

## Sentença

**Processo n.º 786/25**

**Reclamante:**

**Reclamada:**

### Sumário

O presente caso insere-se no domínio da responsabilidade do profissional por fornecimento de bem defeituoso em sede de contrato de consumo.

Está em causa a entrega de um produto com vícios materiais e omissão de componente contratada, suscitando a aplicação do regime legal da conformidade dos bens previsto no **Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro**.

A questão jurídica central prende-se com o **exercício do direito à resolução do contrato** e ao **reembolso do preço pago**, decorrente da entrega de bem desconforme.

### 1. Relatório

1.1. Aberta a audiência, verificou-se não ser possível realizar a tentativa de conciliação, pelo que se passou, de imediato, para a audiência arbitral.

1. 2. O Reclamante peticiona a resolução do contrato e a conseqüente devolução da quantia de 1.968.21 €.

1.3. A Reclamada alega que o equipamento não foi devolvido em condições iguais às que foi entregue, pelo que não pode operar a resolução contratual.

### 2. Objeto do Litígio

O objeto do litígio corporiza-se na seguinte questão: saber se o Reclamante tem direito a ao reembolso da quantia no valor de 1.968.21 €.

### 3. Fundamentação

#### 3.1 Dos Factos

1. O Reclamante alega que no dia 21.09.24 encomendou à Reclamada no seu estabelecimento, \_\_\_\_\_ sito na \_\_\_\_\_, um recuperador

a Pellets Ulisses 10KW com aro de 3 lados, marca Ferlux, dado que não tinham nenhum disponível em loja, doc 1;

2. O Reclamante declarou que nesse momento procedeu ao pagamento integral do valor do equipamento (1968.21), doc 1;

3. O Reclamante acrescento que decorrido mais de um mês, a Reclamada comunicou que o equipamento poderia ser levantado em loja no dia 04.11.24;

4. O Reclamante , nesse mesmo dia, acompanhado de mais duas pessoas, deslocou-se ao estabelecimento da Reclamada;

5. O Reclamante esclareceu ainda que uma colaboradora da Reclamada informou que o equipamento seria entregue no exterior por um outro colaborador;

6. O Reclamante alegou que o colaborador da Reclamada transportou o equipamento, em caixa fechada, numa empilhadora, tendo, o mesmo sido colocado dentro veiculo que faria o transporte para a residência do Reclamante;

7. O Reclamante referiu que a viagem decorreu sem incidentes;

8. O Reclamante, juntamente com as pessoas que o acompanharam e com os técnicos que iriam proceder à instalação do equipamento e que se encontravam na sua residência, verificaram, no ato de abertura da caixa, que o recuperador tinha o vidro partido e que a porta estava amassada na parte superior direita, doc 3;

9. O Reclamante, de imediato, deslocou-se à loja da Reclamada, apresentando reclamação, sendo que a Reclamada respondeu que não aceitava a devolução do recuperador, pois tratava-se de artigo sem devolução;

10. O Reclamante esclareceu que não se tratava de uma devolução por arrependimento, mas sim pela desconformidade do produto, enfatizando que se tratava de um produto de considerável valor e que no estado em que se encontrava não cumpria o propósito pretendido;

11. O Reclamante esclareceu que perante a sua insistência, o responsável de loja sugeriu, a reparação do vidro por um técnico, mas com custos a cargo do Reclamante, o que não aceitou ;

12. O Reclamante exarou reclamação no livro de reclamações da Reclamada, reclamação nº 36028605 em 04.11.24, doc 4;

13. O Reclamante reclamou ainda por carta registada com A/R no dia 15.11.24, doc 5;

14. A Reclamada respondeu em 29.11.24, alegando que não tinha qualquer responsabilidade pelo sucedido e referindo que o produto não possuía qualquer desconformidade quando foi entregue ao Reclamante, doc 6;
15. Face à posição da Reclamada, o Reclamante viu-se obrigado a adquirir um novo recuperador em outro estabelecimento, sendo que nesse momento, constatou que para além dos danos já referidos, no recuperador adquirido à Reclamada, o equipamento tinha sido entregue sem o aro de 3 lados, conforme descrito na encomenda;
16. A Reclamada alegou que o equipamento adquirido pelo Reclamante estava devidamente embalado, encontrando-se no armazém da Reclamada, doc 1 e ficheiro vídeo;
17. Alega que o bem foi entregue em perfeito estado, tendo sido colocado em viatura própria do Reclamante através de empilhadora, cf. ficheiro vídeo;
18. A Reclamada alega que aquando da entrega do equipamento no estacionamento das suas instalações o Reclamante não procedeu à verificação da conformidade do equipamento;
19. A Reclamada alega que todos os seus equipamentos são sujeitos a um controlo previ-o pelo departamento de logística;
20. A testemunha do Reclamante, \_\_\_\_\_ declarou que o equipamento chegou danificado e incompleto à residência do Reclamante;
21. A testemunha referiu ainda que o Reclamante adquiriu um novo equipamento junto do \_\_\_\_\_
22. A testemunha referiu ainda que colocaram o equipamento no carro e que dado o peso do mesmo deduziram que estava em conformidade, pois não era de fácil verificação;
23. A testemunha referiu que o colaborador da Reclamada que operava com a empilhadora nem sequer saiu do veículo em causa;
24. A testemunha do Reclamante, \_\_\_\_\_ possuía um veículo Berlingo e que foi nessa viatura que transportaram o equipamento;
25. A testemunha referiu ainda que mal abriram a embalagem os caíram pedaços do vidro;
26. A testemunha da Reclamada, \_\_\_\_\_, responsável pós venda da \_\_\_\_\_, declarou que analisou a chegada e a saída do equipamento, acrescentando que conferem “por fora”;

