

## SENTENÇA

### I - RELATÓRIO

██████████ pede que "██████████" seja condenada a reparar – ou, não sendo possível, a substituir – a máquina de lavar roupa que, no dia 7/3/22, adquiriu à reclamada pelo preço de € 499,99 (tendo também contratado um seguro extra no valor de € 89), alegando que a mesma apresentou desconformidade, que denunciou à reclamada a 21/6/22, consistente em deitar água para fora por a borracha de protecção estar a desfazer-se.

A reclamada contestou, alegando, em suma, que o defeito que o aparelho ostenta deve-se ao seu uso indevido pelo reclamante, que provocou um corte na borracha em questão, e não a qualquer anomalia que o mesmo sofresse.

\*

Inexistem nulidades, excepções ou outras questões prévias de que cumpra conhecer e que obstem ao conhecimento de mérito.

1

### II-FUNDAMENTAÇÃO

#### OS FACTOS

Provou-se apenas a seguinte factualidade:

- 1) Em 7/3/2022, o reclamante adquiriu à reclamada uma máquina de lavar roupa, pelo preço de € 499,99.
- 2) Em 21/6/22, o reclamante comunicou à reclamada que o dito aparelho deitava água para fora,
- 3) o que, realmente, passou a suceder por se ter esboroadado na dita máquina parte da borracha de protecção e de retenção da água.
- 4) A reclamada não aceitou a reclamação do reclamante, por ter considerado que o defeito que o aparelho ostenta se deve a um corte na borracha provocado pela indevida utilização da máquina.

\*



REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA  
Governo Regional  
SECRETARIA REGIONAL DE ECONOMIA  
CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO DA RAM  
TRIBUNAL ARBITRAL

ARR

Com interesse para a decisão, não se provou que o aludido esboroamento da borracha de protecção e de retenção da água se tenha ficado a dever a um corte na borracha provocado pela indevida utilização do aparelho.

\*

Para ter por processualmente adquirida a realidade fáctica descrita, o Tribunal formou a sua convicção a partir do exame e análise crítica da conjugação do teor dos documentos juntos aos autos (não impugnados pelas partes) – com particular saliência para as imagens captadas fotograficamente e juntas aos autos – com o das declarações do reclamante e do depoimento do seu genro, a testemunha [REDACTED], sendo que estes consistentes elementos, no essencial concordantes entre si, geraram fundada dúvida sobre a possibilidade de afirmação do alegado corte na borracha provocado pela indevida utilização da máquina – pelo que tal dúvida teve de ser necessariamente resolvida contra a reclamada (art. 414º do CPC), por sobre ela recair o ónus da prova de tal alegação, como adiante se dirá.

\*

## O DIREITO

Estamos perante um contrato de compra e venda previsto no art. 874º do CC e que deve ser considerado de consumo, atento o disposto no art. 2º/1 da Lei 24/96 (de 31/07), celebrado entre o reclamante, comprador/consumidor, e a reclamada, vendedora profissional. 2

A referida Lei 24/96, diploma base, para além de reiterar a incumbência constitucionalmente cometida ao Estado de defesa do consumidor e o reconhecimento do direito deste à qualidade dos bens e serviços e à protecção da saúde e da segurança física, afirma o direito à protecção dos seus interesses económicos e o direito à informação, entre outros, procurando a igualdade material dos intervenientes nas relações jurídicas de consumo, a lealdade e a boa fé, nos preliminares, na formação e ainda na vigência dos contractos, responde pelos danos que causar ao consumidor o fornecedor de bens que, por ex., viole o dever de informar (cf. art. 1º, 3º, 4º, 5º, 8º e 9º).

