

## Sentença

**Processo nº 328/2025**

**Reclamante:**

**Reclamada**

### Sumário

**I - Nos termos do artigo 5.º do DL n.º 84/2021, de 18 de Agosto, como regra, o profissional deve entregar ao consumidor bens que cumpram os requisitos constantes dos artigos 6.º a 9.º.**

**II - Assim, compete tão-somente ao comprador/reclamante alegar um dos factos índices aí previstos para que se presuma a falta de conformidade, invertendo-se o ónus da prova, passando a competir ao vendedor a prova da conformidade, isto é, de que a coisa não padece da alegada “falta de conformidade” ou defeito ou então que o consumidor tinha conhecimento dessa falta de conformidade ou não podia razoavelmente ignorá-la.**

### 1. Relatório

1.1 Aberta a audiência frustrou-se a tentativa de conciliação pelo que se passou , de imediato, para o julgamento arbitral.

1.2 A Reclamante pretende a reparação do equipamento ou caso não seja possível a resolução do contrato com a consequente devolução do montante pago, no valor de 219,99 €.

1.3 A Reclamante alega que o equipamento evidencia corrosão nos contactos de alimentação, docs 1 e 2 juntos com a contestação.

### 2. Objeto do Litígio

O objeto do litígio corporiza-se na seguinte questão: saber se assiste ou não à Reclamante o direito à reparação do bem ou à resolução do contrato e a consequente devolução da quantia paga.

### 3. Fundamentação

#### 3.1 Dos Factos

1. Em 07.01.23 a reclamante comprou junto da Reclamada um aspirador ROBOT, marca XIAOMI, pelo montante de 219,99 €, doc 1;
2. A compra foi realizada na loja de Matosinhos da Reclamada;
3. A Reclamante alegou que o aparelho não efetuava a lavagem do chão, deixando de passar o chão a pano;
4. A Reclamada declarou que o aspirador manifestou falta de conformidade desde março de 2024 e que sempre comunicou à Reclamada, docs 2, 3 e 4;
5. A Reclamante referiu que a Reclamada sempre assumiu as suas responsabilidades, tendo procedido à reparação do aparelho;
6. A Reclamante referiu que as faltas de desconformidade reapareciam após a s reparações levadas a efeito;
7. A Reclamante referiu ainda que após a última intervenção, a Reclamada informou que o bem não reunia as condições para ser reparado ao abrigo da garantia e que, por isso, teria de pagar a quantia de 100,11€, doc 5;
8. A Reclamante face à situação reclamou junto da Reclamada por diversas ocasiões, docs 6 a 9; ;
9. A Reclamante alegou que a Reclamada não alterou a sua posição;
10. A Reclamada alegou que o produto em causa não evidencia qualquer desconformidade, alegando que o bem foi sujeito a duas intervenções técnicas por parte da assistência técnica da marca, doc 1 e 2 juntos coma contestação;
11. A Reclamada referiu que em dezembro de 2024 foi solicitada nova assistência técnica e que a mesma fora recusada ao abrigo da garantia, uma vez que o equipamento evidenciava corrosão nos contactos de alimentação, docs 3 e 4 juntos com a contestação;
12. A Reclamada referiu ainda que o equipamento na última intervenção mostrava mau uso;

