

**PROCESSO N.º 2359/2024**

**SUMÁRIO:**

- I.** O artigo 5.º do Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro, estipula que deve o profissional entregar ao consumidor bens que cumpram os requisitos constantes dos artigos 6.º a 9.º do mesmo diploma legal.
- II.** O artigo 12.º do mesmo diploma legal, no seu n.º 1, preceitua que “[o] profissional é responsável por qualquer falta de conformidade que se manifeste no prazo de três anos a contar da entrega do bem”.
- III.** No subsequente artigo 13.º, a propósito do ónus da prova, é estabelecido que “a falta de conformidade que se manifeste num prazo de dois anos a contar da data de entrega do bem presume-se existente à data da entrega do bem, salvo quando tal for incompatível com a natureza dos bens ou com as características da falta de conformidade” (n.º 1).
- IV.** O artigo 15.º do mencionado diploma legal estatui no seu n.º 1 que, em caso de falta de conformidade do bem, o consumidor tem direito à reposição da conformidade, através da reparação ou da substituição do bem, à redução proporcional do preço ou à resolução do contrato.
- V.** O consumidor pode escolher entre a redução proporcional do preço e a resolução do contrato, se se verificar alguma das circunstâncias previstas no n.º 4 do referido artigo 15.º.

## SENTENÇA ARBITRAL

### I. RELATÓRIO

1. \_\_\_\_\_, NIF \_\_\_\_\_, residente na \_\_\_\_\_  
Porto (doravante, *Reclamante* ou *Requerente*), apresentou reclamação de  
consumo contra \_\_\_\_\_ NIPC \_\_\_\_\_, com sede em

(doravante, *Reclamada* ou *Requerida*), nos termos e com os fundamentos constantes da  
respetiva petição inicial e que aqui se dão por inteiramente reproduzidos.

O Reclamante formula o seguinte pedido:

*“Seja declarada a resolução contratual, e que seja a requerida condenada a reembolsar o requerente do valor liquidado pelo equipamento na quantia de 1251,42 euros, mediante a entrega do equipamento à requerida, a expensas da mesma.”*

1.1. O Reclamante juntou prova documental e requereu a prestação das suas declarações de parte, não tendo requerido a produção de quaisquer outras provas.

2. Regularmente citada, a Reclamada apresentou contestação, nos termos e com os fundamentos que aqui se dão por inteiramente reproduzidos, na qual pugna pela improcedência da presente ação, com a sua conseqüente absolvição do pedido.

2.1. A Reclamada juntou prova documental e arrolou uma testemunha, não tendo requerido a produção de quaisquer outras provas.

3. Em virtude da não comparência do Requerente, não teve lugar a tentativa de conciliação prevista no artigo 11.º, n.ºs 1 e 2, do Regulamento do CICAP.

A audiência arbitral, cuja ata aqui se dá por inteiramente reproduzida, foi realizada com observância do formalismo regulamentar e legal.

## II. SANEAMENTO

4. O Tribunal Arbitral foi regularmente constituído e é competente, atenta a conformação do objeto do processo (cf. artigos 3.º, 4.º, n.ºs 1 e 2, 5.º, n.º 1, 6.º, 10.º, n.ºs 1 e 4 e 13.º, n.º 1, todos do Regulamento do CICAP).

As partes gozam de personalidade e capacidade judiciárias e têm legitimidade (cf. artigos 11.º, 15.º e 30.º do CPC, aplicáveis *ex vi* artigo 19.º, n.º 3, do Regulamento do CICAP).

O processo não enferma de nulidades.

Não existem quaisquer exceções ou questões prévias que obstem ao conhecimento de mérito e que cumpra conhecer.

## III. VALOR DA CAUSA

5. Em conformidade com o disposto nos artigos 296.º, n.º 1, 297.º, n.º 1, 299.º, n.º 1 e 306.º, n.ºs 1 e 2, todos do CPC, aplicáveis *ex vi* artigo 19.º, n.º 3, do Regulamento do CICAP, o valor da causa é fixado em € 1.251,42 (mil duzentos e cinquenta e um euros e quarenta e dois cêntimos).

