

Proc. n.º 484-2025

Sentença

, residente na
Matosinhos, apresentou neste Tribunal de Arbitral de Consumo, reclamação
contra , com sede na
Barca, Maia, na qual invoca, em suma, que:

- 1 - *A requerente tem um frigorífico que precisa de levar borrachas, pois sem ela não guarda a energia do frio e não congela.*
- 2 - *A requerente deslocou-se à requerida e solicitou esse serviço. A requerida disse que fazia essa substituição de borrachas.*
- 3 - *A requerida pediu pagamento prévio pelo serviço e a requerente pagou 39,99 euros, o que a requerente pagou em 05.02.2024 — serviço n.º 946628.*
- 4 - *Até à presente data a requerente não recebeu o valor”. (itálico nosso)*

Pediu a Reclamante a final, que este tribunal se digne declarar resolvido o contrato compra-venda celebrado entre as partes e condene a requerida na devolução do valor pago pelo bem, a quantia de 649,99€, bem como pelo seguro que a requerente adquiriu conjuntamente, no valor de 104, 00€.

Não tendo sido possível obter a resolução do litígio por via da mediação, seguiu o processo para a fase da Arbitragem (julgamento), tendo as partes sido validamente notificadas, nos termos do art. 14º, do Regulamento deste Centro de Arbitral, da data para a realização do julgamento, bem como, da possibilidade de apresentarem prova testemunhal e, ainda, no caso da Reclamada, da possibilidade de apresentação de contestação.

A Reclamada apresentou contestação na qual alegou o seguinte:

“1. A Reclamada contesta os factos imputados pela Reclamante.

2. *É verdade que foi celebrado um contrato de compra e venda de um bem móvel, concretamente uma máquina de lavar roupa WHIRLPOOL, nos termos do art. 874.º do CC, aplicável por força do disposto no art. 3.º do DL n.º 84/2021, de 18 de outubro.*
3. *Posteriormente, a Reclamante apresentou uma reclamação junto das instalações da Reclamada, alegando o mau funcionamento do bem, o que motivou uma comunicação à assistência técnica autorizada da marca.*
4. *Após a avaliação da situação reportada, constatou-se que não existe qualquer falta de conformidade nos termos do art. 5.º do DL n.º 84/2021, de 18 de outubro. Verificou-se, sim, que a questão resultou de um desconhecimento da funcionalidade “Autodose”, mecanismo que regula automaticamente a dosagem do detergente, e não de qualquer anomalia técnica do bem.*
5. *A Reclamante foi devidamente esclarecida sobre o funcionamento da referida funcionalidade através de contacto telefónico, não tendo sido necessário proceder a uma intervenção técnica presencial ou à substituição de peças.*
6. *O funcionamento da função “Autodose” está claramente explicado no manual de instruções fornecido à Reclamante no momento da entrega do bem, em cumprimento do dever de informação consagrado no art. 4.º do DL n.º 84/2021, de 18 de outubro, e no art. 8.º da Lei da Defesa do Consumidor (Lei n.º 24/96, de 31 de julho).*
7. *Ademais, nos termos do art. 6.º do DL n.º 84/2021, de 18 de outubro, presume-se a conformidade do bem quando este: a) Corresponde à descrição feita pelo vendedor; b) É apto para os usos a que os bens da mesma natureza se destinam; e c) Apresenta a qualidade e desempenho habituais de um bem do mesmo tipo.*
8. *O bem em causa cumpre todos estes requisitos, sendo um bem novo, funcional e entregue em perfeito estado. De acordo com o art. 7.º do mesmo diploma, um bem encontra-se em conformidade se for entregue com todos os acessórios e instruções, o que foi devidamente observado pela Reclamada.*
9. *Assim sendo, a responsabilidade da Reclamada por falta de conformidade está limitada aos casos em que tal desconformidade existe à data da entrega do bem e se manifesta no prazo de três anos, conforme prevê o art. 12.º do DL n.º 84/2021, de 18 de outubro. No caso em apreço, não se apurou qualquer desconformidade, mas apenas um erro de utilização imputável à Reclamante.*

10. Acresce que, nos termos do princípio da boa-fé, consagrado no art. 762.º do CC, e do dever de cooperação entre as partes contratuais, não se pode exigir da Reclamada que vá além das suas obrigações legais e contratuais, sobretudo quando o problema relatado não se traduz em qualquer defeito, vício oculto ou desconformidade do bem.
11. Por todo o exposto, entende a Reclamada que não se verifica qualquer defeito de fabrico nem qualquer desconformidade do bem, tendo sido integralmente cumpridos todos os deveres legais de informação e de entrega. O bem entregue é apto a produzir os efeitos que lhe são próprios, encontrando-se em conformidade com o contrato celebrado. Nessa medida, e nos termos do art. 13.º, n.º 6 do DL n.º 84/2021, de 18 de outubro, não há lugar à resolução do contrato.”.

