



*Centro de Informação de Consumo  
e Arbitragem do Porto*

**TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO**

Processo n.º 1286/2017

Requerente: Sandra

Requerida: S.A.

**SUMÁRIO:**

I) O vendedor tem o dever de entregar ao consumidor bens conformes com o contrato de compra e venda, presumindo-se que não existe essa conformidade quando os bens não são adequados às utilizações habituais ou não apresentam as qualidades e o desempenho habituais nos bens do mesmo tipo (artigo 2.º DL 67/2003);

II) A prova do facto presumido (a não conformidade do bem com o contrato) depende da prova do facto indiciário (a ocorrência das circunstâncias previstas no n.º 2 daquele normativo);

III) Não há fundamento para a resolução do contrato celebrado se, após reparação do bem pela requerida, a requerente não fizer qualquer prova da subsistência da anomalia denunciada.

**1. Relatório**

A requerente, alegando que a requerida, a quem adquiriu uma máquina de cozinha "Yammi", é responsável pelas faltas de conformidade do equipamento, pede que seja declarado resolvido o contrato celebrado e, por via disso, condenada a requerida a restituir a quantia de € 429,00. Alega os factos constantes do formulário de reclamação (fls. 1 a 3), que aqui se dá por integralmente reproduzido, para prova dos quais junta os documentos de fls. 4 a 6.

A requerida apresentou contestação (fls. 14-16) em que, no essencial, alega que, após reclamação da requerente e análise do equipamento, verificou estar o mesmo a funcionar em plenas condições, pelo que deve improceder o pedido da requerente.

INSTITUIÇÃO DE UTILIDADE PÚBLICA

Rua Damião de Góis, nº 31 loja 6 - 4050-225 Porto - Tel. 225029791 / 225508349 Fax 225026109  
email: [cicap@cicap.pt](mailto:cicap@cicap.pt) [www.cicap.pt](http://www.cicap.pt)



CENTROS  
DE ARBITRAGEM



*Centro de Informação de Consumo  
e Arbitragem do Porto*

## **TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO**

Notificada para o efeito em audiência de julgamento, juntou ainda aos autos o manual de instruções do equipamento (a fls. 29-51).

O objeto nuclear do litígio consiste em saber se assiste à requerente o direito à reposição da conformidade do bem. Cumpre aferir da verificação dos pressupostos constitutivos do direito da requerente à resolução do contrato de compra e venda do equipamento.

### **2. Fundamentos de facto**

Julgo **provados** os seguintes factos:

1. Em 16/12/2016, a requerente adquiriu, na loja da requerida no centro comercial Alameda, no Porto, uma máquina de cozinha "Yammi", pelo preço de € 429,00, integralmente pago.
2. A requerente adquiriu o bem para fins não profissionais.
3. Na segunda utilização da máquina, a requerente verificou que o fecho do copo não girava.
4. Em 18/12/2016, a requerente denunciou a falta de conformidade à requerida, tendo esta nessa data procedido à substituição da máquina por outra igual, sem encargos.
5. Aquando da segunda utilização deste novo equipamento, o copo grande bloqueou e, conseqüentemente, a tampa não fechava.
6. Em 21/12/2016, a requerente reclamou junto da requerida, solicitando a devolução do montante pago, por ter perdido a confiança no produto.
7. A funcionária da requerida presente no atendimento procedeu à análise do produto e avaliou o estado do mesmo.
8. A funcionária desbloqueou o copo de mistura da máquina, verificou que o equipamento estava a funcionar nas condições devidas e informou a requerente sobre o modo correto de manuseamento do copo.
9. A funcionária informou a requerente de que, dado o produto estar a funcionar, não podia proceder à sua substituição ou devolver o dinheiro, informação que reiterou após contacto com chefe de secção da loja.

INSTITUIÇÃO DE UTILIDADE PÚBLICA



*Centro de Informação de Consumo  
e Arbitragem do Porto*

**TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO**

10. A requerente reclamou no livro de reclamações da requerida, mas esta não alterou a sua posição.
11. A requerente levou o equipamento para casa e não o voltou a utilizar.
12. Os funcionários da requerida receberam formação que os capacita para proceder à análise dos equipamentos e despiste de avarias e têm instruções para proceder de imediato à reparação ou substituição dos produtos quando verificarem que os mesmos padecem de qualquer desconformidade.
13. O sistema de segurança automático da "Yammi" impede que esta inicie o funcionamento sem que o copo ou panela de mistura e respetiva tampa estejam corretamente colocados na unidade principal.
14. O sistema de bloqueio de segurança da "Yammi" é desativado automaticamente quando a máquina atinge o final de um programa e a rotação da lâmina pára, podendo a tampa ser aberta apenas depois do utilizador ouvir o som de desbloqueamento.
15. O manual de instruções da "Yammi", disponibilizado à requerente aquando da compra do equipamento, descreve a forma de colocação e abertura do copo de mistura e respetiva tampa, bem como os sistemas de segurança do equipamento.
16. Uma causa frequente de bloqueio do copo nas máquinas de cozinha "Yammi" é a tentativa de abertura da tampa imediatamente após o fim do programa, quando o sistema de bloqueio de segurança ainda está ativado, situação que os funcionários da requerida referenciam como "falsa avaria".

Os factos provados assentam no acordo das partes (nº 1, 4), nos documentos constantes dos autos (nº 10, 13, 14, 15), nas declarações da requerente (nº 2, 3, 5, 6, 9, 10, 11), e nos depoimentos das testemunhas Sérgio Oliveira (nº 2, 3, 5, 11) e Sónia Fernandes (nº 6, 7, 9, 10), respetivamente cônjuge e irmã da requerente, e Manuel Joaquim Freitas (nº 7, 8, 9, 12, 16) e Paula Madureira (nº 13, 14, 15, 16), funcionários da requerida. Todos os depoimentos foram prestados de forma credível, relativamente a factos que cada uma das partes ou testemunhas conhece ou nos quais participou diretamente.