## IV. *THEMA DECIDENDUM*

6. O *thema decidendum* do presente litígio de consumo tem por epicentro a aquisição de uma máquina de lavar e secar roupa que o Reclamante fez à Reclamada, sendo que, alegadamente, a mesma padece de anomalias que impedem o seu uso normal; o Tribunal Arbitral é, pois, chamado a pronunciar-se sobre a existência dessas alegadas faltas de conformidade e, caso se verifiquem, sobre as respetivas consequências jurídico-legais, nomeadamente quanto ao exercício do direito de resolução do contrato por parte do Reclamante.

## V. FUNDAMENTAÇÃO

### V.1. DE FACTO

#### §1. FACTOS PROVADOS

7. Com relevo para a apreciação e decisão da causa, consideram-se provados os seguintes factos:

a) A Reclamada é uma sociedade que se dedica à atividade de indústria e comércio de material e aparelhos elétricos. [cf. documento n.º 1 anexo à contestação]

b) O Reclamante adquiriu, no dia 15.07.2024, através do site da Reclamada, uma máquina de lavar e secar roupa de livre instalação de 10.0 kg, com a referência LWR981605X, pelo preço de € 1.251,42 (mil duzentos e cinquenta e um euros e quarenta e dois cêntimos). [cf. documento n.º 1 anexo à petição inicial]

c) As especificações técnicas do aludido eletrodoméstico são as seguintes: *“Máquina de lavar e secar roupa AEG AbsoluteCare® 9000 com conectividade WIFI, lava 10 kg, seca 6 kg, 1600 rpm, motor Inverter, Display LCD, painel de INOX com porta preta, com bomba de calor seca de forma suave e eficiente e adapta cada ciclo ao tipo de tecido, inclui sensor de peso PreciseLoad+ para poupar tempo, água e energia”*. [cf. documento n.º 2 anexo à contestação]

d) A aludida máquina de lavar e secar roupa foi entregue na morada indicada pelo Reclamante, no decurso do mês de julho de 2024.

e) No início de setembro de 2024, o Reclamante comunicou à Reclamada que a conectividade WIFI da mencionada máquina de lavar e secar roupa não estava a funcionar, motivo pelo qual o Reclamante solicitou assistência técnica a expensas da Reclamada.

f) No dia 03.09.2024, a Reclamada deu início à assistência técnica ao aludido eletrodoméstico, a expensas suas, através de técnico especializado da empresa

[cf. documento n.º 2 anexo à petição inicial]

g) Nessa sequência, no decurso do mês de setembro de 2024, um técnico de eletrodomésticos da “ ” deslocou-se à residência do Reclamante a fim de se inteirar da situação denunciada pelo Reclamante, tendo, seguidamente, realizado mais duas deslocações a fim de substituir alguns componentes da aludida máquina de lavar e secar roupa (módulo de potência, módulo de WIFI e écran), para despistar eventuais avarias, e fazer testes de conectividade WIFI com o router existente naquele local. [cf. documento n.º 2 anexo à petição inicial e depoimento da testemunha Bruno Dias]

h) O referido técnico de eletrodomésticos constatou que a aludida máquina de lavar e secar roupa, quer antes, quer depois da substituição dos referenciados componentes, realizava todos os procedimentos de ligação ao WIFI, mas não concluía a respetiva ligação, pelo que comunicou ao Reclamante que seria necessário remover o eletrodoméstico para as instalações da “ ”, por um período máximo de um a dois dias, a fim de serem

realizados testes para aferir se o problema que se verificava com a conexão WIFI estaria relacionado com o tipo de ligação à Internet (router) que o Reclamante tem em casa ou com algum defeito ou anomalia da própria máquina de lavar e secar roupa. [cf. depoimento da testemunha ]

i) O Reclamante recusou a remoção do aludido eletrodoméstico, afirmando que apenas o permitiria se lhe fosse disponibilizada uma máquina de lavar e secar roupa de substituição. [cf. documento n.º 4 anexo à petição inicial e depoimento da testemunha ]

j) A Reclamada não aceitou a tal exigência do Reclamante, por a “ ” não dispor de nenhuma máquina de lavar e secar roupa para o efeito e por a Reclamada entender que os custos de substituição do eletrodoméstico por um período tão curto de tempo eram manifestamente desproporcionais em face da alegada desconformidade. [cf. depoimento da testemunha ]

k) Entre o Reclamante, a Reclamada e a empresa “ ” foram trocadas, por correio eletrónico, as comunicações escritas constantes do documento n.º 4 anexo à petição inicial e que aqui se dão por inteiramente reproduzidas.