Concluiu a Reclamada a sua contestação pugnando pela improcedência da acção e consequente sua absolvição do pedido.

Reclamante e Reclamada juntaram aos autos prova documental e testemunhal.

Não tendo sido possível conciliar as partes, realizou-se a audiência de julgamento com a produção de prova.

Assim, **cumpre decidir:**

O tribunal é competente, nos termos do disposto nos nºs 2 e 3, do art. 14, da lei 24/96, de 31 de Julho e nº 1, art. 2, da Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro.

As partes são legítimas e têm personalidade e capacidade judiciária.

Não há nulidades, excepções ou outras questões, que obstem ao conhecimento do mérito da causa.

Fixo à acção o valor de 753,99€

Da prova produzida em julgamento, resultam **provados**, com relevância para a decisão da causa, **os seguintes factos:**

- A. No dia 10/11/2024, a Reclamante adquiriu à Reclamada, no exercício da actividade e no estabelecimento comercial desta, sito no Mar shopping, em Matosinhos, uma máquina de lavar roupa, marca Whirlpool, modelo W899ADSSPT, com capacidade para 9KG de roupa.
- B. A referida máquina destinava-se a ser utilizada pela Reclamante, no seu dia a dia, na sua residência, para efeitos de lavagem da roupa sua e do seu agregado familiar.
- C. Quando da celebração negócio acima mencionado em “A”, a Reclamante acordou, também, com a Reclamada prolongar a garantia da dita máquina por mais um ano.
- D. O preço da máquina acima identificada em “A” era de 649,99€ e o preço do prolongamento de garantia mencionado no item anterior era de 104,00€.
- E. Quando da celebração do negócio referido em “A”, a Reclamante pagou à Reclamada, que o recebeu as quantias mencionadas no item anterior.
- F. Nas circunstâncias de tempo e lugar referidas em “A”, a Reclamante foi atendida por um trabalhador da Reclamada, no sentido de a informar acerca das características das diversas máquinas para venda e, desse modo, a ajudar na escolha de qual adquirir.
- G. Ainda no decurso do atendimento provado no item anterior, o referido trabalhador da Reclamada sugeriu à Reclamante adquirir a sobredita máquina de lavar em virtude desta, segundo ele, ter um programa (“autodose”) que permitia à máquina dosear, automaticamente, a quantidade de detergente programada para ser usada na lavagem.
- H. Em face da informação mencionada no item anterior e por causa dela, a Reclamante decidiu, nesse momento, adquirir, então, a mencionada máquina de lavar e não outra.
- I. Já na posse da referida máquina, a Reclamante, ao usá-la, apercebeu-se que esta, no programa de lavagem de 9kg de roupa, ao contrário do que lhe havia sido informado, não permitia programar para, seguindo a indicação do fabricante do detergente, usar mais de 45ml de detergente.
- J. Em face do provado no item anterior, a Reclamante, em 06.01.2025, apresentou reclamação junto da Reclamada relativa a esse facto, solicitando-lhe, ainda, que procedesse à reparação da referida máquina.
- K. Em face do provado no item anterior e desconhecendo a razão pela qual a referida máquina tinha o desempenho provado em “I”, a Reclamada interpelou o fabricante da referida máquina no sentido de se informar acerca desse comportamento.

- L. Em resposta à interpelação provada no item anterior, pelo fabricante foi dito à Reclamada que essa era uma característica da máquina, pelo que esta só permitia programar para usar até 45ml de detergente e não mais.
- M. Em face desta resposta a Reclamada comunicou à Reclamante que não havia qualquer defeito na máquina.
- N. Em face deste comportamento da Reclamada, a Reclamante, em 09.02.2025, apresentou reclamação no livro de reclamações a Reclamada.

