

Sentença

Processo n.º 1402/2026

Reclamante: A [REDACTED]

Reclamada: M [REDACTED] Lda.

Sumário

- I. No contrato de compra e venda de bem de consumo, o profissional responde pelas faltas de conformidade que existam no momento da entrega do bem e se manifestem dentro do prazo legal de garantia.
- II. Manifestando-se a falta de conformidade no prazo de dois anos a contar da entrega, presume-se que a mesma existia à data da entrega, salvo quando tal se revele incompatível com a natureza do bem ou com as características da falta de conformidade.
- III. A presunção legal prevista no artigo 13.º, n.º 1, do Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro, não opera de forma absoluta, podendo ser afastada quando a anomalia se mostre compatível com causa externa ou utilização inadequada do bem.
- IV. A oxidação localizada em máquina de lavar louça, tecnicamente associada à utilização imprópria de sal no equipamento, não permite concluir, sem mais, pela existência de defeito originário ou desconformidade imputável ao vendedor.
- V. As intervenções técnicas realizadas a título de cortesia não equivalem ao reconhecimento da existência de falta de conformidade coberta pela garantia legal.

1. Relatório

1.1. Audiência

Aberta a audiência arbitral, verificou-se a impossibilidade de conciliação entre as partes, tendo o processo prosseguido, de imediato, para julgamento.

1.2. Pedido

O Reclamante peticiona a condenação da Reclamada na reparação definitiva do bem ou, não sendo tal possível, na substituição do bem por outro novo com as mesmas características.

Subsidiariamente, caso nenhuma das soluções anteriores se revele viável, peticiona a resolução do contrato e o reembolso do valor pago pelo eletrodoméstico, no montante de 324,90 €.

Peticiona ainda a condenação da Reclamada no pagamento da taxa de arbitragem e demais encargos com o processo.

1.3. Alegações do Reclamante

O Reclamante alega, em síntese:

- a) Que, em 18.08.2025, adquiriu à Reclamada uma máquina de lavar louça T [REDACTED] [REDACTED] pelo valor de 324,90 €, doc 1;
- b) Que, no início do ano de 2026, a máquina apresentou um defeito, consistente numa marca semelhante a ferrugem;
- c) Que denunciou a situação à Reclamada em 03.02.2026, acionando a garantia legal e solicitando a reparação da desconformidade;
- d) Que, em 05.02.2026, ocorreu a primeira intervenção técnica, por parte da marca T [REDACTED] solicitada pela Reclamada, doc 2;
- e) Que o técnico aplicou produto para limpar a ferrugem no eletrodoméstico, ficando de terminar o serviço posteriormente, por ser ainda necessária uma solda fria;
- f) Que, em 24.02.2026, ocorreu segunda intervenção técnica, com vista à colocação de solda fria na máquina de lavar louça, doc 3;
- g) Que foi advertido da necessidade de não utilizar o bem durante 24 horas, para que a solda solidificasse devidamente;

- e) Que, não obstante tal conclusão, foi realizado polimento da zona afetada e agendada nova intervenção para aplicação de solda fria, a título de cortesia;
- f) Que, em 24.02.2026, foi realizada segunda intervenção, tendo sido aplicada solda fria na contrapor-ta, com indicação expressa para o equipamento não ser utilizado durante 24 horas;
- g) Que, em 06.03.2026, a T [REDACTED] confirmou formalmente que a avaria consistia em oxidação decorrente de uso inadequado de sal;
- h) Que tal situação foi considerada fora do âmbito das condições de garantia;
- i) Que as intervenções realizadas foram prestadas a título de cortesia da marca;
- j) Que a Reclamada atuou em conformidade com as suas obrigações, acionando a assistência técnica autorizada, acompanhando o processo e comunicando ao Reclamante as posições transmitidas pela marca;
- k) Que não lhe incumbe substituir o juízo técnico do fabricante nem garantir resultado distinto daquele que decorre da avaliação técnica da anomalia;
- l) Que as intervenções realizadas por cortesia não constituem reconhecimento de responsabilidade em sede de garantia.

2. Objeto do litígio

O objeto do litígio consiste em saber se a oxidação verificada na máquina de lavar louça adquirida pelo Reclamante consubstancia falta de conformidade do bem, imputável à Reclamada, e, em consequência, se assiste ao Reclamante o direito à reparação definitiva, substituição do bem ou, subsidiariamente, à resolução do contrato com restituição do preço pago.