l) A conectividade WIFI da aludida máquina de lavar e secar roupa permite que esta seja controlada, à distância, a partir de um dispositivo eletrónico, designadamente de um telemóvel. [cf. depoimento da testemunha ]

m) A falta de conectividade WIFI do aludido eletrodoméstico não comprometeu a sua utilização para os fins a que se destina, continuando a lavar e secar a roupa em conformidade com as respetivas especificações técnicas. [cf. depoimento da testemunha ]

## §2. FACTOS NÃO PROVADOS

8. Com relevo para a apreciação e decisão da causa, não resultaram provados os seguintes factos:

a) A aludida máquina de lavar e secar roupa não obedecia à ligação de acordo com o respetivo manual de instruções.

b) A falta de conectividade WIFI da aludida máquina de lavar e secar roupa é resultante de um defeito de fabrico ou de uma anomalia de funcionamento do próprio eletrodoméstico.

c) O Reclamante está privado do uso da aludida máquina de lavar e secar roupa.

### §3. MOTIVAÇÃO QUANTO À MATÉRIA DE FACTO

9. Os factos pertinentes para o julgamento da causa foram escolhidos e recortados em função da sua relevância jurídica, à face das soluções plausíveis das questões de direito.

Não se deram como provadas nem não provadas as alegações feitas e apresentadas como factos, consubstanciadas em afirmações meramente conclusivas e, por isso, insuscetíveis de prova e cuja veracidade terá de ser aquilatada em face da concreta matéria de facto consolidada.

Conforme indicado em cada uma das alíneas do probatório, a convicção do Tribunal resultou da apreciação crítica e de uma adequada ponderação, à luz das regras da racionalidade, da lógica e da experiência comum e segundo juízos de normalidade e razoabilidade, do acervo probatório de natureza documental que foi carreado para os autos e da prova testemunhal produzida no decurso da audiência arbitral.

No tocante à prova testemunhal produzida, importa referir que a testemunha arrolada pela Requerida – técnico de eletrodomésticos, funcionário da empresa – depôs de forma isenta, objetiva, circunstanciada e com conhecimento direto dos factos sobre os quais foi inquirida – toda a matéria de facto –, pelo que o seu depoimento afigurou-se credível e, nessa medida, contribuiu para a formação da convicção do Tribunal Arbitral quanto aos factos provados relativamente aos quais está indicado, bem como para o juízo formulado quanto aos factos não provados.

10. Relativamente aos factos não provados, estes foram assim considerados essencialmente em virtude da inexistência de qualquer elemento probatório suscetível de os comprovar.

### V.2. DE DIREITO

11. No caso *sub judice*, estamos perante um contrato de compra e venda que, como disposto no artigo 874.º do CC, “é o contrato pelo qual se transmite a propriedade de uma coisa, ou outro direito, mediante um preço”, sendo o mesmo regido pelas normas constantes dos artigos 875.º a 938.º do CC.

Atento o circunstancialismo do caso concreto, para além das indicadas regras gerais do Código Civil, importa ainda convocar, desde logo, a Lei n.º 24/96, de 31 de julho, que estabelece o regime legal aplicável à defesa dos consumidores (Lei de Defesa do Consumidor), cujo artigo 2.º considera como “consumidor todo aquele a quem sejam fornecidos bens, prestados serviços ou transmitidos quaisquer direitos, destinados a uso não profissional, por pessoa que exerça com carácter profissional uma atividade económica que vise a obtenção de benefícios” (cf. n.º 1); sendo exatamente isto o que acontece no caso concreto, assumindo pois o Reclamante a qualidade de consumidor. No artigo 3.º do mesmo diploma legal estão elencados os direitos do consumidor, os quais são encabeçados pelo direito à qualidade dos bens e serviços (cf. alínea a)), o qual surge assim densificado no subsequente artigo 4.º: “Os bens e serviços destinados ao consumo devem ser aptos a satisfazer os fins a que se destinam e a produzir os efeitos que se lhes atribuem, segundo as normas legalmente estabelecidas, ou, na falta delas, de modo adequado às legítimas expectativas do consumidor.”