Factos dados como não provados, com relevância para a decisão da causa:

Os demais factos alegados, nomeadamente:

Fundamentação da matéria de facto:

O tribunal formou a sua convicção quanto aos factos considerados provados e não provados, com base nas declarações da Reclamante prestadas em sede de audiência, a qual, apesar de ser parte interessada no litígio, depôs de forma clara, isenta e pormenorizada, descrevendo ao tribunal:

-- as circunstâncias de tempo, modo e lugar em que o negócio em causa nos autos se celebrou; qual a finalidade da aquisição da máquina em causa no processo e o preço por ela pago (relatou os factos provados de “A” a “E”).

-- as informações que lhe foram prestadas pela Reclamada relativamente à dita máquina e os motivos que a levaram a adquirir a mencionada máquina (*disse que ia com a ideia de comprar uma máquina da marca da que comprou, mas não essa, sendo que foi a pessoa que a atendeu – referindo-se ao trabalhador da Reclamada que a atendeu no momento do negócio – que a aconselhou a comprar a máquina em causa no processo, por ser “autodose”, tendo-lhe, então, essa pessoa, explicado em que consistia tal característica, qual desconhecia, e que só adquiriu tal máquina por causa dessa especificidade*);

-- o desempenho apresentado pela máquina (*disse que no programa para lavar 9 kg de roupa, a máquina, ao contrário do que lhe havia sido explicado no momento da compra e contrariando a indicação do fabricante do detergente, não permite programar para usar mais de 45ml de detergente*)

-- as reclamações apresentadas junto da Reclamada em virtude do desempenho da referida máquina não coincidir com as características que lhe haviam sido informadas, bem como qual a resposta e atitude da Reclamada face a tais reclamações.

Estas declarações foram, por sua vez, corroboradas pela testemunha, o qual, apesar de ser marido da Reclamante, depôs com clareza e isenção, demonstrando conhecimento direto dos factos, em virtude de ter acompanhado a Reclamante no momento da escolha máquina e celebração do negócio em causa no processo.

Mostrou-se, também, relevante o depoimento da testemunha, trabalhador da Reclamada, o qual confirmou que desconheciam que a máquina não permitia programar para usar mais de 45ml de detergente e que quando foram perguntar ao fabricante qual a razão deste comportamento, este informou que tal era uma característica da máquina (que só permitia programar até 45ml de detergente).

Mostraram-se, também, relevantes para a formação da convicção do tribunal os seguintes documentos:

- a) O documento – fatura – com o nº FS 1440A/756120, datado de 10.11.2024, do qual consta a identificação da Reclamante e Reclamada; a identificação da máquina mencionada em “A” dos factos provados, bem como os valores referidos em D” dos factos provados;
- b) O Documento intitulado, “Nota de serviço – Intervenção ao domicílio”, com o nº 140234524, datado de 06.01.2025, e o documento intitulado “folha de Reclamação” com o nº 35837069.

Estes documentos conjugados com as declarações a Reclamante contribuíram para a prova dos factos constantes dos itens “A”, “C”, “D”, “J” e “N”.

Da análise conjugada e ponderada de todos os elementos de prova acima referidos, não restaram dúvidas a este tribunal em considerar provados os factos acima considerados como tal.

Não tem dúvidas este tribunal que a Reclamante só adquiriu a máquina de lavar em causa no processo porque a Reclamada (através do seu trabalhador que, naquele dia 10/11/2024, no estabelecimento comercial da Reclamada, sito no Mar shopping, atendeu a Reclamante, no sentido de a informar acerca das características das diversas máquinas para venda e, desse modo, a ajudar na escolha de qual adquirir) a convenceu a adquirir tal máquina, com o argumento de que tinha a característica de ser “autodose”. Característica esta que a Reclamada, até então, desconhecia.

Não tem dúvidas este tribunal que a Reclamada, por desconhecimento, informou erradamente a Reclamante acerca das capacidades e desempenho da máquina, fazendo-a crer que esta tinha funcionalidades que, efetivamente, não existiam.

Quanto à matéria dada como não provada, tal resulta, nuns casos de nenhuma prova ter sido produzida no sentido de demonstrar tais factos e, noutros, de serem factos conclusivos ou matéria de direito.

