Processo n.º 4423/2025

Sentença n.º 326/2026

---

1. PARTES

Reclamante: ---, devidamente identificado nos autos, com intervenção presencial e auxílio na tradução de --- e com assistência do Dr. ---, jurista da DECO;

Reclamada: --- representada pelo seu mandatário Dr. ---, conforme procuração junta aos 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 Reclamada --- a compra e venda de uma máquina de lavar loiça da marca ---, pelo preço de 390,24 € (trezentos e noventa euros e vinte e quatro cêntimos). Alega o Reclamante que recebeu a máquina no dia 08.01.2026, sendo o transporte e a instalação incluídos no preço de aquisição.

Alega o Reclamante que sempre deu um uso cuidado ao aparelho e que cumpriu com o uso correto de sal, detergente e pastilhas para a lavagem.

Sucede, porém, que alega que após um mês de utilização se manifestou um defeito por vazamento do sal da embalagem interna da máquina. Como consequência, alega que surge um código de erro no visor da máquina, acumulação de sal na loiça, lavagem ineficaz e corrosão das pelas metálicas em virtude do contacto com o sal.

Neste contexto, solicitou a prestação de assistência técnica através do centro de contacto telefónico da Reclamada ----, tendo sido realizada uma primeira visita no dia 13.03.2026. O consumidor não estava no seu domicílio quando o técnico chegou, tendo sido reagendada uma vista para dia 18.03.2026. Esta segunda visita teve um custo de 60 € (sessenta euros) suportado pelo Reclamante e alega este último que o técnico nem ligou a máquina, tendo-se limitado a fotografar o estado do equipamento e alegando que depois iria realizar um relatório.

Na sequência desta visita, o Reclamante foi informado que o parecer da assistência técnica veio no sentido de ser negada a garantia devido à existência de corrosão, o que consubstancia um problema não coberto pela garantia.

Face ao exposto, peticiona a condenação das Reclamadas na reposição da garantia, mediante a substituição do bem.

A Reclamada --- impugna a pretensão do Reclamante, alegando que nos termos das condições gerais de garantia aplicáveis a corrosão e ferrugem provocados por utilização indevida ou manutenção desadequada constituem causa da exclusão da garantia. Ainda assim, alega que por cortesia comercial propôs ao Reclamante a substituição da peça necessária ao funcionamento do bem, proposta que foi recusada. Peticiona a sua absolvição do pedido.

A Reclamada --- impugna a existência de uma desconformidade, alegando que, nos termos do parecer técnico emitido, o eletrodoméstico apresentava danos resultantes de uma utilização menos cuidada. Por outro lado, alega que o técnico não terá ligado a máquina para a testar por entender "não ser necessário colocar a máquina em funcionamento para a averiguação da alegada desconformidade do equipamento". No demais, remete para o manual de instruções que acompanha o bem e que, se tivesse sido observado o aí disposto, não se verificaria a alegada desconformidade. 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 comércio por grosso de eletrodomésticos, entre outros;
b) A Reclamada --- é uma sociedade comercial que se dedica de forma profissional à comercialização de comércio por grosso de eletrodomésticos, entre outros;
c) No dia 29.06.2023, o Reclamante celebrou com a Reclamada --- a compra e venda de uma máquina de lavar loiça da marca ---, pelo preço de 390,24 € (trezentos e noventa euros e vinte e quatro cêntimos);
d) O Reclamante recebeu a máquina no dia 08.01.2026, sendo o transporte e a instalação incluídos no preço de aquisição;
e) O Reclamante solicitou a prestação de assistência técnica através do centro de contacto telefónico da Reclamada ---;
f) Foi realizada uma primeira visita no dia 13.03.2026;
g) O consumidor não estava no seu domicílio quando o técnico chegou, tendo sido reagendada uma vista para dia 18.03.2026;
h) No dia 18.03.2026, teve lugar uma segunda visita, a qual teve um custo de 60 € (sessenta euros) suportado pelo Reclamante;
i) O técnico não ligou a máquina, limitando-se a analisar o aspeto da máquina de lavar e a fotografar o estado do equipamento;
j) Posteriormente, foi remetido um relatório ao Reclamante contendo o parecer da assistência técnica;

k) O parecer da assistência técnica veio no sentido de ser negada a garantia devido à existência de corrosão, o que consubstancia um problema não coberto pela garantia;
l) A máquina apresenta extensos sinais de corrosão no interior;
m) A máquina dá um sinal de erro assinalado com "**S**" na lavagem;
n) Esse sinal corresponde ao sal da máquina de lavar loiça.