Tratando-se de uma venda de bens de consumo, também resulta dos arts. 1º, 3º, 5º e 6º a 9º do DL 84/2021, de 18/10 (este diploma, que veio revogar o precedente DL 67/2003 de 8/4, procedeu à transposição da Directiva (UE) 2019/771, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 20 de Maio de 2019, relativa a certos aspectos dos contratos de compra e venda de bens, e visou reforçar os direitos dos





S. R.  
REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA  
Governo Regional  
SECRETARIA REGIONAL DE ECONOMIA  
CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO DA RAM  
TRIBUNAL ARBITRAL

consumidores na compra e venda de bens de consumo) <sup>(1)</sup> que o vendedor tem o dever de entregar ao consumidor bens «*conformes com o contrato de compra e venda*», o que vale por dizer que os bens terão de, nomeadamente:

(i) corresponder «*à descrição, ao tipo, à quantidade e à qualidade*» e que detenham «*a funcionalidade, a compatibilidade, a interoperabilidade e as demais características previstas no contrato*»;

(ii) corresponder «*à descrição e possuir as qualidades da amostra ou modelo que o profissional tenha apresentado ao consumidor antes da celebração do contrato*» e 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*».

Isto é, exige-se que os bens ou serviços tenham as qualidades asseguradas pelo fornecedor ou necessárias para a realização daquele fim, determinado pelo objecto do contrato, também aferido pelo conteúdo das negociações conducentes à sua formação, à luz dos princípios da lealdade e da boa fé que, sobremaneira, se impõem nas relações jurídicas de consumo, tanto nos preliminares como na formação do contrato.

Estipula o art. 12º/1 do mesmo DL que o «*profissional é responsável por qualquer falta de conformidade que se manifeste no prazo de três anos a contar da entrega do bem*».

E, independentemente de culpa do fornecedor, em caso de falta de conformidade do bem com o contrato, «*o consumidor tem direito à reposição da conformidade, através da reparação ou da substituição do bem, à redução proporcional do preço; ou à resolução do contrato*» (cf. art. 15º/1 do DL 84/2021, bem como «*à indemnização dos danos patrimoniais e não patrimoniais resultantes do fornecimento de bens ou prestações de serviços defeituosos*» (art. 12º/1, da Lei 24/96), aqui não peticionada pelo reclamante.

Recai sobre o consumidor o ónus da prova da falta de conformidade com o convencionado no contrato existente no momento em que o bem foi entregue à consumidora (cf. art. 342º/1 do CC). Porém, considerando a dificuldade da prova da anterioridade da existência do defeito, o legislador,

<sup>1</sup> Aplicável ao contrato em causa porque celebrado após a entrada em vigor do diploma (cf. art. 53º).





REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA  
Governo Regional  
SECRETARIA REGIONAL DE ECONOMIA  
CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO DA RAM  
TRIBUNAL ARBITRAL

ARR

mediante o preceito contido no art. 13º do citado DL 84/2021, estabeleceu uma presunção a favor do consumidor: 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» (nº 1), apenas cabendo «ao consumidor a prova de que a falta de conformidade existia à data da entrega do bem» após o decurso de tal prazo (nº 4).

O reclamante fundou a sua pretensão no incumprimento pela reclamada do contrato entre ambos celebrado, uma vez que a máquina de lavar roupa que adquiriu no âmbito deste à reclamada, decorrido algum tempo, passou a verter água, por se ter danificado a borracha destinada à sua retenção, não tendo, por isso, as qualidades necessárias para a realização do respectivo fim, determinado pelo objecto do contrato.

As partes divergiram, não quanto à existência do dano – cuja prova, aliás, foi feita –, mas apenas quanto à sua causa: enquanto o reclamante o atribuiu a uma fragilidade original do material, a reclamada alegou dever-se o mesmo a um corte na borracha provocado pela indevida utilização do aparelho.

Contudo, a reclamada não logrou provar a causa do dano invocada, como lhe incumbiria, nos termos do art. 13º do DL 84/2021, pelo que se terá de presumir ser a falta de conformidade já existente à data da entrega do bem.

Procede, pois, a pretensão do reclamante.

### III-DECISÃO

Pelo exposto, julgo procedente a reclamação apresentada por [REDACTED] e, por consequência, condeno a [REDACTED] a substituir a borracha de protecção e retenção supra referenciada.

Sem custas.

Notifique.

Funchal, 17/12/22  
REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA  
Governo Regional  
Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo da RAM  
Alexandre Reis

