado, sem demonstrar conhecimento detalhado do tipo de café adquirido. Assim se concluiu pelo facto não provado a).

Pelo exposto, e de acordo com a prova apresentada, não foi possível demonstrar perante o Tribunal que a máquina objeto do litígio esteja afetada por um qualquer funcionamento anómalo reconduzível ao conceito de desconformidade legalmente previsto. 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.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 Reclamada foi celebrado um contrato de compra e venda (artigo 874.º CC) de coisa móvel (máquina de café automática Delonghi, ECAM220.21.B, doravante máquina) pelo preço de 398,99 € (trezentos e noventa e oito euros e noventa e nove cêntimos). A Reclamada é uma sociedade comercial e a Reclamante compradora adquiriu a máquina 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.

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. 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”.

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”. Contudo, a desconformidade surgiu depois de se terem completado vinte e quatro meses sob a entrega da máquina, motivo pelo qual se convoca a aplicação do disposto no artigo 13.º, n.º 4, onde se dispõe que, decorrido o prazo de vinte e quatro meses previsto no n.º 1 da referida norma, “(...) cabe ao consumidor a prova de que a falta de conformidade existia à data da entrega do bem”.

Em virtude do disposto no referido Decreto-Lei, recaía sobre a Reclamante o ónus de demonstrar três pressupostos essenciais para a procedência do seu direito: (i) a celebração do contrato de compra e venda do bem, (ii) a existência da desconformidade no bem e (iii) que essa desconformidade já era existente na data da celebração do contrato.

Neste sentido, e conforme já se decidiu em sede de fundamentação e facto, a Reclamante demonstrou junto do Tribunal a celebração da compra e venda da máquina de café *supra* identificada. Demonstrou ademais que a mesma não funciona como se espera dos bens da mesma espécie. No entanto, não logrou demonstrar que estamos perante uma desconformidade e que esse problema já era existente na data da entrega da máquina, na medida em que durante mais de vinte e quatro meses a mesma funcionou normalmente.

Não se questiona que a máquina não está a apresentar um funcionamento de acordo com o esperado e com as suas características, mas tal sucede em virtude de dois fatores: a ausência de manutenção (o número de descalcificações foi diminuto) e a utilização de grão de café caramelizado. Tal como consta no manual de instruções, apenas deve ser utilizado grão torrado. Com efeito, o café caramelizado apresenta o risco de o açúcar derreter com o calor do moinho, o que promove o surgimento de bloqueios e danifica o moedor, impactando toda a cadeia de funcionamento da máquina. Quando questionada sobre se usava café caramelizado, a Reclamante limitou-se a afirmar que comprava café Delta normal no supermercado, sem demonstrar conhecimento detalhado do tipo de café adquirido.

Em virtude do exposto, o problema no funcionamento da máquina deriva diretamente da utilização que tem sido dada à mesma e não de outra origem imputável à Reclamada. Logo, de acordo com a prova apresentada, não foi possível demonstrar perante o Tribunal que a máquina objeto do litígio esteja afetada por um qualquer funcionamento anómalo reconduzível ao conceito de desconformidade legalmente previsto. Não tendo conseguido realizar a prova em o bem está desconforme, falha a 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 398,99 € (trezentos e noventa e oito euros e noventa e nove cêntimos), que corresponde ao valor do pedido deduzido pela Reclamante e que não mereceu oposição da Reclamada.

Sem custas adicionais.

Notifique, com cópia.

Lisboa, 3 de junho de 2026,

A Juiz Árbitro

(Daniela Mirante)