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 assistência técnica tenha analisado o problema de funcionamento da máquina de lavar loiça com detalhe;
b) Que a existência de corrosão esteja ligada ao mau funcionamento da máquina de lavar reportado pelo Reclamante;
c) Que exista uma utilização inadequada da máquina de lavar loiça por parte do Reclamante.

4.1.3. Motivação

A convicção do Tribunal quanto à matéria de facto fundou-se no conjunto dos documentos juntos aos autos, incluindo o registo fotográfico, bem como na prova produzida em audiência de discussão e julgamento, designadamente nas declarações da Reclamante.
Nos termos do princípio geral relativo ao ónus da prova, consagrado no artigo 342.º do Código Civil, "[à]quele que invocar um direito cabe fazer a prova dos factos constitutivos do direito alegado" (n.º 1), competindo, por sua vez, "[a] prova dos factos impeditivos, modificativos ou extintivos do direito invocado [...] àquele contra quem a invocação é feita" (n.º 2).

No caso em apreço, o Reclamante logrou demonstrar a celebração do contrato de compra e venda e a entrega da máquina de lavar loiça, tendo igualmente resultado provado que o equipamento não se encontra a funcionar.

No que respeita ao facto não provado constante da alínea a), o mesmo resulta da própria posição assumida pela Reclamada --- na sua contestação. Com efeito, no artigo 13.º daquele articulado, a Reclamada afirma que "[...] sempre será de referir que, tendo em conta as alegadas desconformidades verificadas pelo técnico, este terá considerado não ser necessário colocar a máquina em funcionamento para a averiguação da alegada desconformidade do equipamento". Tal declaração permite concluir que o técnico não procedeu a qualquer teste funcional ao equipamento, circunstância que afasta a demonstração do facto alegado.

Relativamente aos factos não provados constantes das alíneas b) e c), os mesmos consubstanciam factos impeditivos do direito invocado pelo Reclamante, pelo que o respetivo ónus da prova recaía sobre as Reclamadas, nos termos do artigo 342.º, n.º 2, do Código Civil. Sucede, porém, que as Reclamadas não lograram satisfazer tal ónus. Ambas juntaram aos autos o relatório elaborado pela assistência técnica, bem como registo fotográfico do equipamento. Todavia, o relatório junto pela Reclamada --- IBERIA como documento n.º 1 limita-se a referir que: "Cliente menciona que usou aparelho 3x. oxidação não está coberta pela garantia, como se encontra informado no manual de utilizador. Situação provocada por um uso menos cuidado" [sic].

Da análise deste documento resulta que, perante a constatação da existência de oxidação – e não obstante a reclamação do consumidor referir expressamente a fuga de sal do depósito da máquina, substância reconhecidamente corrosiva – o técnico assumiu, de forma imediata, que a situação se encontrava excluída da garantia. Não procedeu à realização de quaisquer testes ou verificações técnicas suscetíveis de apurar a origem da anomalia reportada, tendo-se limitado a uma apreciação meramente visual do equipamento.

Consequentemente, o referido relatório não permite estabelecer qualquer nexo causal entre a oxidação observada e a avaria comunicada pelo Reclamante, nem sustentar a

conclusão de que aquela constituiu a causa desta. As Reclamadas não produziram, assim, prova bastante dos factos impeditivos que alegaram.
Nestes termos, foi com base nos elementos probatórios supra identificados que o Tribunal formou a sua convicção quanto à matéria de facto considerada 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.

*

No dia 29.06.2023, o Reclamante celebrou com a Reclamada --- a compra e venda de uma coisa móvel (máquina de lavar loiça da marca ---, doravante máquina de lavar loiça), pelo preço de 390,24 € (trezentos e noventa euros e vinte e quatro cêntimos). A Reclamada é uma sociedade comercial e o Reclamante adquiriu a máquina de lavar loiça 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 vendedor e 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 substituição.

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]. Uma máquina de lavar loiça que apresenta, menos de um mês depois, problemas relativamente ao sal, interrompendo a lavagem e espalhando sal no interior da máquina não funciona como um é esperado que um bem dessa espécie funcione.