Sequentemente, importa também convocar o Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro, que regula os direitos do consumidor na compra e venda de bens, conteúdos e serviços digitais, transpondo as Diretivas (UE) 2019/71 e (UE) 2019/770; a razão de ser desta regulamentação específica, mais protetora do comprador consumidor consiste em haver o legislador considerado o comprador – que seja consumidor – a parte mais fraca no respetivo negócio de compra e venda e, por isso, carecido de uma maior proteção legal.

Como decorre do disposto na alínea a) do n.º 1 do artigo 1.º do Decreto-Lei n.º 84/2021, este diploma legal “reforça os direitos dos consumidores na compra e venda de bens de consumo”; o subsequente artigo 2.º estatui que, para efeitos deste diploma legal, entende-se por “Bens”, além de outros, “qualquer bem móvel corpóreo, incluindo os bens em segunda mão e a água, o gás e a eletricidade quando colocados em venda num volume limitado ou em quantidade determinada” (cf. alínea c), ponto i)), por “Consumidor”, “uma pessoa singular que, no que respeita aos contratos abrangidos pelo presente decreto-lei, atue com fins que não se incluam no âmbito da sua atividade comercial, industrial, artesanal ou profissional” (cf. alínea g)) e por “Profissional”, “uma pessoa singular ou coletiva, pública ou privada, que atue, inclusivamente através de qualquer outra pessoa em seu nome ou por sua conta, para fins relacionados com a sua atividade comercial, industrial, artesanal ou

profissional, no que respeita aos contratos abrangidos pelo presente decreto-lei” (cf. alínea o)). O artigo 3.º do mesmo diploma legal estatui que este é aplicável, além do mais, “[a]os contratos de compra e venda celebrados entre consumidores e profissionais, incluindo os contratos celebrados para o fornecimento de bens a fabricar ou a produzir” (cf. alínea a) do n.º 1).

Não subsistem, pois, quaisquer dúvidas que o caso *sub judice* está abrangido pelo regime jurídico consignado no Decreto-Lei n.º 84/2021.

Atendendo a que estamos confrontados com a concorrência de diferentes regimes jurídicos aplicáveis ao caso concreto – decorrentes, por um lado, do Código Civil e, por outro lado, dos citados diplomas legais de proteção dos consumidores –, importa frisar que as normas contidas nos diplomas legais de defesa dos consumidores constituem normas especiais relativamente às regras gerais do Código Civil, derogando estas com as quais se revelem incompatíveis no seu campo de atuação, que é o da relação de consumo, e como leis especiais, deverá prevalecer o seu regime.

**12.** Dito isto, voltando ao Decreto-Lei n.º 84/2021 – nos segmentos normativos que importa ter aqui em consideração –, o seu artigo 5.º determina o seguinte: “O profissional deve entregar ao consumidor bens que cumpram os requisitos constantes dos artigos 6.º a 9.º, sem prejuízo do disposto no artigo 10.º”.

O subsequente artigo 6.º, na sua alínea a), estatui que são conformes com o contrato de compra e venda os bens que “[c]orrespondem 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”; como decorre do disposto no artigo 2.º do mesmo diploma legal, entende-se por “«compatibilidade», a capacidade de os bens, conteúdos ou serviços digitais funcionarem com o hardware ou o software com que os bens, conteúdos ou serviços digitais do mesmo tipo são normalmente usados, sem necessidade de conversão” (cf. alínea f)), por “«funcionalidade», a capacidade de os bens, conteúdos ou serviços digitais desempenharem as suas funções tendo em conta a sua finalidade” (cf. alínea j)) e por “«interoperabilidade», a capacidade de os bens, conteúdos ou serviços digitais funcionarem com hardware ou software diferentes dos normalmente usados com bens, conteúdos ou serviços digitais do mesmo tipo”.

Por seu turno, decorre do subsequente artigo 7.º, n.º 1, alínea d) que, para além dos requisitos previstos no artigo 6.º, os bens devem “[c]orresponder 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”; como decorre do disposto no artigo 2.º, alínea i), do mesmo diploma legal, entende-se por “«durabilidade», a capacidade de os bens manterem as suas funções e desempenho previstos através da utilização normal”.

Mais adiante no mesmo diploma legal, concretamente no seu artigo 11.º, é estatuído que “o bem considera-se entregue ao consumidor quando este ou um terceiro por ele indicado, que não o transportador, adquire a posse física do bem” (cf. n.º 1).

