

Sentença

J [REDACTED], residente na A [REDACTED], apresentou neste Tribunal Arbitral de Consumo, reclamação contra W [REDACTED] S.A., com sede no lugar do [REDACTED], na qual, no essencial, alega que:

Menos de 2 anos decorridos desde a compra e de uso normal e cuidado do equipamento, o mesmo apresenta descascamento do revestimento interior da cavidade, defeito que compromete a segurança, saúde, higiene e funcionamento do aparelho.

Acionei a garantia junto da W [REDACTED] (processo W [REDACTED] n.º 2 [REDACTED]), mas a empresa classificou a situação como “sem avaria” e “não coberta em garantia”, sem realizar qualquer visita técnica.

A W [REDACTED] recusou a garantia comercial, propondo reparação paga, mas essa recusa, salvo melhor opinião, não afasta a responsabilidade legal do vendedor, conforme o DL 84/2021.

Apresentei duas reclamações no Livro de Reclamações Eletrónico (RO [REDACTED]).

A Worten respondeu sempre com textos genéricos, remetendo para legislação e transcrevendo informação da assistência técnica, sem responder ao problema concreto, violando o dever de resposta clara, objetiva e completa.

Do que pude apurar pela leitura do DL 84/2021, o defeito apresentado constitui uma falta de conformidade, presumida como existente à data da entrega/ compra. A descamação do revestimento interno não é um dano estético, mas um defeito funcional que afeta segurança, saúde, higiene e utilização normal do microondas.

Neste contexto, o vendedor é responsável pela reposição da conformidade, independentemente da posição do fabricante/ marca.

O comportamento da Worten no Livro de Reclamações viola ainda o DL 74/2017, por não fornecer respostas completas, fundamentadas e relacionadas com o objeto das

reclamações, razão pela qual apresentei nova reclamação sobre os procedimentos de tratamento de reclamações (ROR [REDACTED])”.

Concluiu o Reclamantes a sua reclamação com o pedido de que:

- a) *seja reconhecida a existência de defeito de conformidade no micro-ondas Whirl [REDACTED]*
- b) *a Reclamada seja condenada à reparação adequada ou substituição do equipamento, sem custos para o Reclamante.*

Caso tal não seja possível,

Seja determinada a resolução do contrato com reembolso do valor pago inicialmente.

Não tendo sido possível obter a resolução do litígio por via da mediação, seguiu o processo para julgamento, tendo as partes sido validamente notificadas, nos termos do art. 17º, do regulamento deste Tribunal Arbitral de Consumo, da data para a realização do julgamento, bem como, da possibilidade de apresentarem prova testemunhal e, ainda, no caso da Reclamado, da possibilidade de apresentação de contestação, nos termos do nº 8, do citado art. 17 do mencionado regulamento.

A Reclamada não apresentou contestação nem elementos de prova.

O Reclamante apresentou prova documental.

Não tendo sido possível conciliar as partes nos termos do art. 11, do Regulamento deste Tribunal Arbitral, previamente à realização da audiência, procedeu-se à realização desta.

Assim, **cumpre decidir:**

O tribunal é competente, materialmente e em razão do valor, nos termos do disposto nos nºs 2 e 3 do art. 14, da Lei 24/94 e art.s 5º e 7º, do regulamento de funcionamento do presente tribunal.

O tribunal é territorialmente competente nos termos do art. 6º, do regulamento de funcionamento do presente tribunal.

As partes são legítimas e têm personalidade e capacidade judiciária.

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

Valor da acção: 379,99€

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

- A. Em 15.02.2024 o Reclamante, para seu uso pessoal, comprou à Reclamada, no domínio da atividade profissional desta, um micro-ondas de encastrar, marca Whi [REDACTED] M B [REDACTED].
- B. O contrato referido no item anterior foi celebrado no instalações comerciais da Reclamada, sitas no centro comercial Maiashopping, na Maia.
- C. O preço do referido micro-ondas foi de 379,99€, que o Reclamante pagou à Reclamada e esta recebeu.
- D. Em finais de 2025, o Reclamante apercebeu-se o dito micro-ondas apresentava n o seu interior partes da sua estrutura metálica com a tinta descascada.
- E. Em virtude de tal facto, em inícios do mês de Janeiro de 2026 o Reclamante deu desse facto conhecimento à Reclamada, solicitando que procedesse à reparação de tal equipamento.
- F. Em 07.01.2026, a Reclamada recusou proceder á referida reparação, alegando que não existia avaria no micro-ondas.
- G. devido ao provado no item anterior, o Reclamante, em 20.01.2026, apresentou reclamação no livro de reclamações da Reclamada.

