

### Sentença

, residente na Rua de  
, apresentou neste Tribunal Arbitragem de Consumo, reclamação  
contra com estabelecimento na Rua de  
, na qual, entre outras coisas, no essencial, alega  
que:

*“No dia 5 de março de 2023 adquiri um  
a loja Radio , anexo fatura.*

*Em meados do mês de outubro de 2023, o equipamento deixou de funcionar  
corretamente. Assim sendo desloquei-me à loja e reporte a situação.*

*O equipamento foi enviado para reparação.*

*No entanto, depois de reparado, esta situação veio a repetir-se por 3 vezes.*

*Face às inúmeras intervenções por parte da Reclamada e o equipamento  
continua sem funcionar corretamente, no dia 1 de março, desloquei-me,  
uma vez mais, ao estabelecimento da Reclamada e fiz uma reclamação  
por escrito.*

*Porém, até à data de hoje não recebi qualquer resposta e o problema  
subsiste.”.*

Concluiu o Reclamante a sua reclamação com o pedido de que a Reclamada  
seja condenada a substituir do equipamento por um novo ou a devolução do valor  
pago, 279,99€.

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, onde alegou o seguinte:

- “1. A Reclamada não aceita os factos imputados pela Reclamante.*
- 2. O bem foi vendido novo, sem qualquer desconformidade de funcionamento ou estética.*
- 3. A Reclamante reportou por quatro vezes, uma desconformidade, que deu origem a quatro avaliações pela assistência técnica da marca, que não detetou qualquer desconformidade, afastando da garantia legal. Cfr. Doc`s. 1, 2, 3 e 4, que se junta e dão por reproduzidos.*
- 4. A Reclamante refere ainda uma desconformidade, que não existe, pois trata-se de uma característica do equipamento. Cfr. Doc. 5 e vídeos que se juntam e dão por integralmente reproduzidos.*
- 5. Face ao supra exposto, entende a Reclamada não existir fundamento para o pedido da Reclamante”.* (itálico nosso).

Concluiu a Reclamada a sua contestação, pugnando pela improcedência da acção.

A Reclamante juntou aos autos prova documental.

A Reclamada juntou aos autos prova documenta e testemunhal.

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

Assim, **cumprir decidir:**

O tribunal é competente.

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 129,90€.

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

- A. No dia 5 de março de 2023 a Reclamante adquiriu à Reclamada, no estabelecimento comercial desta, um Robot/aspirador
- B. O Robot referido no item anterior foi adquirido pela Reclamante à Reclamada, no exercício da actividade comercial desta e para uso pessoal daquela.
- C. O preço do robot identificado em “A” foi de 279,99€.
- D. A Reclamante pagou à Reclamada, que o recebeu, montante referido no item anterior.
- E. Em 28/11/2023 a Reclamante reportou à Reclamada que o “Acessório da escova não encaixa direito e, por vezes, sai sozinho”.
- F. Em 23/01/2023 a Reclamante reportou à Reclamada que a “Escova não encaixa direito e não se segura, por vezes sai sozinha”; “anomalia não ficou resolvida com a última reparação nota”
- G. Em 02/02/2024 a Reclamante reportou à Reclamada que a “Escova não encaixa direito está com bastante folga e não se segura por vezes sai sozinha”
- H. Em 19/02/2024 a Reclamante reportou à Reclamada que o “Equipamento veio da marca sem avaria, no entanto existem vídeos a comprovar a folga da escova”.
- I. Cada uma das participações acima referidas de “E” a “H” o robot identificado em “A” foi entregue pela Reclamante à Reclamada que, por sua vez, o enviou para avaliação técnica.
- J. Em todas as avaliações técnicas ocorridas, relativas às participações acima referidas de “E” a “H”, o equipamento foi considerado pelo técnico que o analisou como não tendo qualquer anomalia ou deficiência.
- K. Da inspeção visual realizada pelo tribunal ao robot identificado em “A” resultou o seguinte:

“Na parte inferior do aspirador robot (base que contacta com o chão) verificou-se existir, entre as duas rodas, uma peça que não está fixa, contendo uma escova e uma estrutura (tampa) para fixar a referida escova.

Verificou, também, o Tribunal, da análise feita, que existe um ligeiro movimento vertical da referida estrutura que contém a dita escova. No referido movimento existe uma pressão, tudo indica que causada por uma mola.

Constata-se também que a referida peça não parece estar nivelada, uma vez que de um dos lados esta fica ligeiramente mais recolhida (2 ou 3 milímetros) para dentro do aspirador robot do que do outro lado”.

- L. O movimento vertical (oscilação) referido no item anterior existe em diversos outros equipamentos, novos, comercializados pela Reclamada.