O subsequente artigo 12.º, no seu n.º 2, preceitua que “[o] profissional é responsável por qualquer falta de conformidade que se manifeste no prazo de três anos a contar da entrega do bem”; sendo que “a comunicação da falta de conformidade pelo consumidor deve ser efetuada, designadamente, por carta, correio eletrónico, ou por qualquer outro meio suscetível de prova, nos termos gerais” (cf. n.º 5).

No artigo seguinte, a propósito do ónus da prova, é estabelecido que “a falta de conformidade que se manifeste num prazo de dois anos a contar da data de entrega do bem presume-se existente à data da entrega do bem, salvo quando tal for incompatível com a natureza dos bens ou com as características da falta de conformidade” (cf. artigo 13.º, n.º 1).

A propósito desta norma legal, acompanhamos os seguintes ensinamentos de Jorge Morais Carvalho (*Compra e Venda e Fornecimento de Conteúdos e Serviços Digitais, Anotação ao Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro*, Coimbra: Almedina, 2022, pp. 53 a 55):

*‘Não se trata, no caso previsto no presente artigo, em rigor, de uma presunção, uma vez que não existe uma relação de verosimilhança factual entre o facto base (a desconformidade) e o facto presumido (a anterioridade), verosimilhança que caracteriza a presunção.*

*Trata-se de um caso em que a lei regula de forma casuística a distribuição do ónus da prova, tendo em conta, por um lado, a maior facilidade relativa que a parte onerada (neste caso, o profissional) tem de produzir a prova e, por outro lado, a finalidade de proteção do consumidor.*

*Está, assim, em causa a dispensa ou liberação legal do ónus da prova (artigo 344.º-1 do Código Civil). (...)*

*Esta norma liberta o consumidor da difícil prova da existência de falta de conformidade no momento da entrega do bem, não deixando, no entanto, de ter de provar a falta de conformidade (e, naturalmente, a celebração do contrato).*

*Se o bem deixa de funcionar um ano depois da entrega, o consumidor tem de provar o defeito de funcionamento (falta de conformidade com o contrato, uma vez que este incidia num bem que funcionasse) e, conseguindo fazer essa prova, a lei liberta-o da prova de que esse defeito de funcionamento já existia no momento da entrega, embora apenas se tenha manifestado posteriormente.*

*O profissional pode, ainda, provar que a falta de conformidade não existia no momento da entrega, devendo-se a facto posterior que não lhe seja imputável. O profissional tem de provar – e não basta alegar – o facto concreto, posterior à entrega, que gerou a falta de conformidade. (...)*

*Não se aplica a regra da dispensa ou liberação legal do ónus da prova da anterioridade se ela for incompatível com a natureza da coisa ou com as características da falta de conformidade. (...)*

*A regra da dispensa ou liberação do ónus da prova é incompatível com as características da falta de conformidade quando resultar de forma evidente que esta não se ficou a dever a circunstâncias relativas ao próprio bem e à sua utilização segundo os termos normais ou fixados pelas partes.”*

O artigo 15.º do Decreto-Lei n.º 84/2021 estipula, na parte que aqui importa considerar, o seguinte:

“1. Em caso de falta de conformidade do bem, e nas condições estabelecidas no presente artigo, o consumidor tem direito:

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

2. O consumidor pode escolher entre a reparação ou a substituição do bem, salvo se o meio escolhido para a reposição da conformidade for impossível ou, em comparação com o outro meio, impuser ao profissional custos desproporcionados, tendo em conta todas as circunstâncias, incluindo:

- a) O valor que os bens teriam se não se verificasse a falta de conformidade;
- b) A relevância da falta de conformidade; e

c) A possibilidade de recurso ao meio de reposição da conformidade alternativo sem inconvenientes significativos para o consumidor.

(...)

4. O consumidor pode escolher entre a redução proporcional do preço, nos termos do artigo 19.º, e a resolução do contrato, nos termos do artigo 20.º, caso:

a) O profissional:

i) Não tenha efetuado a reparação ou a substituição do bem;

ii) Não tenha efetuado a reparação ou a substituição do bem nos termos do disposto no artigo 18.º;

iii) Tenha recusado repor a conformidade dos bens nos termos do número anterior;

ou

iv) Tenha declarado, ou resulte evidente das circunstâncias, que não vai repor os bens em conformidade num prazo razoável ou sem grave inconveniente para o consumidor;

b) A falta de conformidade tenha reaparecido apesar da tentativa do profissional de repor os bens em conformidade;

(...)