Factos 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 quantos aos factos considerados provados com base das declarações do Reclamante prestadas em sede de audiência de julgamento, o qual, apesar de ser parte interessada nos autos, descreveu de forma, isenta, clara e pormenorizada, ao tribunal os factos acima considerados provados.

Além das referidas declarações, mostraram-se também relevantes para a formação da convicção deste tribunal, os documentos juntos ao processo. A saber: A fatura FT AUJ [REDACTED], datada de 15.02.2024, da qual consta a identificação do Reclamante e Reclamada, a identificação do equipamento em causa nos autos, seu preço e data de aquisição; e os comprovativos de reclamação apresentados no livro de reclamações da Reclamada.

Da análise ponderada de todos estes elementos provatórios, não restaram dúvidas a este tribunal em considerar provados os factos que acima se consideraram como tais.

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

Referir que do documento (intitulado “relatório técnico”, datado de 07.01.2026) junto ao processo (que nem sequer está assinado), nada resulta quer no sentido de demonstrar o porquê de se dizer que não há avaria, quer no sentido de demonstrar o porquê de não se assumir a reparação ao abrigo da garantia.

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, estatui 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 que tem por objecto a venda, por parte da Reclamado ao Reclamantes de um micro-ondas (o identificado em “A” dos factos provados), constituindo tal negócio um contrato bilateral, sinalagmática de compra e venda, segundo a qual, a Reclamado no exercício da sua actividade profissional, mediante uma contraprestação (pagamento do preço) a pagar pelo Reclamante, lhe vendeu o mencionado micro-ondas, o qual o Reclamante destinou ao seu uso pessoal e não profissional, pelo que, por via disso, constitui, também, uma relação jurídica de consumo.

Estabelece o art. 762, do Cod. Civ. que “o devedor cumpre a obrigação quando realiza a prestação a que está vinculado” e o art. 798, do Cod. Civ. que “o devedor que falta culposamente ao cumprimento da obrigação torna-se responsável pelo prejuízo que causa ao credor”, sendo que (art. 799, do mesmo diploma legal), cabe ao devedor (no caso à Reclamada) demonstrar que não se deve a culpa sua o seu incumprimento ou cumprimento defeituoso.

O Reclamantes pagou ao Reclamado o preço devido pelo micro-ondas em causa no processo, cumprindo, assim, para com a Reclamada com a sua obrigação. Era, então, obrigação da Reclamada, no estrito cumprimento da sua obrigação assumida naquele contrato entre ambas celebrado, entregar ao Reclamante um micro-ondas em perfeito estado de conservação.

Nos termos do art. 5, do 84/2021, de 18 de Outubro, “o profissional deve entregar ao consumidor bens que cumpram os requisitos constantes dos artigos 6.º a 9.º”, sendo que (art. 7º, n.º 1, do mesmo diploma) 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” e d) “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”.

Ora, resulta da matéria de factos provada que o micro-ondas em causa no processo padece de menos de dois anos decorridos desde a sua compra pelo Reclamante à Reclamada, perdeu parte do seu revestimento (tinta) interior.

Cabia à Reclamada demonstrar que tal facto não constitui desconformidade ou que tal facto não resultava de culpa sua, nos termos do disposto nos art. 798 e 799, ambos do Cod. Civ..

Ora a Reclamada nada disso demonstrou.

Deste modo, é, pois, inequívoco que o Reclamado não entregou aos Reclamantes um micro-ondas com as características e qualidades acordadas, pelo que não cumpriu com aquilo

que era a sua obrigação, tendo, por isso, infringido o disposto naquele art. 7º, nº 1, al. b) do citado Dec. Lei 84/2024 e o disposto nos art.s 762 e 798, ambos do Cod. Civ..

Prevê o, nº 1, do art. 12, do referido Dec. Lei 84/21, 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 (art. 13.º, nº 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, salvo quando tal for incompatível com a natureza dos bens ou com as características da falta de conformidade”.

Assim, estabelecendo a lei 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 [sua] entrega”, cabia, também, ao Reclamado, nos termos do art. 350, nº 1, do Código Civil, demonstrar em julgamento (e tal não aconteceu) que à data da venda do sobredito micro-ondas estes não tinham as anomalias/desconformidades/defeitos que o Reclamante lhe imputa.