Cumpre, em especial, apreciar se a presunção de existência da falta de conformidade à data da entrega, prevista no artigo 13.º, n.º 1, do Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro, opera no caso concreto ou se se mostra afastada pela natureza da anomalia e pela prova técnica produzida.

Importa ainda decidir se as intervenções técnicas anteriormente realizadas a título de cortesia equivalem a reconhecimento da responsabilidade da Reclamada ou se, pelo contrário, não afastam a conclusão técnica de que a oxidação decorreu de utilização inadequada do equipamento.

3. Fundamentação

3.1. Matéria de facto

Factos provados

Com interesse para a decisão da causa, resultaram provados os seguintes factos:

1. Em 18.08.2025, o Reclamante adquiriu à Reclamada uma máquina de lavar louça T [REDACTED].
2. O preço da máquina de lavar louça foi de 324,90 €.
3. A aquisição foi titulada pela fatura n.º FAC 25 [REDACTED].
4. No início de 2026, o Reclamante verificou a existência de uma marca semelhante a ferrugem na máquina de lavar louça.
5. Em 03.02.2026, o Reclamante denunciou a situação à Reclamada, solicitando a reparação ao abrigo da garantia legal.
6. Após a denúncia, a Reclamada acionou a assistência técnica da marca T [REDACTED], através da I [REDACTED], Lda.
7. Em 05.02.2026, foi realizada uma primeira intervenção técnica.
8. Nessa intervenção foi verificada oxidação na zona central inferior da contrapor-ta.
9. Do relatório da primeira intervenção consta que a oxidação se devia à utilização imprópria de sal no equipamento.
10. Na mesma intervenção foi efetuado o polimento da zona afetada pela oxidação.

11. Ficou prevista nova intervenção para aplicação de solda fria.
12. Em 24.02.2026, foi realizada segunda intervenção técnica.
13. Nessa segunda intervenção foi aplicada solda fria na contrapor-ta.
14. O Reclamante foi informado de que não deveria utilizar o equipamento durante 24 horas, para permitir a secagem correta da solda fria.
15. O Reclamante manteve a máquina sem utilização durante 48 horas.
16. Após esse período, ao utilizar novamente a máquina, o Reclamante verificou que a solda aplicada tinha saído.
17. O Reclamante voltou a contactar a Reclamada, solicitando nova reparação.
18. A Reclamada voltou a contactar a marca T■■■■, a fim de obter pronúncia sobre a situação.
19. A marca T■■■■ transmitiu que a avaria consistia em oxidação do equipamento por uso inadequado de sal na máquina.
20. A marca T■■■■ considerou a situação fora do âmbito da garantia, por entender tratar-se de má utilização do produto.
21. A marca T■■■■ informou que as assistências efetuadas até então tinham sido realizadas a título de cortesia.
22. A Reclamada comunicou ao Reclamante a posição transmitida pela marca T■■■■.
23. O Reclamante apresentou reclamação no Livro de Reclamações Eletrónico.
24. A Reclamada respondeu à reclamação acompanhando a posição técnica transmitida pela marca T■■■■.
25. A anomalia reportada pelo Reclamante mantinha-se à data da apresentação da reclamação.

Factos não provados

Com interesse para a decisão da causa, não resultaram provados os seguintes factos:

denunciou à Reclamada uma anomalia que descreveu como marca semelhante a ferrugem, tendo a Reclamada acionado a assistência técnica autorizada da marca TEKA.

Do relatório de intervenção técnica de 05.02.2026 resulta que foi verificada oxidação na zona central inferior da contrapor-ta, aí se consignando expressamente que tal oxidação se devia à utilização imprópria de sal no equipamento. Resulta ainda do mesmo relatório que foi efetuado o polimento da zona afetada e que seria realizada nova intervenção para aplicação de solda fria.

Do relatório da intervenção de 24.02.2026 resulta que foi aplicada solda fria na contrapor-ta, tendo o cliente sido informado de que não deveria utilizar o equipamento durante 24 horas, para permitir a secagem correta da solda.

O Tribunal considerou provado que a anomalia persistiu após tal intervenção, uma vez que o Reclamante voltou a reclamar e a própria Reclamada comunicou à marca que o equipamento já tinha sido alvo de duas intervenções técnicas e que a situação reportada se mantinha.

Todavia, a prova produzida não permitiu concluir que a oxidação resultasse de defeito originário do bem ou de falta de conformidade existente à data da entrega.