6. O consumidor não tem direito à resolução do contrato se o profissional provar que a falta de conformidade é mínima.

(...)"

Por seu turno, o artigo 18.º do Decreto-Lei n.º 84/2021, nos segmentos normativos aqui a considerar, estatui o seguinte:

“1. Para efeitos de reparação ou substituição, o consumidor deve disponibilizar os bens, a expensas do profissional.

2. A reparação ou substituição do bem é efetuada:

a) A título gratuito;

b) Num prazo razoável a contar do momento em que o profissional tenha sido informado pelo consumidor da falta de conformidade;

c) Sem grave inconveniente para o consumidor, tendo em conta a natureza dos bens e a finalidade a que o consumidor os destina.

3. O prazo para a reparação ou substituição não deve exceder os 30 dias, salvo nas situações em que a natureza e complexidade dos bens, a gravidade da falta de conformidade

e o esforço necessário para a conclusão da reparação ou substituição justifiquem um prazo superior.

(...)

5. Quando a reparação exigir a remoção do bem que tenha sido instalado de uma forma compatível com a sua natureza e finalidade antes de a falta de conformidade se ter manifestado, a obrigação do profissional abrange a remoção do bem não conforme e a instalação de bem reparado ou substituto, a suas expensas.

(...)"

Mais adiante, no artigo 20.º do Decreto-Lei n.º 84/2021, estão previstos os termos em que deve exercido o direito de resolução do contrato de compra e venda, importando considerar aqui, desde logo, os requisitos estatuídos nos respetivos n.ºs 1 e 2 , dos quais decorre que o direito de resolução “é exercido através de declaração ao profissional na qual o consumidor informa da sua decisão de pôr termo ao contrato de compra e venda”, sendo que essa declaração “pode ser efetuada, designadamente, por carta, correio eletrónico, ou por qualquer outro meio suscetível de prova, nos termos gerais”.

Ademais, como decorre do disposto no n.º 4 do mesmo artigo 20.º, o exercício do direito de resolução do contrato determina “a obrigação de o consumidor devolver os bens ao profissional, a expensas deste” (cf. alínea a)) e “a obrigação de o profissional reembolsar o consumidor do preço pago pelos bens após a sua receção ou de prova do seu envio, apresentada pelo consumidor” (cf. alínea b)).

Acresce que, como determina o n.º 6 do mesmo artigo 20.º, o profissional tem o prazo de 14 dias a contar da data em que for informado da decisão de resolução do contrato, para reembolsar o consumidor de todos os pagamentos recebidos, incluindo os custos de entrega do bem; no entanto, o subsequente n.º 7 estatui que pode o profissional “proceder à retenção do reembolso enquanto os bens não forem devolvidos ou o consumidor faça prova do seu envio”.

**13.** Revertendo ao caso concreto, temos, desde logo, que não resultou provado que a falta de conectividade WIFI da aludida máquina de lavar e secar roupa é resultante de um defeito de fabrico ou de uma anomalia de funcionamento do próprio eletrodoméstico (cf. facto provado b)). Com efeito, ficou provada aquela falta de conectividade WIFI, mas nada

se provou no sentido de que a mesma é resultante de um qualquer problema (de fabrico ou de funcionamento) do próprio eletrodoméstico (cf. facto provado h)); mais, como igualmente ficou provado (cf. facto provado i)), o Reclamante impediu a remoção do eletrodoméstico para as instalações da “  
”, por um período máximo de um a dois dias, a fim de serem realizados testes para aferir se o problema com a conexão WIFI estaria relacionado com o tipo de ligação à Internet (router) que o Reclamante tem em casa ou com algum defeito ou anomalia da própria máquina de lavar e secar roupa (cf. facto provado h)).

14. Dito isto, resultou provado que, logo que recebeu a reclamação do Requerente, a Requerida deu início à assistência técnica ao aludido eletrodoméstico, a expensas suas, através de técnico especializado da empresa “  
”, Lda.” (cf. facto provado f)) que, no decurso do mês de setembro de 2024, deslocou-se à residência do Reclamante a fim de se inteirar da situação por este denunciada, tendo, seguidamente, realizado mais duas deslocações a fim de substituir alguns componentes da aludida máquina de lavar e secar roupa (módulo de potência, módulo de WIFI e écran), para despistar eventuais avarias, e fazer testes de conectividade WIFI com o router existente naquele local (cf. facto provado g)).