De Direito:

Prevê o artigo 2º, n.º 1, da Lei 24/96, de 31 de Julho, que *“considera-se 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 actividade económica que vise a obtenção de benefícios”*.

Neste sentido, veja-se também o art.º 3º, al. c), da “Lei RAL” (Lei n.º 144/2015, de 08 de Setembro), que refere ser *“«Consumidor», uma pessoa singular quando actue com fins que não se incluam no âmbito da sua actividade comercial, industrial, artesanal ou profissional”*.

Por sua vez, preceitua o art. 874, do Código. Civil, que *“compra e venda é o contrato pelo qual se transmite a propriedade de uma coisa, ou outro direito, mediante um preço”*.

No caso dos autos, estamos perante uma relação jurídica – um contrato bilateral, sinalagmática, de compra e venda –, segundo a qual, a Reclamada, no exercício da sua actividade profissional, mediante uma contraprestação – pagamento do preço devido pelo bem – a pagar pela Reclamante, lhes vendeu a máquina de lavar roupa acima identificados em “A” dos factos provados, a qual a Reclamante destinou a seu uso pessoal, pelo que constitui, por via disso, tal negócio, uma relação jurídica de consumo.

A Reclamada, no exercício da sua actividade económica, sugeriu à Reclamante adquirir a máquina de lavar, identificada em “A”, com o argumento de que esta tinha a funcionalidade “autodose” nos termos mencionados em “G”, funcionalidade esta que a Reclamante desconhecia e, por isso, a Reclamada lhe explicou em que consistia.

Foi por causa desta informação (erada, é certo!) que a Reclamada prestou à Reclamante que esta decidiu adquirir a mencionada máquina de lavar e não outra.

Preceitua o art. 247, do Cod. Civ. que “quando, em virtude de erro, a vontade declarada não corresponda à vontade real do autor, a declaração negocial é anulável, desde que o declaratório conhecesse ou não devesse ignorar a essencialidade, para o declarante, do elemento sobre que incidiu o erro” e o art. 251, do mesmo diploma legal, que “o erro que atinja os motivos determinantes da vontade, quando se refira à pessoa do declaratório ou ao objecto do negócio, torna este anulável nos termos do artigo 247º”. Ou seja, o negócio é anulável desde que “o declaratório conhecesse ou não devesse ignorar a essencialidade, para o declarante, do elemento sobre que incidiu o erro”.

É o caso dos autos! A Reclamada não podia ignorar que prestou à Reclamante uma informação errada e que a Reclamante só adquiriu a máquina aqui em causa, em resultado das características que a Reclamada (erradamente!) lhe fez crer que a dita máquina tinha e que, depois, se veio a verificar não corresponder inteiramente à verdade que as tivesse.

Foram essas características apresentadas pela Reclamada que convenceram a Reclamante a adquirir a mencionada máquina de lavar, pelo que é o negócio aqui em causa, anulável, nos termos do disposto nos art.s 247, 251 e 254, nº 1 e 287, nº 1, todos do código civil, assistindo à Reclamante, por estar ainda em tempo, o direito de invocar tal vício.

Por outro lado, o art. 5.º, do Dec. Lei. 84/2021, determina que “o profissional deve entregar ao consumidor bens que cumpram os requisitos constantes dos artigos 6.º a 9.º”, sendo que, por força do estatuído no art. 7, nº 1, al. b) deste mesmo decreto-lei (numa interpretação a *contrarium sensu*) um bem não é conforme ao contrato se não corresponder à descrição que o profissional tenha apresentado ao consumidor antes da celebração do contrato,

Porque a máquina de lavar vendida pela Reclamada à Reclamante não tinha todas as características que aquela fez a esta crer que teria, estamos, nos termos do previsto naqueles art.s 5.º e 7.º, nº 1, al. b), do citado Dec. Lei 84/2021, perante um bem desconforme com o contrato.

Na esteira de Jorge Morais Carvalho (*in Compra e Venda e Fornecimento de Conteúdos e Serviços Digitais*, Almedina, 2022, pag. 33) a noção de desconformidade com o contrato, usada no Dec. Lei 84/2021, permite ultrapassar a sujeição da invocação da desconformidade à verificação dos requisitos legais do erro. Dito de outro modo, na noção de desconformidade cabem aquelas que resultem de erro causado pelo agente económico.