Pelo contrário, a posição técnica transmitida pela marca TEKA foi no sentido de que a avaria consistia em oxidação do equipamento por uso inadequado de sal na máquina, situação que considerou excluída do âmbito da garantia legal por corresponder a má utilização do produto.

A Reclamada, na contestação apresentada, reiterou esta factualidade, sustentando que acionou a assistência técnica de imediato e que a conclusão técnica foi clara

quanto à causa da anomalia.

Foi ainda valorado o depoimento da testemunha João Albuquerque, Diretor Técnico, apresentada pela Reclamada, o qual depôs de forma clara, objetiva e tecnicamente consistente.

A testemunha explicou o funcionamento do sistema de utilização de sal nas máquinas de lavar louça e esclareceu que a presença indevida ou excessiva de sal no interior do equipamento pode provocar fenómenos de oxidação, designadamente em zonas metálicas ou de contacto sensível.

Mais referiu que, atendendo às características da água existente, em regra, na zona norte do país, a utilização de sal neste tipo de equipamentos não se revela necessária nos mesmos termos em que poderá ocorrer em zonas de água mais dura, podendo a sua utilização inadequada potenciar danos por oxidação.

O seu depoimento mostrou-se coerente com o teor dos relatórios técnicos juntos aos autos, designadamente com a conclusão de que a oxidação verificada se encontrava associada à utilização imprópria de sal no equipamento, reforçando a convicção do Tribunal no sentido de que a anomalia não resultou de defeito originário do bem, mas de causa externa relacionada com a utilização/manutenção do equipamento.

É certo que o Reclamante afirma não ter utilizado indevidamente sal no equipamento. Contudo, tal afirmação, desacompanhada de prova técnica bastante, não permite afastar a conclusão técnica constante dos elementos documentais juntos aos autos, nem o depoimento tecnicamente fundado da testemunha João Albuquerque.

A oxidação verificada em máquina de lavar louça, em zona suscetível de contacto com

substâncias corrosivas, designadamente sal, é compatível com uma causa externa decorrente da utilização ou manutenção do equipamento. Não se trata, pois, de uma avaria funcional interna cuja origem apenas pudesse ser imputada ao próprio bem.

Também não se pode retirar das intervenções realizadas a conclusão de que a Reclamada reconheceu a existência de defeito coberto pela garantia. Os documentos juntos indicam que tais intervenções foram realizadas a título de cortesia, tendo a marca mantido o entendimento de que a situação se encontrava fora do âmbito das condições de garantia.

Assim, embora tenha ficado demonstrada a existência da anomalia e a sua persistência após intervenção técnica, não ficou demonstrado que a mesma correspondesse a falta de conformidade imputável à Reclamada.

Por essa razão, deram-se como provados os factos relativos à aquisição, denúncia, intervenções técnicas, persistência da anomalia, atuação da Reclamada junto da assistência técnica e posição técnica da marca, e como não provados os factos respeitantes à existência de defeito originário, utilização integralmente correta do equipamento e responsabilidade da Reclamada pela anomalia.

4. Do Direito

O presente litígio deve ser apreciado à luz do regime jurídico da compra e venda de bens de consumo, previsto no Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro, bem como da Lei n.º 24/96, de 31 de julho.

Nos termos do artigo 4.º da Lei n.º 24/96, de 31 de julho, os bens destinados ao consumo devem ser aptos a satisfazer os fins a que se destinam e a produzir os efeitos

que legitimamente deles se esperam.

Por sua vez, o Decreto-Lei n.º 84/2021 consagra o regime da conformidade dos bens de consumo, estabelecendo que o profissional responde perante o consumidor por faltas de conformidade que existam no momento da entrega do bem e que se manifestem dentro do prazo legalmente previsto.

Nos termos do artigo 12.º, n.º 1, do Decreto-Lei n.º 84/2021, o profissional é responsável por qualquer falta de conformidade que se manifeste no prazo de três anos a contar da entrega do bem.

Nos termos do artigo 13.º, n.º 1, do mesmo diploma, as faltas de conformidade que se manifestem no prazo de dois anos a contar da entrega presumem-se existentes à data da entrega, salvo quando tal se revelar incompatível com a natureza dos bens ou com as características da falta de conformidade.

No caso concreto, a anomalia manifestou-se dentro do prazo de garantia legal e também dentro dos dois anos posteriores à entrega do bem.