Perante esta factualidade inexistem quaisquer dúvidas quanto ao cumprimento pela Reclamada das obrigações que para si resultam do disposto no citado artigo 18.º, n.ºs 2 e 3, do Decreto-Lei n.º 84/2021, atinentes à reparação ou substituição do bem.

Acresce que, como resulta igualmente do probatório, a assistência técnica ao aludido eletrodoméstico não foi concluída pelo facto de o Reclamante ter obstado a que a máquina de lavar e secar roupa fosse removida para as instalações da “  
” Lda.”, por um período máximo de um a dois dias, a fim de serem realizados testes para aferir se o problema que se verificava com a conexão WIFI estaria relacionado com o tipo de ligação à Internet (router) que o Reclamante tem em casa ou com algum defeito ou anomalia da própria máquina de lavar e secar roupa (cf. factos provados h) e i)).

Assim, a subsistência da situação em apreço não fica a dever-se ao facto de a Reclamada ter incorrido em alguma das situações elencadas nas diversas subalíneas da alínea a) do n.º 4 do artigo 15.º do Decreto-Lei n.º 84/2021 – aliás, na sua contestação, a Reclamada

afirma a sua disponibilidade para proceder à reparação ou à substituição do eletrodoméstico –, mas sim à posição assumida pelo Reclamante de recusar a remoção do eletrodoméstico. Atento o disposto na alínea c) do n.º 2 do artigo 18.º do Decreto-Lei n.º 84/2021, importa ainda dizer que, pese embora se possa admitir que poderia causar algum transtorno ao Reclamante, não se afigura, no entanto, que a remoção do eletrodoméstico por um período máximo de um ou dois dias pudesse constituir “grave inconveniente” para o Reclamante, pelo que, nesta concreta situação, carece de respaldo a sua exigência de que lhe fosse disponibilizada uma máquina de lavar e secar roupa de substituição (cf. facto provado i)).

Por outro lado, considera-se que não se verifica, *in casu*, a situação prevista na alínea b) do n.º 4 do artigo 15.º do Decreto-Lei n.º 84/2021, pois as três deslocações realizadas pelo técnico de eletrodomésticos da “ ” à residência do Reclamante, em setembro de 2024 (cf. facto provado g)), foram no âmbito de uma mesma assistência técnica que teria culminado, caso o Requerente o tivesse permitido, com a remoção da máquina de lavar e secar roupa para as instalações da “ ’, a fim de serem realizados os já referenciados testes ao eletrodoméstico (cf. facto provado h)).

15. Nesta conformidade, no caso concreto, não se verifica nenhuma das circunstâncias previstas no n.º 4 do artigo 15.º do Decreto-Lei n.º 84/2021, designadamente, nas respetivas alíneas a) e b), que permitem ao consumidor escolher entre a redução proporcional do preço e a resolução do contrato.

Além disso, resulta dos factos provados l) e m) e do facto não provado c) que a Reclamada logrou demonstrar que a falta de conectividade WIFI da máquina de lavar e secar roupa consubstancia uma desconformidade mínima, o que impede o exercício do direito à resolução do contrato por parte do Reclamante, atento o disposto no n.º 6 do artigo 15.º do Decreto-Lei n.º 84/2021.

Noutra ordem de considerações, como salienta Maria Miguel Alves (*Os Direitos dos Consumidores em Caso de Desconformidade da Coisa Comprada e a sua Articulação com o Abuso do Direito*, p. 70, in: [https://run.unl.pt/bitstream/10362/6816/1/Alves\\_2011.PDF](https://run.unl.pt/bitstream/10362/6816/1/Alves_2011.PDF)):

*“A titularidade de um direito subjectivo não implica sem mais, que o sujeito o possa exercer de qualquer modo, inclusivamente causando danos e prejuízos a outrem. De facto, no exercício do seu direito o agente deve, atendendo ao princípio do mínimo dano, exercê-lo de modo a causar os menores danos possíveis.*

*A figura do desequilíbrio caracteriza-se por ser um tipo abrangente e residual, cujo denominador comum corresponde a um exercício desproporcionado relativamente aos efeitos dele resultantes.*

