

REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA  
CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO  
TRIBUNAL ARBITRAL

*Proc. n.º 1963/25*

## SENTENÇA

*Sumário:*

- 1. A falta de conformidade que surja no período previsto no art. 13º do DL n.º 84/21, de 18-10, presume-se existente na data da entrega do bem, cabendo ao vendedor ilidir essa presunção.**
- 2. A falta de conformidade do bem revelada nos primeiros 30 dias posteriores à entrega confere ao consumidor o direito de reclamar a substituição do bem ou a resolução do contrato.**

### I - Relatório:

[REDACTED] apresentou reclamação contra [REDACTED]

Alega que adquiriu uma máquina de lavar roupa, no dia 1-4-25, pelo valor de € 499,99, que foi entregue no seu domicílio dois dias depois.

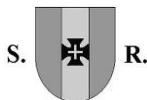
Depois da primeira utilização, ocorrida a 4-4-25, o equipamento parou de funcionar, tendo verificado que no visor não aparecia qualquer informação e, ainda, que a porta não abria.

A Reclamante comunicou a anomalia. A Reclamada enviou um técnico ao seu domicílio, tendo informado que “a placa estava queimada” e que teria de adquirir uma peça nova, sendo que o custo desta peça seria da responsabilidade da Reclamante, uma vez que a anomalia não estaria coberta pela garantia.

A Reclamante não aceitou prosseguir com a reparação a expensas próprias, alegando não ter conferido ao equipamento uma utilização irregular ou negligente, pelo que não poderia aceitar qualquer responsabilidade pelo dano verificado.

Pretende a substituição do equipamento, uma vez que verificando-se a anomalia numa primeira utilização só poderá indicar que o equipamento tem defeito de fabrico.





**REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA**  
CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO  
**TRIBUNAL ARBITRAL**

## **II - Factos provados:**

Alega que adquiriu uma máquina de lavar roupa, no dia 1-4-25, pelo valor de € 499,99, que foi entregue no seu domicílio, dois dias depois.

Depois da primeira utilização, ocorrida a 4-4-25, o equipamento parou de funcionar, tendo verificado que no visor não aparecia qualquer informação e, ainda, que a porta não abria.

A Reclamante comunicou a anomalia à Reclamada que, por seu lado, enviou um técnico ao seu domicílio, tendo informado que “a placa estava queimada” e que teria de adquirir uma peça nova, sendo que o custo desta peça seria da responsabilidade da Reclamante, uma vez que a anomalia não estaria coberta pela garantia.

Os factos apurados resultam no essencial das declarações da Reclamante e do depoimento da testemunha, sua mãe, que vive na mesma casa, tendo ambas contactado diretamente com a situação e inclusive, tendo a testemunha estado presente aquando da deslocação do técnico que foi enviado pela Reclamada.

Não foi possível apurar a causa da avaria, pois se é verdade que, de acordo com o relatório elaborado pelo técnico enviado pela Reclamada, a mesma era devida à introdução de um animal pequeno (lagartixa) no circuito, tal informação não foi confirmada, sendo insuficientes os elementos que foram juntos aos autos e que se traduziram simplesmente nesse relatório e numa fotografia sem que seja possível estabelecer qualquer relação entre o animal a que respeita essa fotografia e a concreta avaria que foi manifestada.

## **IV - Apreciação do caso:**

É inequívoca a existência de uma falta de conformidade da máquina de lavar, tendo em consideração a avaria que foi revelada logo depois da primeira utilização.

Tendo-se manifestado essa falta de conformidade logo a seguir à aquisição, a Reclamante beneficia da presunção prevista no art. 13º, nº 1, do DL nº 84/21, de 18-10, ou seja, presume-se que a falta de conformidade já existia aquando da entrega, não existindo elementos que permitam infirmar essa presunção e designadamente que a avaria se deva a uma causa externa ao funcionamento do eletrodoméstico.

Perante esta situação e uma vez que essa falta de conformidade se revelou dentro do período de 30 dias posteriores, a Reclamante goza do direito de rejeição previsto no art. 16º daquele diploma que, sobrepondo-se, aliás, ao disposto no art. 15º, confere a Reclamante o direito de obter de imediato a substituição do bem adquirido.





**REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA**  
**CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO**  
**TRIBUNAL ARBITRAL**

**V - Decisão:**

**Face ao exposto, decide-se julgar procedente a reclamação, condenando a Reclamada na substituição da máquina de lavar por outra equivalente.**

Sem custas.

Funchal, 26-11-25

A. Abrantes Geraldes

