Processo n.º 489/2026

Sentença n.º 315/2026

---

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. 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. A desconformidade que se verifique até 24 meses após a entrega dos bens presume-se existente como existente naquele momento. Contudo, após o decurso desse prazo cabe ao consumidor provar que a desconformidade já existia à data de entrega do bem (artigo 13.º, n.º 4 do Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro).

IV. Não tendo sido feita essa prova, não preencheu o Reclamante os pressupostos basilares do direito que pretende ver reconhecido.

3. OBJETO DO LITÍGIO

No dia 15.05.2023, o Reclamante celebrou um contrato de compra e venda de um ferro de engomar com caldeira, marca Philips, modelo PerfectCare Compact Plus GC7923, com a Reclamada, pelo valor de 199,99 € (cento e noventa e nove euros e noventa e nove cêntimos). O bem destinava-se ao uso pessoal do seu agregado familiar.

Sucede, porém, que em 11.12.2025, o Reclamante entregou o bem para reparação ao abrigo da garantia legal. Alega que o mesmo não sofreu qualquer acidente ou embate, porém que ainda assim apresentou uma anomalia na zona da pega, a qual se descolou e partiu.

A Reclamada enviou o aparelho para um centro técnico autorizado de modo que fosse analisado, tendo aquele centro concluído que não apresentava uma desconformidade, mas um dano técnico não relacionado com um defeito de fabrico. Foi emitido um orçamento de reparação no valor de 48,11 € (quarenta e oito euros e onze cêntimos).

Não concordando com a conclusão da Reclamada, sobretudo em virtude da falta de fundamentação da mesma, e não tendo logrado obter uma composição do litígio amigavelmente, peticiona a condenação da Reclamada na reparação do equipamento ou, caso seja impossível, na substituição por outro equivalente.

A Reclamada impugna a pretensão do Reclamante sustentando que o bem foi analisado pelo centro de assistência técnica autorizado, o qual concluiu que aquele apresentava um dano físico e não uma desconformidade reconduzível a um problema de fabrico. Por esse facto, o bem foi considerado fora de garantia e emitido um orçamento para reparação.

Peticiona, nestes termos, a sua absolvição do pedido. Não obstante os trabalhos conduzidos pelo Tribunal, 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 15.05.2023, o Reclamante celebrou com a Reclamada um contrato de compra e venda de um ferro de engomar com caldeira, marca Philips, modelo PerfectCare

Compact Plus GC7923, pelo valor de 199,99 € (cento e noventa e nove euros e noventa e nove cêntimos);

c) O bem destinava-se ao uso pessoal do agregado familiar do Reclamante;
d) Em dezembro de 2025, em data não especificada, o ferro de engomar apresentou uma anomalia na zona da pega, a qual se descolou e partiu;
e) Na data de 11.12.2025, o Reclamante entregou o bem à Reclamada para reparação;
f) A Reclamada enviou o aparelho para um centro técnico autorizado de modo que fosse analisado;
g) O centro autorizado concluiu que o bem não apresentava uma desconformidade, mas um dano técnico não relacionado com um defeito de fabrico:
h) Foi emitido um orçamento de reparação no valor de 48,11 € (quarenta e oito euros e onze cêntimos);
i) O Reclamante recusou o orçamento.

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 do ferro de engomar já fosse existente na data de entrega.

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, incluindo as declarações oferecidas pelo 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 CC[1], "[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 ferro de engomar lhe foi entregue. Ficou, igualmente, provado que o mesmo funcionou durante mais de 24 meses sem apresentar qualquer problema na pega, até a mesma se ter descolado.

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 ao próprio. 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 quando o defeito se manifeste nos últimos doze meses da garantia do bem. Todavia, não há nos autos nenhum elemento que permita concluir pela verificação desse facto, existindo, pelo contrário, declarações do Reclamante em como o ferro de engomar funcionou normalmente e desempenhou a função para a qual foi adquirido nesse período. Se o bem não apresentou qualquer deficiência no funcionamento durante os primeiros dois anos de utilização e na ausência de outra prova oferecida pelo Reclamante em sentido contrário, pode concluir-se que a mesma não era pré-existente à data da entrega do bem.

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.

*

Do pedido. Aquando da propositura da presente ação arbitral, o pedido do Reclamante foi formulado do seguinte modo: "Reparação do equipamento ao abrigo da garantia legal ou, caso não seja possível, substituição por equipamento equivalente sem custos." [destaque nosso]. Neste sentido, a cognição do Tribunal cinge-se ao peticionado pela parte, ou seja, a garantia legal.

Contudo, em audiência de julgamento, o Reclamante deu conta que tinha celebrado uma extensão de garantia de mais três anos com a Reclamada, por sugestão do funcionário da mesma. Deu o Tribunal prazo à Reclamada para juntar os comprovativos de tal garantia aos autos, o que veio a suceder. Uma vez compulsados os referidos documentos, verificou o Tribunal que é uma garantia contratual celebrada com a Seguradora --- a qual não é parte dos autos.

Nesse sentido, em sede da competência do Tribunal, não conhecerá da relação contratual com a Seguradora --, pois não integra o pedido.

*

Entre o Reclamante e a Reclamada foi celebrado um contrato de compra e venda (artigo 874.º CC) de coisa móvel (ferro de engomar com caldeira, marca Philips, modelo PerfectCare Compact Plus GC7923, doravante ferro de engomar), pelo valor de 199,99 € (cento e noventa e nove euros e noventa e nove cêntimos). A compra e venda para consumo é regulada pelo Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro.

Nos termos do referido diploma legal, a Reclamada é uma sociedade comercial e o Reclamante comprador adquiriu o ferro de engomar 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.

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).

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". Cumpre, nestes termos, ao Reclamante, como pressuposto basilar para tutelar os seus direitos, demonstrar a existência da compra e venda do bem e,

posteriormente, de que o bem não está a funcionar como aqueles da sua espécie. E essa prova foi feita.

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]. Quer isto significar que quando a alegada falta de conformidade surge após o prazo de vinte e quatro meses, a pré-existência da mesma na data de entrega deixa de estar presumida e cabe ao Reclamante provar que assim era.

Ora, tendo a falta de conformidade sido apresentada à Reclamada em 11.12.2025, encontramo-nos fora do período de vinte e quatro meses subsequentes à entrega (a compra data de 15.05.2023).

Neste sentido, e em virtude das regras do ónus da prova previstas no Decreto-Lei n.º 84/2021, cumpria ao Reclamante demonstrar que este defeito (que levou a que a pega do ferro de engomar se descolasse e partisse) já existia aquando da entrega, o que não conseguiu fazer. Com efeito, o 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. Aliás, durante vinte e sete meses o bem funcionou como esperado, sem que o Reclamante tenha demonstrado algo em contrário.

Esta 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 o consumidor com o encargo da prova, o qual o mesmo não conseguiu satisfazer.

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 ao abrigo da garantia legal, motivo pelo qual não pode proceder a sua pretensão. Por conseguinte, decide o Tribunal absolver a Reclamada do pedido.

5. DECISÃO

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

6. VALOR DA CAUSA

Fixa-se à ação, para os devidos efeitos, o valor de 199,99 € (cento e noventa e nove euros e noventa e nove cêntimos), que corresponde ao valor total dos pedidos deduzidos pelo Reclamante e que não mereceu oposição da Reclamada.

Sem custas adicionais.

Notifique, com cópia.

Lisboa, 17 de julho de 2026,

A Juiz Árbitro

(Daniela Mirante)