13. A Reclamada informou que no livro de instruções do aparelho dizia para não colocar detergente;
14. A Reclamante declarou que colocou detergente uma vez, sendo que após a primeira reparação, veio um aviso neste sentido;
15. A testemunha da Reclamante, \_\_\_\_\_, referiu que o aspirador aspirava e lavava, mas que depois deixou de lavar, apresentando sempre o mesmo problema;
16. A testemunha da Reclamada, \_\_\_\_\_, técnico de eletrónica, referiu que na primeira avaria, 2023, a mopa não deitava água e que procederam à substituição do depósito;
17. A Reclamada referiu que em março de 2024 apresentou a mesma anomalia, motor avariado;
18. A Reclamada referiu ainda que em abril de 2024 foi reportado que a água não passava para a mopa, mas os testes efetuados revelavam que não existia avaria;
19. A Reclamada alegou que em 18.09.24 foi reportado pela Reclamante que o equipamento aspirava mas não fazia mapeamento;
20. A Reclamante alegou que nunca se queixou de tal situação;
21. A Reclamante referiu que na 5ª vez da ida para assistência do equipamento, 05.12.24, alegaram corrosão e que nas intervenções anteriores nada disseram sobre este assunto;
22. A Reclamada alegou corrosão no tanque e que por isso deixou de funcionar.

### 3.1.1 Dos Factos Provados

Resultam provados os seguintes factos: 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 13, 14, 15, 16, 17, 20, 21.

Resultam não provados os seguintes factos: 12, 18, 19, 22.

### 3.2. Motivação

O Tribunal Arbitral formou a sua convicção do seguinte modo:

- a) Quanto aos factos n.ºs 1, 4, 7, 8, 10, 11, por documentos juntos aos autos;
- b) Quanto aos factos 2, 3, 4, 5, 6, 7, 9, 13, 14, 15, 16, 17, 20, 21, por declarações, em sede de audiência arbitral.

O Tribunal alicerçou, ainda, a sua convicção nos factos acessórios apresentados na audiência de julgamento.

Ficou provado que o equipamento padeceu de desconformidades no final do primeiro ano de utilização, que foi diversas vezes à assistência técnica e que só na última alegaram corrosão e, por isso, não cobertura da avaria pela garantia.

#### **4. Do Direito**

Estamos perante uma relação jurídica de consumo nos termos do DL nº 84/2021 de 18 de outubro ente um consumidor, a Reclamante, e um profissional, a Reclamada.

Nos termos citado DL, que regula os direitos do consumidor na compra e venda de bens, conteúdos e serviços digitais, e que transpõe a Diretiva Europeia 2019/771, estabelece-se o seguinte:

##### *Artigo 15º*

*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.*

Concretizemos,

Neste caso, dispõe o artigo 13º, nº 1 do DL 84/2021 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.*

Enquanto no regime geral, consagrado no Código Civil para a venda de coisa defeituosa, compete ao comprador (autor) o ónus da prova da existência do defeito da coisa vendida,

no regime previsto para a venda de bens de consumo a “falta de conformidade”, presume-se (presunção legal – art.º 350.º do CC).

No presente caso, a Reclamada assumiu sempre a sua responsabilidade, à exceção da última em que alegou mau uso do equipamento e exclusão da garantia.

Ficou provado que o equipamento foi, várias vezes, para a assistência técnica, sendo sempre reincidente a avaria, pelo que imponderia sobre a Reclamada ilidir a presunção, artigo 13º, nº 1, o que a mesma não logrou fazer.

**Em suma,**

No caso dos presentes autos, o consumidor goza dos direitos consagrados no artigo 15º do Decreto-Lei n.º 84/2021, reparação ou substituição do bem; redução proporcional do preço; ou resolução do contrato.

Este diploma estabelece uma hierarquia no que concerne aos direitos resultantes da falta de conformidade do bem.

Nestes termos, face à reincidência da desconformidade, deve operar a resolução do contrato, com os consequentes efeitos legais.

**5. Decisão**

Nestes termos, condena-se a Reclamada a devolver a quantia paga pela Reclamante, 219,99 € e a Reclamante a devolver o equipamento.

Esta devolução deve operar no ato da entrega do valor pecuniário pela Reclamada à Reclamante.

Condena-se ainda a Reclamada nas taxas de arbitragem no valor de 20,00 €.

Notifique-se nos termos do artigo 15º, nº 2 do Regulamento CICAP.



Porto, 12-04-25

A Juiz-Árbitro,

Monio pão Mimoso