

Processo n.º 417/2026

Sentença n.º 262/2026

1. PARTES

Reclamante: ---, devidamente identificado nos autos;

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

2. SUMÁRIO

I. Em caso de desconformidade, o consumidor pode opor ao vendedor os direitos consagrados no artigo 15.º do Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro – reparação ou substituição, redução do preço ou resolução do contrato – nos termos e hierarquia aí previstos.

3. OBJETO DO LITÍGIO

No dia 14.11.2023, o Reclamante adquiriu junto da Reclamada uma máquina de café Krups NSP Vertuo POP, pelo preço de 29,99 € (vinte e nove euros e noventa e nove cêntimos) em virtude de uma campanha promocional.

No dia 02.12.2025, o Reclamante entregou a máquina na loja da Reclamada sita no Almada Fórum, alegando que a mesma apresentava um problema no seu funcionamento. Alega que na guia de entrega não foi feita qualquer menção a danos ou insetos. Sucede, porém, que no dia 30.12.2025, a Reclamada devolveu a máquina sem reparação, alegando que a mesma continha insetos vivos no seu interior e sem juntar qualquer relatório oficial. Em 13.01.2026, a Reclamada comunicou ao Reclamante, através de correio eletrónico, que não havia sido realizada qualquer intervenção no equipamento em virtude da presença de insetos, juntando uma fotografia do exterior de uma máquina de café onde se vê um inseto.

Face ao exposto, peticiona a condenação da Reclamada na substituição da máquina por uma nova idêntica ou equivalente, bem como na devolução dos custos suportados com o processo de arbitragem.

A Reclamada, por seu turno, alega que não foi realizada qualquer intervenção no bem dado que foram identificados insetos vivos no seu interior, pelo que o centro de assistência técnica selou

a máquina sem realizar qualquer intervenção na mesma. Ademais, alega que a existência de insetos no interior da máquina até pode estar na origem da anomalia reportada. 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, entre outros;
- b) No dia 14.11.2023, o Reclamante adquiriu junto da Reclamada uma máquina de café Krups NSP Vertuo POP, pelo preço de 29,99 € (vinte e nove euros e noventa e nove cêntimos) em virtude de uma campanha promocional;
- c) No dia 02.12.2025, o Reclamante entregou a máquina na loja da Reclamada sita no Almada Fórum, alegando que a mesma apresentava um problema no seu funcionamento;
- d) Na guia de entrega não foi feita qualquer menção a danos ou insetos;
- e) No dia 30.12.2025, a Reclamada devolveu a máquina sem reparação, alegando que a mesma continha insetos vivos no seu interior e sem juntar qualquer relatório oficial;
- f) Em 13.01.2026, a Reclamada comunicou ao Reclamante, através de correio eletrónico, que não havia sido realizada qualquer intervenção no equipamento em virtude da presença de insetos, juntando uma fotografia do exterior de uma máquina de café onde se vê um inseto;
- g) A máquina apresenta um funcionamento anormal.

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 de café fotografada pela assistência técnica seja a do Reclamante;
- b) Que a máquina de café do Reclamante contenha insetos vivos no seu interior;

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.

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”.

O Reclamante alega a existência de uma desconformidade na máquina de café, a qual foi enviada para assistência técnica para que fosse confirmada ou não. Estando o bem dentro do período legal de garantia, o mesmo deve ser aberto e analisado ou pelo vendedor ou pelo produtor. Ao não ter analisado o bem e não tendo emitido relatório, a Reclamada nem impugna a existência de desconformidade alegada pelo Reclamante, nem produz prova em contrário que permita imputar a desconformidade a uma qualquer utilização por aquele último. Deste modo, ao impossibilitar a prova pelo Reclamante, sob pena de alegarem uma manipulação errada do bem por este, a desconformidade deve considerar-se como provada.

Quanto aos factos não provados a) e b), o ónus da prova dos mesmos recai na esfera da Reclamada nos termos do artigo 342.º, n.º 2 CC, cabendo-lhe demonstrar a sua verificação. A mera junção de uma fotografia na qual nem é visível o número de série da máquina não permite concluir que aquela seja a máquina do Reclamante. Por outro lado, do facto de estar um inseto – que se assemelha a uma traça – pousado na máquina não resulta que a mesma esteja infestada

¹ CC – Código Civil.

de insetos. 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.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 (café automática (Krupps NSP Vertuo POP), numa loja física da Reclamada, pelo valor de 29,99 € (vinte e nove euros e noventa e nove cêntimos). A Reclamada é uma sociedade comercial e o Reclamante comprador adquiriu a máquina de café 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 âmbito de aplicação do Decreto-Lei n.º 84/2021, tendo aplicação os direitos aí previstos caso se verifique um caso de desconformidade.

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” (destaque nosso).

Nesta medida, a máquina foi adquirida a 14.11.2023 e o problema, do litígio em análise, surgiu em dezembro de 2025, ou seja, após o segundo ano de vida da máquina. É certo que foi junta aos autos uma fotografia de um inseto na máquina, mas, destaque-se, apenas se vê um inseto – e não vários – e não se especifica em que medida aquele teria causado os problemas da máquina e, mais importante, quais os problemas que a máquina apresenta a nível elétrico. Ao optar por não analisar a máquina, a Reclamada inviabilizou a produção de prova. 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”. Cumpre, 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. E essa prova foi feita.

A Reclamada, por seu turno, não conseguiu provar que a desconformidade ficou a dever-se a um facto que não lhe é imputável, nem que foi originada num mau uso da coisa: alegar que existiam insetos e que estes causaram os problemas, sem identificar quais são os problemas, não se afigura como suficiente. Deste modo, não são juntos aos autos

comprovativos da existência destes problemas. Posteriormente, em sede de audiência de julgamento, também não foi produzida prova que permitisse ao Tribunal considerar que a alegada desconformidade é, na verdade, um dano imputável a um qualquer comportamento do consumidor: a Reclamada limitou-se a reforçar a sua confiança no parecer do centro de assistência técnica. Por conseguinte, não existiu uma elisão da presunção contida no artigo 13.º, n.º 1 do Decreto-Lei n.º 84/2021.

Estando comprovada a desconformidade, importa analisar quais os direitos do consumidor. Atendendo a que estamos no âmbito do Decreto-Lei n.º 84/2021, assiste ao Reclamante consumidor um conjunto de direitos, consagrados no artigo 15.º, n.º 1 do referido diploma, são eles: a) a reposição da conformidade, através da reparação ou da substituição do bem; b) a redução proporcional do preço; ou c) a resolução do contrato. A escolha dos direitos cabe ao consumidor, porém deve ser efetuada nos termos do n.º 2 do artigo 15.º, ou seja, de acordo com a hierarquia aí estabelecida.

O Reclamante apresenta como pedido a substituição da máquina, o qual se apresenta como lícito e adequado. Por conseguinte, e em consonância com o pedido do Reclamante, decide o Tribunal condenar a Reclamada na substituição da máquina de café.

4. DECISÃO

Pelo exposto, julga-se totalmente procedente a presente reclamação, por provada, e, em consequência, condena-se a Reclamada a substituir a máquina de café.

5. VALOR DA CAUSA

Fixa-se à ação, para os devidos efeitos, o valor de 29,99 € (vinte e nove euros e noventa e nove cêntimos), que corresponde ao valor do pedido deduzido pelo Reclamante e que não mereceu oposição da Reclamada.

Sem custas adicionais.

Notifique, com cópia.

Lisboa, 22 de junho de 2026,

A Juiz Árbitro

(Daniela Mirante)