Deste modo, em caso de desconformidade do bem com o contrato (art. 15, nº 1, al.s a) a c) do dec. Lei 84/202), o consumidor tem direito a: “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”, sendo que (nº 4, al. a), subalínea iv), do mesmo art. 15) “o consumidor pode escolher entre a redução proporcional do preço (..), e a resolução do contrato, (...), caso: a) O profissional: 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”.

É este o caso dos autos! A Reclamada ao comunicar à Reclamante que não havia qualquer defeito na máquina, significa *que não vai repor os bens em conformidade*, pelo que, confere ao consumidor o direito de invocar a resolução do contrato, nos termos do citado nº 4, al. a), subalínea iv), do referida rt. 15, do Dec. Lei 84/2021.

Resolvido o contrato, deve o consumidor, nos termos do art. 20, nº 4, al.s a) e b), do citado Dec. Lei 84/2021, “devolver os bens ao profissional, a expensas deste” e o profissional (a Reclamada) reembolsar o consumidor (a Reclamante) do preço pago pelo bem, sendo que, no caso presente, na esteira do pensamento de Jorge Morais Carvalho (*in Compra e Venda e Fornecimento de Conteúdos e Serviços Digitais, Almedina, 2022, pag. 76*) e do preceituado no nº 8, do citado art. 20, deverá ser a Reclamada a proceder à recolha do bem na residência da Reclamante. Segundo este autor, “*o profissional tem o dever de proceder à remoção dos bens, sem custos, sempre que esta seja complexa para o consumidor, nomeadamente em função das suas dimensões*”.

Decisão:

Nestes termos, julga-se a presente acção procedente por provada e, em consequência:

- declara-se resolvido o contrato em causa nos autos;
- condena-se a Reclamada a devolver à Reclamante as quantias referidas em “D” dos factos provados (649,99€ +104, 00€).

Custas pela Reclamada.

Notifique-se.

Resumo:

A Reclamada, sugeriu à Reclamante adquirir a máquina de lavar, identificada em “A”, com o argumento de que esta tinha a funcionalidade “autodose” nos termos mencionados em “G”, funcionalidade esta que a Reclamante desconhecia e, por isso, a Reclamada lhe explicou em que consistia.

Foi por causa desta informação (erada, é certo!) que a Reclamada prestou à Reclamante que esta decidiu adquirir a mencionada máquina de lavar e não outra.

A Reclamada não podia ignorar estes factos, pelo que é o negócio aqui em causa, anulável, nos termos do disposto nos art.s 247, 251 e 254, nº 1 e 287, nº 1, todos do código civil.

Por outro lado, o art. 5.º, do Dec. Lei. 84/2021, determina que “o profissional deve entregar ao consumidor bens que cumpram os requisitos constantes dos artigos 6.º a 9.º”, sendo que, por força do estatuído no art. 7, nº 1, al. b) deste mesmo decreto-lei (numa interpretação a contrarium sensu) um bem não é conforme ao contrato se não corresponder à descrição que o profissional tenha apresentado ao consumidor antes da celebração do contrato,

Porque a máquina de lavar vendida pela Reclamada à Reclamante não tinha todas as características que aquela fez a esta crer que teria, estamos, nos termos do previsto naqueles art.s 5.º e 7º, nº 1, al. b), do citado Dec. Lei 84/2021, perante um bem desconforme com o contrato.

Em caso de desconformidade do bem com o contrato (art. 15, nº 1, al.s a) a c) do dec. Lei 84/202), o consumidor tem direito a: “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”, sendo que (nº 4, al. a), subalínea iv), do mesmo art. 15) “o consumidor pode escolher entre a redução proporcional do preço (..), e a resolução do contrato, (...), caso: a) O profissional: 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”.

É este o caso dos autos! A Reclamada ao comunicar à Reclamante que não havia qualquer defeito na máquina, significa que não vai repor os bens em conformidade, pelo que, confere ao consumidor o direito de invocar a resolução do contrato, nos termos do citado nº 4, al. a), subalínea iv), do referida rt. 15, do Dec. Lei 84/2021.

Resolvido o contrato, deve o consumidor, deve “o profissional (...) proceder à remoção dos bens, sem custos, sempre que esta seja complexa para o consumidor, nomeadamente em função das suas dimensões”.

Matosinhos, 02 de Agosto, de 2025.

O Árbitro



(Marcelino António Abreu)