*(...) a desproporcionalidade no exercício, que corresponde a situações em que as vantagens auferidas pelo titular do direito têm como consequência um exagerado sacrifício para a contraparte, e constitui o subtipo mais relevante da figura do desequilíbrio no exercício de posições jurídicas. Assim, será considerado ilegítimo o exercício que tenha como consequência uma grave desproporção entre o benefício recebido pelo titular e o prejuízo imposto à contraparte. Esta figura engloba várias situações como por exemplo aquelas em que o agente exerce determinados direitos-sanção por faltas que se revelam insignificantes. Mas também será considerado desproporcionado o comportamento através do qual o exercício do direito provoca sacrifícios intoleráveis para a contraparte.”*

Acresce que, como afirma Ânia Marques Florença (*O Abuso do Direito no Direito do Consumo*, pp. 41-42, in: [https://run.unl.pt/bitstream/10362/15192/1/Floren%c3%a7a\\_2015.pdf](https://run.unl.pt/bitstream/10362/15192/1/Floren%c3%a7a_2015.pdf)):

*“Quando um bem manifeste uma desconformidade que não coloca em causa a sua utilidade, não existe – à partida – causa suficiente para que o sujeito de boa fé queira resolver o contrato. O consumidor não deve poder utilizar como desculpa uma desconformidade insignificante para se desvincular de um contrato que celebrou validamente. O resultado traduzir-se-ia numa desproporcionalidade manifesta entre o benefício do consumidor e a desvantagem do vendedor, uma vez que este poderia proceder facilmente à eliminação da desconformidade mínima.*

*Há abuso do direito, na modalidade de desequilíbrio no exercício, mais concretamente desproporção na vantagem do titular e o sacrifício por ele imposto a outrem. O consumidor, formalmente, age de acordo com a ordem jurídica, uma vez que exerce um direito presente na sua esfera jurídica. Contudo, há uma atuação contrária à boa fé. Nesta situação, as expectativas normais seriam de que o consumidor optasse por um direito menos lesivo do vendedor, uma vez que a desconformidade não é tão relevante e tão prejudicial ao consumidor. Questiona-se mesmo se não haverá também uma atuação contrária ao fim do direito. A escolha do consumidor revela interesse na eliminação do vínculo contratual, aparentemente não fundamentado na desconformidade. A vantagem auferida é muito inferior à desvantagem suportada pelo vendedor, criando um desequilíbrio injustificado. À partida, o consumidor poderia repor a conformidade através do exercício de outro direito. O vendedor, por sua vez, poderia eliminar a desconformidade, sem que se colocasse em causa a relação jurídica. Para ele, a cessação de um contrato implica a reposição de tudo o que o consumidor entregou. Diferentemente,*

*o exercício de um dos outros direitos permite, por regra, ao vendedor receber uma contraprestação, que poderá compensar os custos da reparação ou substituição.*

*Para verificar se há abuso do direito, é necessário atender ao direito exercido no caso concreto e averiguar se, para corrigir a desconformidade, existe outro direito igualmente adequado a alcançar esse objetivo, que seja menos prejudicial ao vendedor.*

*A intenção do consumidor e o conhecimento de que a sua conduta gera uma situação lesiva são irrelevantes. Basta que o exercício seja objetivamente abusivo. Perante o abuso do direito, os efeitos jurídicos produzidos com o exercício do direito serão nulos e poderá haver responsabilidade civil, se se preencherem os requisitos: facto ilícito, culposo, dano e nexo de causalidade.”*

Destarte, o exercício do direito à resolução do contrato de compra e venda em apreço, por parte do Reclamante, não se mostra válido e eficaz, por carecer em absoluto do necessário substrato fático e normativo, devendo, pois, soçobrar.

## **VI. DECISÃO**

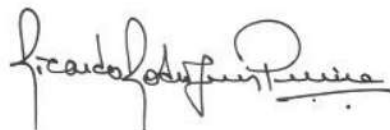
Nos termos expostos, este Tribunal Arbitral decide julgar improcedente a reclamação de consumo e, conseqüentemente, absolver a Reclamada dos pedidos.

Sem custas (cf. artigo 16.º do Regulamento do CICAP).

Notifique.

Porto, 18 de dezembro de 2024.

O Juiz Árbitro,



(Ricardo Rodrigues Pereira)