



**TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO**

**SUMARIO:**

Nos termos do Art 15º do DL n.º 84/2021, de 18 de Outubro , em caso de desconformidade o consumidor tem direito:

- a) À reposição da conformidade, através da reparação ou da substituição do bem
- b) À redução proporcional do preço;
- c) À resolução do contrato.

---

**SENTENÇA**

Proc. n.º 926/2024 – TAC Porto

Requerente:

Requerida:

**1. Relatório**

1.1. A Requerente alega ter adquirido à Requerida, em 30.01.2022, uma máquina de lavar roupa “HOTP NS 722U WK SPT N”, pelo preço de € 319,99.

1.2. Em Dezembro de 2023 a máquina revelou desconformidade coincidente com diversa fugas de água quando está a trabalhar.

1.3 Comunicou tal facto à Requerida que emitiu um orçamento para reparação.

1.4 Requer a condenação da Requerida na reparação do bem ou na substituição do mesmo.

1.5 A Requerida, regularmente citada, não apresentou contestação.





**TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO**

\*

A audiência realizou-se com a presença de Requerente e da Requerida.

\*

## **2. Objeto do litígio**

Por via de ação declarativa de condenação, nos termos em que a define o Art.º 10, ns.º 1, 2 e 3 b) do CPC, a questão colocada em apreciação a este Tribunal Arbitral, coincide com a apreciação da verificação de desconformidade do bem vendido, ao abrigo da garantia legal subjacente ao contrato de venda de bens de consumo e respectivas garantias, celebrado entre ambos.

## **Fundamentação**

### **Factos provados:**

A) O Requerente adquiriu à Requerida, em 30.01.2022, uma máquina de lavar roupa "HOTP NS 722U WK SPT N", pelo preço de € 319,99.

B) Em Dezembro de 2023 a máquina revelou desconformidade coincidente com diversas fugas de água quando está a trabalhar.





**TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO**

C) O Requerente comunicou a desconformidade à Requerida.

**3.2**

**Factos não provados**

Toda a demais factualidade alegada.

**3.3**

**Motivação**

A prova positiva e negativa à factualidade levada a apreciação deste Tribunal, prendeu-se, essencialmente, com o acordo das partes quanto à celebração do contrato de compra e venda e seus elementos essenciais, justificando-se assim a resposta positiva ao quesito A), que resultou corroborada pela cópia da factura de aquisição junta aos autos.

Por sua vez os quesitos B) e C) resultaram provados quer das declarações de parte do Requerente quer do depoimento da testemunha \_\_\_\_\_, que confirmaram que a máquina verte água quando está a trabalhar e que tal facto foi comunicado à Requerida. Saliente-se que este último ( \_\_\_\_\_ ), electrotécnico, foi avaliar a máquina por indicação a Requerida, não apresentando justificação para a desconformidade do bem.

Relativamente à fixação da demais matéria dada como não provada, a ausência de prova, quer documental quer testemunhal, não permitiu ao Tribunal aferir da veracidade dos factos, justificando-se, desta forma, a resposta negativa dado aos mesmos.



**RAL**CENTROS DE ARBITRAGEM  
Resolução Alternativa de Litígios de Consumo**CICAP**CENTRO DE INFORMAÇÃO DE CONSUMO E  
ARBITRAGEM DO PORTO**TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO**

### 3.4. Do Direito

A questão essencial colocada em apreciação a este Tribunal Arbitral, coincide com a verificação do direito do Requerente na resolução do contrato celebrado como resultado na falta de conformidade do bem com o contrato celebrado.

Nos termos da Lei de Defesa do Consumidor – Lei nº 24/96, de 31 de julho (alterada pela Lei nº 85/98, de 16 de dezembro, pelo Decreto-Lei nº 67/2003, de 8 de abril, pela Lei n.º 10/2013, de 28 de janeiro e pela Lei nº 47/2014 de 28 de julho – o consumidor tem direito:

- a) à qualidade dos bens e serviços;*
- b) à proteção da saúde e da segurança física;*
- c) à formação e à educação para o consumo;*
- d) à informação para o consumo;*
- e) à proteção dos interesses económicos;*
- f) à prevenção e à reparação dos danos patrimoniais ou não patrimoniais que resultem da ofensa de interesses ou direitos individuais homogéneos, coletivos ou difusos;*
- g) à proteção jurídica e a uma justiça acessível e pronta;*
- h) à participação, por via representativa, na definição legal ou administrativa dos seus direitos e interesses.*



**RAL**CENTROS DE ARBITRAGEM  
Resolução Alternativa de Litígios de Consumo**CICAP**CENTRO DE INFORMAÇÃO DE CONSUMO E  
ARBITRAGEM DO PORTO**TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO**

Concomitantemente, o DL n.º 84/2021, de 18 de Outubro - DIREITOS DO CONSUMIDOR NA COMPRA E VENDA DE BENS, CONTEÚDOS E SERVIÇOS DIGITAIS, no seus Arts. 6 e 7º define que:

*Artigo 6.º**Requisitos subjetivos de conformidade*

*São conformes com o contrato de compra e venda os bens que:*

- a) Correspondem à descrição, ao tipo, à quantidade e à qualidade e detêm a funcionalidade, a compatibilidade, a interoperabilidade e as demais características previstas no contrato de compra e venda;*
- b) São adequados a qualquer finalidade específica a que o consumidor os destine, de acordo com o previamente acordado entre as partes;*
- c) São entregues juntamente com todos os acessórios e instruções, inclusivamente de instalação, tal como estipulado no contrato de compra e venda; e*
- d) São fornecidos com todas as atualizações, tal como estipulado no contrato de compra e venda.*

*Artigo 7.º**Requisitos objetivos de conformidade*

*1 - Para além dos requisitos previstos no artigo anterior, os bens devem:*

- a) Ser adequados ao uso a que os bens da mesma natureza se destinam;*
- b) Corresponder à descrição e possuir as qualidades da amostra ou modelo que o profissional tenha apresentado ao consumidor antes da celebração do contrato, sempre que aplicável;*
- c) Ser entregues juntamente com os acessórios, incluindo a embalagem, instruções de instalação ou outras instruções que o consumidor possa razoavelmente esperar receber, sempre que aplicável; e*



**RAL**CENTROS DE ARBITRAGEM  
Resolução Alternativa de Litígios de Consumo**CICAP**CENTRO DE INFORMAÇÃO DE CONSUMO E  
ARBITRAGEM DO PORTO**TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO**

*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, designadamente, a sua natureza e qualquer declaração pública feita pelo profissional, ou em nome deste, ou por outras pessoas em fases anteriores da cadeia de negócio, incluindo o produtor, nomeadamente na publicidade ou na rotulagem.*

*2 - O profissional não fica vinculado às declarações públicas a que se refere a alínea d) do número anterior se demonstrar que:*

*a) Não tinha, nem podia razoavelmente ter, conhecimento da declaração pública em causa;*

*b) No momento da celebração do contrato, a declaração pública em causa tinha sido corrigida de forma igual ou comparável à forma por que tinha sido feita; ou*

*c) A decisão de contratar não poderia ter sido influenciada por aquela declaração.*

*3 - Não se verifica falta de conformidade quando, no momento da celebração do contrato, o consumidor tenha sido inequivocamente informado de que uma característica particular do bem se desviava dos requisitos estabelecidos no n.º 1 e tenha aceitado, separadamente, de forma expressa e inequívoca, esse desvio.*

*4 - Salvo acordo em contrário das partes, os bens devem ser entregues na versão mais recente à data da celebração do contrato.*

Voltando ao caso em apreço, verificamos que o bem entregue pela Requerida ao Requerente à data da celebração do contrato de compra e venda, não estava conforme com o contrato celebrado. Desconformidade que, no caso em concreto, resulta do facto de o bem vendido não apresentar as qualidades e o desempenho habituais nos bens do mesmo tipo e que o consumidor pode razoavelmente esperar, atendendo à natureza do bem. Desconformidades que foram prontamente comunicadas pelo Requerente à Requerida.



Por outro lado, a Requerida não logrou provar que a desconformidade do bem se devesse a mau uso do bem ou de alguma forma cumpriu o ónus probatório que sobre si impedia nos termos do Art.13º DL n.º 84/2021, de 18 de Outubro. Designadamente, a Requerida não logrou que foi o mau uso do telemóvel por parte da Requerente que determinou que o mesmo não funcionasse correctamente.

Concluimos assim que, a máquina de lavar vendida pela Requerida ao Requerente não apresenta as qualidades e o desempenho habituais nos bens do mesmo tipo e que à Requerente (consumidor) era razoável esperar, atendendo à natureza do bem.

Nos termos do Art 15º da supra citada legislação, em caso de desconformidade o consumidor tem direito:

- a) à reposição da conformidade, através da reparação ou da substituição do bem*
- b) à redução proporcional do preço;*
- c) à resolução do contrato.*

A Requerente peticiona a reparação do bem, sem custos.

#### **4. Decisão**

**Face a todo o exposto, julgo a ação totalmente procedente, por provada, condenando-se a Requerida a reparar o bem, sem custos para o Requerente e, caso tal reparação se revele inidónea ou impossível, a substituir o bem.**



**RAL**

CENTROS DE ARBITRAGEM  
Resolução Alternativa de Litígios de Consumo

**CICAP**

CENTRO DE INFORMAÇÃO DE CONSUMO E  
ARBITRAGEM DO PORTO

**TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO**

Fixo o valor da acção em € 319,99

Notifique-se.

Porto, 14 de setembro de 2024

Notifique.

**O Juíz-Árbitro,**

(Hugo Telinhos Braga)

**INSTITUIÇÃO DE UTILIDADE PÚBLICA**

Rua Damião de Góis, nº 31 loja 6 – 4050-225 Porto - Tel. 225029791 / 225508349 - Fax 225026109  
e.mail: [cicap@cicap.pt](mailto:cicap@cicap.pt) [www.cicap.pt](http://www.cicap.pt)