Contudo, a presunção prevista no artigo 13.º, n.º 1, não é absoluta. A própria norma legal prevê expressamente que a presunção não opera quando tal se revelar incompatível com a natureza do bem ou com as características da falta de conformidade.

A questão essencial consiste, por isso, em saber se a oxidação verificada deve ser presumida como falta de conformidade existente à data da entrega ou se, pelas suas características, tal presunção se mostra afastada.

Ora, a anomalia em causa não corresponde a uma avaria mecânica interna, falha eletrónica, deficiência de funcionamento originária ou defeito oculto de fabrico. Trata-se de oxidação localizada, tendo a assistência técnica identificado como causa a utilização imprópria de sal no equipamento.

A utilização de sal em máquinas de lavar louça exige cuidados próprios, designadamente quanto ao correto enchimento do depósito, remoção de resíduos e prevenção de contacto prolongado do sal com superfícies metálicas. A oxidação por contacto ou utilização inadequada de sal constitui, pela sua natureza, fenómeno compatível com causa externa e posterior à entrega do bem.

Neste contexto, a presunção legal de que a desconformidade já existia à data da entrega mostra-se incompatível com as características concretas da anomalia, na medida em que a oxidação foi tecnicamente associada à utilização do equipamento e não a defeito originário.

Cabia ao Reclamante alegar e demonstrar a existência da anomalia, o que fez. Porém, perante a prova técnica junta aos autos, que atribui a oxidação a utilização imprópria de sal, não se pode concluir que a situação corresponda a falta de conformidade imputável à Reclamada.

Também não se mostra demonstrado que a Reclamada tenha violado os seus deveres enquanto vendedora.

Com efeito, tendo sido contactada pelo Reclamante, a Reclamada acionou a assistência técnica da marca, tendo ocorrido duas intervenções. Posteriormente, face à persistência da situação, voltou a solicitar pronúncia à marca, transmitindo ao Reclamante a posição técnica que lhe foi comunicada.

A Reclamada não se exonera da sua responsabilidade pelo simples facto de ser vendedora e não fabricante. Em matéria de venda de bens de consumo, o vendedor é o responsável perante o consumidor pela conformidade do bem. Todavia, essa responsabilidade pressupõe a existência de uma falta de conformidade juridicamente relevante e imputável ao bem entregue, o que não ficou demonstrado.

Nos termos do artigo 15.º do Decreto-Lei n.º 84/2021, em caso de falta de conformidade, o consumidor tem direito à reposição da conformidade, através da reparação ou substituição do bem, à redução proporcional do preço ou à resolução do contrato.

Porém, tais direitos pressupõem que se encontre demonstrada uma falta de conformidade coberta pelo regime legal. Não sendo esse o caso, não assiste ao Reclamante o direito de exigir a reparação definitiva gratuita, a substituição do bem ou a resolução do contrato com restituição do preço.

As intervenções anteriormente realizadas não alteram esta conclusão. A realização de intervenções técnicas, designadamente quando qualificadas como cortesia da marca, não equivale a reconhecimento de responsabilidade legal, nem impede a posterior conclusão de que a anomalia não se encontra coberta pela garantia.

Por outro lado, a insatisfação do Reclamante com a solução apresentada, embora compreensível, não basta para fazer nascer o direito à substituição ou resolução contratual se não estiver demonstrada falta de conformidade imputável à Reclamada.

Assim, não tendo ficado provado que a oxidação resultou de defeito originário, de desconformidade existente à data da entrega ou de facto imputável à Reclamada,

devem improceder os pedidos formulados.

Também improcede o pedido de condenação da Reclamada no pagamento da taxa de arbitragem e demais encargos, atento o decaimento do Reclamante, sem prejuízo do que resulte do regulamento aplicável quanto à repartição das custas.

Em face do exposto, deve a reclamação ser julgada improcedente, absolvendo-se a Reclamada dos pedidos formulados.

5. Decisão

Pelo exposto, julga-se a presente reclamação improcedente e, em consequência, decide-se:

- a) Absolver a Reclamada do pedido de reparação definitiva da máquina de lavar louça;
- b) Absolver a Reclamada do pedido subsidiário de substituição do bem por outro novo com as mesmas características;
- c) Absolver a Reclamada do pedido subsidiário de resolução do contrato e restituição da quantia de 324,90 €;
- d) Absolver a Reclamada do pedido de pagamento da taxa de arbitragem e demais encargos com o processo.

Notifique.

Porto 03.07.26

A Juiz-Árbitro

