

SENTENÇA

PROC Nº. 746/2026

TAC

GONDOMAR

Reclamante: [REDACTED], devidamente identificada nos autos.

Reclamada: [REDACTED], devidamente identificada nos autos.

SUMÁRIO:

- Não opera a resolução contratual relativamente ao bem identificado nos autos, pois que a desconformidade que apresenta é totalmente reparável, o que só não aconteceu por a reclamada não o ter permitido.
- Não opera a presunção legal estabelecida na lei, por decurso do prazo.
- Ainda, a resolução contratual é a solução final que se fundamenta na impossibilidade concreta de reparação ou substituição do equipamento, o que não acontece no caso em apreço, até porque a peça que alegadamente estará danificada é facilmente substituível e por um custo mínimo, face ao custo que envolveria a resolução contratual. Existe, pois, para além do mais uma patente desproporcionalidade.

Legislação aplicável

LDC, DL nº. 84/2021, de 18/10; Código Civil face ao direito de resolução

- O pedido formulado

A reclamante pretende que seja declarada a resolução contratual e, conseqüentemente, que lhe seja devolvida a quantia de 449,99 €, contra a entrega do equipamento.

- A reclamação

Refere a reclamante que em 20/8/23, adquiriu no estabelecimento comercial da reclamada uma máquina de lavar e secar roupa de marca Candy, pela quantia de 499,99 €.

O equipamento já sofreu três intervenções técnicas devido a desconformidades que apresentou

Em 21/1/2026, a reclamante reportou à reclamada mais uma avaria grave do equipamento, pois que não seca, sobreaquece e faz disparar o quadro elétrico.

Em 31/1/26 a reclamante recusou a reparação e exigiu a resolução contratual.

A recusa da reclamante em aceitar a reparação deve-se aos problemas constantes e persistentes que o equipamento tem apresentado desde a compra (secagem, centrifugação e resíduos abrasivos).

O equipamento apresenta o erro "E 13" no display.

O agregado familiar da reclamante é de quatro pessoas e o uso da máquina é diário.

(cfr documentação junta)

- A citação

Devidamente citada a reclamada, fez-se representar em audiência arbitral.

- A contestação

Apresentou contestação, junta aos autos, impugnando todos os factos constantes da reclamação que estejam em oposição com a defesa considerada no seu conjunto e concluiu pela improcedência da reclamação e consequente absolvição do pedido.

Assim refere que,

Em 7/3/24, após anomalia reportada, os técnicos da marca deslocaram-se à habitação da reclamada, tendo concluído que a situação decorria da falta de manutenção do equipamento, não existindo qualquer defeito ou desconformidade.

Em 5/4/24, os serviços técnicos deslocaram-se novamente à habitação da reclamada, tendo sido realizada uma limpeza da conduta e o rearme dos térmicos, concluindo-se mais uma vez tratar-se de uma situação de manutenção e não de anomalia ou desconformidade.

Em 31/1/26, os técnicos notaram efetivamente uma desconformidade no motor do ventilador.

Todavia, a intervenção ao equipamento não se realizou porque a reclamante não a autorizou.

- Cfr toda a documentação junta com a presente contestação.

- Da prova

- Declarações de parte da reclamante

Esta referiu que o equipamento apresentava desconformidades sem, contudo, as saber identificar, nem conseguir explicar, pelo que estas declarações em nada contribuíram para a busca da verdade material.

- Testemunhas indicadas pela reclamada

██████████ funcionária da reclamada com as funções de atendimento e de acompanhamento de processos, reclamações, reparações de equipamentos

Só conheceu o assunto versado nos autos em 17/3/26, momento em que o estabelecimento comercial da reclamada foi informada do mesmo, uma vez que a reclamante tinha sempre entrado em contacto direto com a assistência da marca.

██████████, administrador da empresa técnica reparações e representante oficial da marca.

Depôs com objetividade, certeza e clareza quanto às intervenções que existiram no equipamento

Referiu que existiram 3 intervenções efetuadas. A 1ª. em 22/2/24, a 2ª. em 2/4/24 e ambas consistiram em operações de manutenção e limpeza de condutas e rearme dos térmicos que por questões de segurança desarmam.

Em 21/1/26, dois anos após a última manutenção, existiu mais uma reclamação e o técnico deslocou-se à habitação da reclamante, acompanhado das peças que eventualmente pudessem ser necessárias para substituição, na hora, sem mais perdas de tempo, tais como ventilador, o termostato, resistências. A reparação não foi possível realizar a reparação por oposição da reclamante.

A reparação a efetuar era suficiente para colocar o equipamento a funcionar devidamente.

Mais referiu que a marca nunca se recusou a intervir, diagnosticar e efetuar as reparações que sejam necessárias, em garantia.

Ainda o Erro “E 13”, deve-se a algum problema com o ventilador termostato, resistência, conduta.

Exibida a foto de roupa saída da máquina, este referiu de imediato, que a roupa apresenta sujidade que se deve às condutas que necessitam de ser limpas.

- Apreciação da prova

O equipamento foi comprado em 20/8/2023.

A reclamante efetuou várias reclamações de desconformidades que não se verificaram.