Na esteira do douto Ac. do STJ, de 06/09/2011, proferido no proc. nº 4757/05.4TVLSB.L1.S1, acessível em www.dgsi.pt, “*I-Mediante a concessão contratual de uma “garantia de bom funcionamento” o vendedor assegura, pelo período da sua duração, o bom funcionamento da coisa, assumindo a responsabilidade pela sanção das avarias, anomalias ou quaisquer deficiências de funcionamento verificadas em circunstâncias de normal utilização do bem.*

II - Nesse caso, o vendedor assume a “garantia de um resultado” bastando ao comprador provar o mau funcionamento durante o período de duração da garantia, sem necessidade de identificar a respectiva causa ou demonstrar a respectiva existência no momento da entrega, cabendo ao vendedor que pretenda subtrair-se à responsabilidade (obrigação de reparação, troca, indemnização) opor-lhe e provar que a concreta causa de mau funcionamento é posterior à entrega da coisa - afastando a presunção de existência do defeito ao tempo da entrega que justifica e caracteriza a garantia de bom estado e funcionamento - e imputável a acto do comprador, de terceiro ou devida a caso fortuito” (itálico nosso).

Prevê o art. 15, nº 1, do mencionado Dec. Lei nº 84/21, que “em caso de falta de conformidade do bem (...), 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”, sendo que (nº 2 do mencionado art. 15) 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 ficado demonstrado que o micro-ondas em causa nos autos padecia de desconformidade nos termos acima provados, cabia à Reclamada proceder à sua reparação ou substituição a expensas suas, conforme impõe o art.18, nº 2 e 3, do citado Dec. Lei 84/2021.

Decisão:

Nestes termos, julga-se a presente ação procedente por provada e, em consequência, condena-se a Reclamada a reconhecer a existência da falta de conformidade no micro-ondas em causa no processo e a proceder à sua reparação adequada ou, em alternativa, à sua substituição por outro em sem desconformidades acima consideradas provadas, tudo sem custos para o Reclamante.

Custas do processo pela Reclamada.

Notifique-se.

Resumo:

No caso dos autos, estamos perante uma relação jurídica que tem por objecto a venda, por parte da Reclamado ao Reclamantes de um micro-ondas (o identificado em “A” dos factos provados), constituindo tal negócio um contrato bilateral, sinalagmática de compra e venda, segundo a qual, a Reclamado no exercício da sua actividade profissional, mediante uma contraprestação (pagamento do preço) a pagar pelo Reclamante, lhe vendeu o mencionado micro-ondas, o qual o Reclamante destinou ao seu uso pessoal e não profissional, pelo que, por via disso, constitui, também, uma relação jurídica de consumo.

Nos termos do art. 5, do ° 84/2021, de 18 de Outubro, “o profissional deve entregar ao consumidor bens que cumpram os requisitos constantes dos artigos 6.º a 9.º”, sendo que (art. 7º, n.º 1, do mesmo diploma) 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” e d) “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”.

Resulta da matéria de factos provada que o micro-ondas em causa no processo padece de menos de dois anos decorridos desde a sua compra pelo Reclamante à Reclamada, perdeu parte do seu revestimento (tinta) interior.

Cabia à Reclamada demonstrar que tal facto não constitui desconformidade ou que tal facto não resultava de culpa sua, nos termos do disposto nos art. 798 e 799, ambos do Cod. Civ..

Por sua vez, resulta do n.º 1, do art. 12, do referido Dec. Lei 84/21, 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 (art. 13.º, n.º 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, salvo quando tal for incompatível com a natureza dos bens ou com as características da falta de conformidade”.

Assim, estabelecendo a lei 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 [sua] entrega”, cabia, também, ao Reclamado, nos termos do art. 350, n.º 1, do Código Civil, demonstrar em julgamento (e tal não aconteceu) que à data da venda do sobredito micro-ondas estes não tinham as anomalias/desconformidades/defeitos que o Reclamante lhe imputa (deixou de ligar).

Ao não ter afastado esta presunção de falta de conformidade, é a Reclamada responsável pela verificação das mesmas, devendo, no caso proceder à reparação ou substituição do micro-ondas.

Matosinhos, 21 de Junho, de 2026.

O Árbitro,



(Marcelino António Abreu)