*Centro de Informação de Consumo  
e Arbitragem do Porto*

**TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO**

**Não se provaram** outros factos com interesse para a decisão da causa, designadamente que a requerente utilizou de forma cuidada a máquina em nada contribuindo para a manifestação da falta de conformidade (ponto 7 da petição) e que a requerida não foi capaz de repor a conformidade do bem com o contrato (ponto 10 da petição). Com efeito, os documentos juntos aos autos (em particular, os alertas para a correta montagem e utilização do copo de mistura constantes do manual de instruções) e os depoimentos das testemunhas da requerida formaram a nossa convicção de que o bloqueio do copo se deveu a uma deficiente compreensão do funcionamento do mesmo. Por outro lado, ficou provado que a requerida desbloqueou o copo na presença da requerente, avaliou o estado do equipamento e atestou que o mesmo ficou em condições de funcionamento, não tendo a requerente alegado ou feito prova da subsistência de qualquer anomalia, tanto mais que não voltou a utilizar o equipamento.

### **3. Fundamentos de Direito**

Aos contratos de compra e venda celebrados entre profissionais e consumidores aplica-se o regime jurídico das garantias na venda de bens de consumo (Decreto-Lei n.º 67/2003, de 8 de abril, na sua redação atual, adiante referenciado como lei das garantias, com a sigla LG). O contrato foi celebrado entre a requerente, que adquiriu o equipamento para uso não profissional (consumidor) e a requerida, que comercializa esses equipamentos no âmbito da sua atividade profissional (vendedor), na aceção do artigo 1.º-B a) e c) LG. Nos termos da lei, o vendedor responde pelas faltas de conformidade no momento da entrega do bem ao consumidor, presumindo-se que as faltas de conformidade que se manifestem no prazo de garantia são existentes na data de entrega, salvo se incompatíveis com a natureza do bem ou as características da desconformidade (artigo 3.º LG).

Como resulta dos factos dados como provados, a requerente acionou a garantia relativamente ao equipamento original (adquirido em 16/12/2016), tendo a requerida repostado a falta de conformidade por meio de substituição do bem. Quanto ao bem

INSTITUIÇÃO DE UTILIDADE PÚBLICA

---

Rua Damião de Góis, nº 31 loja 6 - 4050-225 Porto - Tel. 225029791 / 225508349 Fax 225026109  
email: [cicap@cicap.pt](mailto:cicap@cicap.pt) [www.cicap.pt](http://www.cicap.pt)



*Centro de Informação de Consumo  
e Arbitragem do Porto*

**TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO**

sucedâneo do primeiro e cujo prazo de garantia se iniciou em 18/12/2016 (artigo 5.º n.º 6 LG), a requerente denunciou nova desconformidade (o bloqueio do copo), tendo a requerida procedido à análise do equipamento e colocação do copo em funcionamento. Esta intervenção da requerida configura uma operação de “reparação” nos termos do artigo 1.º-B h) LG.

O vendedor tem o dever de entregar ao consumidor bens que sejam conformes com o contrato de compra e venda, presumindo-se que não existe essa conformidade quando, entre outras situações, os bens não são adequados às utilizações habitualmente dadas aos bens do mesmo tipo ou não apresentam as qualidades e o desempenho habituais nos bens do mesmo tipo e que o consumidor pode razoavelmente esperar (artigo 2º LG). Presunções são as ilações que a lei ou o julgador tira de um facto conhecido para firmar um facto desconhecido, sendo que quem tem a seu favor uma presunção legal escusa de provar o facto a que ela conduz (artigos 349º e 350º Código Civil). A requerente não tem de provar a não conformidade do bem com o contrato (facto presumido), mas tem de provar a ocorrência das circunstâncias previstas no artigo 2º LG (facto indiciário), designadamente que a anomalia subsiste após a intervenção de reparação, o que não logrou fazer. Não tendo ficado provado o facto indiciário, não pode julgar-se provado o facto legalmente presumido, e improcede assim a pretensão da requerente.

A resolução do contrato de compra e venda de bens de consumo tem como finalidade a reposição da conformidade do bem com o contrato, e só poderia a requerente exercer esse direito à resolução contratual se tal não constituísse abuso de direito (artigos 4º nº 5 LG e 334º Código Civil). Tendo ficado provado que a requerida reparou o bem, sem encargos para a requerente, ficando a máquina a funcionar, considera-se reposta a conformidade e não está a requerente em posição de peticionar a resolução do contrato sem incorrer em abuso de direito, sem prejuízo de o poder fazer se se manifestarem (em futuras utilizações e durante o prazo de garantia) outras faltas de conformidade, verificados os demais pressupostos do exercício dos direitos legalmente atribuídos ao consumidor.



*Centro de Informação de Consumo  
e Arbitragem do Porto*

**TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO**

#### **4. Decisão**

**Nestes termos, com base nos fundamentos expostos, julgando a ação improcedente, absolve a requerida do pedido.**

Notifique-se.

Porto, 29 de dezembro de 2017

A Juiz-árbitro

---

(Rute Couto)

INSTITUIÇÃO DE UTILIDADE PÚBLICA

---

Rua Damião de Góis, nº 31 loja 6 - 4050-225 Porto - Tel. 225029791 / 225508349 Fax 225026109  
email: [cicap@cicap.pt](mailto:cicap@cicap.pt) [www.cicap.pt](http://www.cicap.pt)