A marca procedeu à deslocação de equipas técnicas à habitação da reclamante para resolver todos os assuntos reportados.

Assim verificou que das duas primeiras intervenções não existiram desconformidades, foram apenas necessárias limpeza das condutas e rearme dos térmicos, pois que por segurança desarmam.

Em 7/3/24, foi efetuada limpeza da conduta de secagem e após testes o equipamento ficou apto.

Em 5/4/24, o mesmo serviço.

Em 21/1/26, verificou-se uma anomalia. Os térmicos do equipamento estavam desarmados e o motor apresentava um barulho. Todavia, apto para reparar, o equipamento a reclamante não permitiu a reparação. Cfr relatórios juntos

Ainda, a sujidade que a roupa apresenta decorre da limpeza das condutas.

São estes os factos com interesse para a boa decisão da causa, constantes dos autos e dados como provados.

- A legislação

Dispõe, o DL n.º 84/2021 de 18/10, nos arts 5.º, 6.º, 7.º, 12.º, 13.º e 15.º que se reproduzem, e que se aplicam ao caso vertente, o seguinte:

Artigo 5.º - Conformidade dos bens

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

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;

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 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.

Artigo 12.º - Responsabilidade do profissional em caso de falta de conformidade

1 - O profissional é responsável por qualquer falta de conformidade que se manifeste no prazo de três anos a contar da entrega do bem

5 - 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.

Artigo 13.º - Ónus da prova

1 - 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, (...) 4 - Decorrido 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.

Artigo 15.º - Direitos do consumidor

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. 6 - O consumidor não tem direito à resolução

do contrato se o profissional provar que a falta de conformidade é mínima. 9 - O direito à resolução do contrato ou à redução proporcional do preço pode ser exercido quando a falta de conformidade tenha levado ao perecimento ou deterioração do bem por motivo não imputável ao consumidor.

- Quanto ao direito de resolução contratual:

Dispõe o Código Civil nos arts 432º. e ss que a resolução contratual constitui uma das modalidades que o direito prevê para a extinção de uma relação contratual.

A resolução configura-se como uma declaração de uma parte num contrato, dirigida à outra parte, pela qual a primeira declara que pretende extinguir o contrato.

Em regra, a resolução produz efeitos retroativos, como se o contrato fosse nulo ou anulado, razão pela qual se impõe a restituição do que houver sido prestado (cfr. art.ºs 433.º e 434.º do Código Civil).

A resolução de um contrato não é livre, mas vinculada: tem de estar prevista na lei ou ser convencionada pelas partes (cfr. art.º 432.º do Código Civil).

Por vezes, a lei restringe os fundamentos pelos quais podem as partes resolver um contrato, não podendo nesse caso as partes estipular livremente as respetivas causas de resolução.

Assim,

Tudo ponderado, a legislação aplicável, os factos dados como provados, é de concluir que o direito de resolução só é

aceitável quando o bem identificado apresente qualquer defeito ou desconformidade, que não ficou provada no caso vertente.

Conforme claramente se provou o bem identificado nos autos foi entregue conforme as características próprias deste e em estado de novo.

Tendo sido pela marca, as situações reportadas, verificou-se que o bem em causa não apresenta qualquer defeito de fabrico, que as 2 primeiras intervenções foram apenas de manutenção e que por cortesia foram-no no âmbito da garantia, e que só na 3ª intervenção se verificou a existência de uma anomalia.

Esta anomalia não foi reparada por oposição da reclamante.

Ainda,

Inexiste a presunção de desconformidade do bem, uma vez que a reclamação foi apresentada após o prazo de dois anos previstos para tal.

Sem esquecer,

O direito de resolução está consagrado na legislação segundo uma escala hierarquizada.

Apenas quando as outras soluções preconizadas demonstrem ser insuficientes, pelos motivos expressos na lei, para solucionar os problemas, poderá ser exercido o direito de resolução contratual, também de acordo com as regras padronizadas.

Ora, no caso em concreto, a reparação a efetuar soluciona o problema sentido pela reclamante e que se traduz na substituição de uma peça, não sendo necessária a utilização da figura jurídica mais gravosa.

É ainda necessário perceber que se torna necessário existir uma equilibrada proporção entre o preço da peça a substituir e o custo que advém da resolução contratual, para que se alcance uma justiça paritária.

Mais se refere que o equipamento encontra-se ainda abrangido no prazo da garantia legal.

- Cfr. toda a documentação junta nos autos e legislação aplicável.

Cumprir decidir

A reclamada cumpriu com a legislação relativa ao direito do consumo. A reclamada através dos técnicos da marca, diligenciou cumprindo o preceituado na lei, não recusou o tratamento do assunto, tendo mesmo por mera cortesia incluído o serviço de manutenção no âmbito da garantia.

Assim, entende-se que a reclamada não possui qualquer responsabilidade para com a reclamante, relativamente aos factos alegados pela reclamante.

Julga-se,

A presente reclamação improcedente e, em consequência,
absolve-se a reclamada do pedido formulado

Taxas arbitrais a cargo da reclamante

Registe e notifique

Gondomar, 28 de abril de 2026



Rui Moreira Chaves

Juiz árbitro