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".

Ambas as Reclamadas tentam, nas suas contestações, gizar a existência de um nexo causal entre a ferrugem presente na máquina de lavar loiça e o não funcionamento alegado pelo Reclamante. Sucede que, e conforme se deixou antever em sede da fundamentação da

matéria de facto, dos documentos juntos autos não resulta que esse nexo esteja preenchido ou demonstrado. Importa esclarecer este ponto pois é nevrálgico.

A mera análise perfunctória e exclusivamente visual do bem, sem que tenha sido efetuada qualquer ligação da máquina para verificação do seu funcionamento, nem desmontado qualquer dos seus componentes, com vista a apurar tecnicamente a origem da anomalia reportada, não permite concluir que a presença de ferrugem se encontre causalmente relacionada com o defeito invocado pela Reclamante. A existência de ferrugem é, efetivamente, um facto assente. Todavia, na ausência de quaisquer ensaios, testes de funcionamento ou exame técnico que permitam sustentar, de forma objetiva e fundamentada, a existência de um nexo de causalidade entre esse fenómeno e a avaria reportada, não pode o Tribunal concluir que a desconformidade decorra de uma utilização incorreta do bem ou de qualquer outra circunstância imputável à consumidora.

Acresce que o ónus de alegação e o ónus da prova, embora complementares, prosseguem finalidades processuais distintas. Como salientou o Tribunal da Relação de Lisboa, «uma coisa é o ónus de alegação, outra coisa é o ónus da prova, e este só pode funcionar na medida em que se deu cumprimento prévio àquele», recaindo sobre a Reclamada o ónus de alegar e provar os factos impeditivos do direito invocado pela Reclamante, nos termos do artigo 342.º, n.º 2, do Código Civil.

No caso dos autos, as Reclamadas limitaram-se a invocar que a ferrugem observada seria consequência de uma alegada utilização inadequada do bem. Porém, não demonstraram, através de prova técnica, em que medida essa ferrugem seria apta a provocar a concreta desconformidade reportada, nem demonstraram de forma sustentada qualquer nexo causal entre ambos os fenómenos. A mera coexistência de ferrugem e da avaria é manifestamente insuficiente para afastar a presunção legal estabelecida no artigo 13.º, n.º 1, do Decreto-Lei n.º 84/2021.

Não tendo sido produzida prova bastante dos factos impeditivos invocados, conclui o Tribunal que as Reclamadas não lograram ilidir a referida presunção legal, mantendo-se, por conseguinte, a presunção de que a falta de conformidade já existia à data da entrega do bem.

Estando comprovada a desconformidade, importa analisar quais os direitos do consumidor. Neste ponto importa operar uma precisão: o regime regra do Decreto-Lei n.º 84/2021 está concebido para a relação entre vendedor e consumidor, apenas estendendo ao feixe de relações produtor – consumidor para densificar a proteção deste último. A ação apresenta como primeira Reclamada o vendedor, devendo entender-se que a este se dirige o pedido e só subsidiariamente ao produtor.

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.

Encontrando-se preenchidos os pressupostos previstos nos artigos 15.º e 18.º do Decreto-Lei n.º 84/2021, e tendo o Reclamante peticionado a substituição da máquina, não se identifica qualquer fundamento que obste à procedência desse pedido contra a Reclamada ---, credora da relação contratual que surge no presente litígio e que assume a posição de vendedor. Este é o regime regra que resulta do Decreto-Lei n.º 84/2021 e que respeita a ordem escolhida pelo Reclamante aquando da propositura da ação.

5. DECISÃO

Pelo exposto, julga-se totalmente procedente a presente reclamação, por provada, e, por conseguinte, condena-se a Reclamada ---- na substituição da máquina de lavar loiça, no prazo máximo de 20 (vinte) dias úteis.

Absolve-se a Reclamada ---., do pedido.

6. VALOR DA CAUSA

Fixa-se à ação, para os devidos efeitos, o valor de 390,24 € (trezentos e noventa euros e vinte e quatro cêntimos), que corresponde ao valor do pedido deduzido pelo Reclamante e que não mereceu oposição das Reclamadas.

Sem custas adicionais.

Notifique, com cópia.

Lisboa, 20 de julho de 2026.

A Juiz Árbitro

(Daniela Mirante)