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

Todos os demais factos, nomeadamente:

- A. Que em meados do mês de outubro de 2023, o equipamento deixou de funcionar corretamente.
- B. Que o equipamento acima provado em “A”, apesar das participações provadas de “E” a “H”, padecesse de alguma anomalia.
- C. Que no dia 1 de Março a Reclamante se deslocou ao estabelecimento da Reclamada

**Fundamentação da matéria de facto:**

Decisivo para a prova dos factos acima dados como provados e para a formação da convicção do tribunal foram:

- a) A factura com o nº F<sup>o</sup> \_\_\_\_\_, datada de 05/04/2023, donde consta a identificação da Reclamante e da Reclamada, a data do negócio em causa nos autos (05/04/2024), a identificação do bem transacionado e o seu preço (279,99€), permitindo tal documento, conjugado com as declarações da Reclamante prestadas em audiência de julgamento, provar os factos constantes dos itens “A”, “C” e “D” dos factos provados.



Ora tal comportamento do robot não se nos afigura, sem mais, constituir um defeito, até porque a Reclamante não foi capaz de conformar, com toda a certeza, qual a espessura das carpetes que o robot não conseguia subir.

Assim, da análise conjugada de todos estes elementos de prova não restaram dúvidas a este tribunal quanto à matéria acima dada como provada e não provada.

Quanto à matéria não provados, tal resulta, de nenhuma prava ter sido produzida no sentido de demonstrar tais factos.

### **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”.

No caso dos autos, estamos perante um contrato, segundo o qual, a Reclamada, no exercício da sua actividade profissional, mediante uma contraprestação – pagamento do preço devido pelo bem – a pagar pela Reclamante, lhe vendeu o robot aspirador acima identificado em “A” dos factos provados e que a Reclamante destinou a seu uso pessoal (limpeza da sua casa), pelo que constitui, por via disso, uma relação jurídica de consumo.

Nos termos do art. 874, do Código. Civil, “compra e venda é o contrato pelo qual se transmite a propriedade de uma coisa, ou outro direito, mediante um preço”.

A Reclamada entregou ao Reclamante o bem negociado e este pagou-lhe o preço por ele acordado.

Nos termos do art. 5º e 6º, al. a) e b) do Dec. Lei 84/21, de 18 de Outubro, “o profissional [o vendedor] deve entregar ao consumidor bens” que correspondam “à

descrição, ao tipo, à quantidade, à qualidade” e “demais características previstas no contrato de compra e venda”.

Já nos termos do art. 7º, nº 1, al. a) e b), deste decreto-lei, os bens devem ser “adequados ao uso a que os bens da mesma natureza se destinam” e “corresponder à descrição e possuir as qualidades da amostra ou modelo que o profissional tenha apresentado ao consumidor antes da celebração do contrato”.

Se num negócio não se verificar o que estes preceitos legais estatuem, o bem fornecido não é conforme ao contrato e, em caso de desconformidade, prevê o art. 13, nº 1, do mesmo decreto-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 entrega [desse] bem, salvo quando tal for incompatível com a [sua] natureza (...) ou com as características da falta de conformidade”.

Assim sendo, era obrigação da Reclamada, no estrito cumprimento da sua obrigação assumida naquele contrato entre ela e o Reclamante celebrado, entregar a este um robot aspirador com as características, “as qualidades e o desempenho habituais nos bens do mesmo tipo e que o consumidor pode razoavelmente esperar, atendendo à natureza do bem”.

Ora, não ficou provado nos autos e tal prova cabia à Reclamada, nos termos do disposto no art. 342, nº 1, do Cod. Civ., produzi-la, que o robot acima identificado padecesse efectivamente de um defeito.

Cabia à Reclamante provar (e não o fez) que a referida oscilação (movimento) provado em “K” constitua um defeito do dito robot.

Não tendo logrado demonstrar tal facto, não pode a Reclamada ser condenada no pedido contra si formulado nos autos.

### **Decisão:**

Nestes termos, julga-se a presente acção improcedente por não provada e, em consequência, **absolve-se a Reclamada dos pedidos contra si formulados.**

Sem custas.

Notifique-se.

### Resumo:

Estamos perante um contrato, segundo o qual, a Reclamada, no exercício da sua actividade profissional, mediante uma contraprestação – pagamento do preço devido pelo bem – a pagar pela Reclamante, lhe vendeu o robot aspirador acima identificado em “A” dos factos provados e que a Reclamante destinou a seu uso pessoal (limpeza da sua casa), pelo que constitui, por via disso, uma relação jurídica de consumo

Era obrigação da Reclamada, no estrito cumprimento da sua obrigação assumida naquele contrato entre ela e o Reclamante celebrado, entregar a este um robot aspirador com as características, “as qualidades e o desempenho habituais nos bens do mesmo tipo e que o consumidor pode razoavelmente esperar, atendendo à natureza do bem”.

Nos termos do disposto no art. 342, nº 1, do Cod. Civ., cabia à Reclamante provar (e não o fez) que a referida oscilação (movimento) da estrutura provada em “K” constituia um defeito do dito robot.

Não tendo logrado demonstrar tal facto, não pode a Reclamada ser condenada no pedido contra si formulado nos autos.

Guimaraes, 09 de Julho, de 2024.

O Árbitro



---

(Marcelino António Abreu)