27. O Reclamante referiu que o equipamento levava uma cintas cor turquesa e que no filme exibido pela Reclamada tais cintas não se veem;
28. A testemunha, \_\_\_\_\_, referiu que se esqueceram de entregar o aro;
29. A testemunha da Reclamada, \_\_\_\_\_, que trabalha no armazém do Porto, declarou que a caixa não é conferida se não estiver danificada;
30. A testemunha disse ainda não saber se sugeriram a abertura da caixa e que não presenciou a nada;
31. A testemunha esclareceu que o funcionário que trabalhava com a empilhadora, naquela altura, já não se encontra ao serviço da Reclamada.

### 3.1.2 Dos Factos Provados

Resultam provados os seguintes factos:

Prova documental: 1, 2, 8, 12, 13, 14; 17 (por vídeo junto aos autos)

Prova por declaração: 3, 4, 5, 6, 9, 10, 11, 15, 16 (parcialmente provado quanto à localização da caixa no armazém da Reclamada), 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28, 29, 30, 31.

Factos não provados: 7, 16 (parcialmente não provado relativamente ao embalamento).

O Tribunal Arbitral, na formação da sua convicção, teve ainda em conta os factos acessórios discutidos durante a audiência de julgamento.

### 3.1.3 Motivação

Com base nos **factos provados** e atendendo ao regime jurídico plasmado no **Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro**, somos a tecer as seguintes considerações:

#### **Existência de desconformidade no bem – Artigo 5.º**

Ficou provado que o equipamento (recuperador a pellets Ulisses 10KW) foi entregue ao consumidor com:

Vidro partido e porta amassada (facto 8)

Falta do aro de 3 lados, elemento contratado (facto 15).

Nos termos do **artigo 6.º e 7.º do DL 84/2021**, o bem não está conforme com o contrato, porque:

Não corresponde às características normais do equipamento

Não é adequado ao fim a que se destina;

Não corresponde à descrição feita pelo vendedor.

Estes elementos demonstram, assim, a **desconformidade objetiva e subjetiva** do bem.

### **Presunção de pré-existência da desconformidade – Artigo 13.º**

O defeito foi detetado **no momento da abertura da embalagem**, ainda no dia da entrega (facto 8), pelo que, nos termos do **artigo 13.º, n.º 1**, presume-se que a desconformidade já existia à data da entrega, cabendo ao profissional afastar essa presunção, o que não conseguiu (factos 16, 17, 26 e 29 demonstram apenas inspeções visuais superficiais, não bastando para afastar a presunção legal).

### **Obrigação de entrega conforme – Artigo 5.º**

A Reclamada tinha obrigação de entregar um bem:

Com todos os componentes acordados, nomeadamente o aro de 3 lados (facto 1);

Sem defeitos visíveis ou estruturais, o que não ocorreu.

A omissão do aro foi confirmada por testemunha da própria Reclamada (facto 28), violando o **artigo 5.º** sobre as obrigações de entrega.

### **Direitos do consumidor em caso de desconformidade – Artigo 15.º**

Nos termos do **artigo 15.º**, o consumidor tem direito a exigir:

Reparação;

Substituição;

Redução do preço;

Resolução do contrato .

O Reclamante tentou exercer o direito à substituição/reparação, mas foi-lhe **proposto pagamento da reparação** (facto 11), o que contraia o disposto no **artigo 18.º, n.º 1** (a reposição da conformidade deve ser gratuita).

### **Responsabilidade da Reclamada**

A Reclamada não pode afastar a sua **responsabilidade pela desconformidade**, mesmo invocando a ausência de verificação no momento da entrega (facto 18), pois:

O equipamento estava **lacrado e não foi facultada ao consumidor qualquer oportunidade de inspeção prévia** (factos 6, 22, 23);

Refira-se que a responsabilidade do profissional é objetiva quanto às desconformidades existentes no momento da entrega.

### **Dever de reposição da conformidade sem encargos – Artigo 18.º**

A exigência de o Reclamante suportar custos da reparação viola expressamente o **artigo 18.º, n.º 1**, que impõe ao profissional a obrigação de “**reposicionar**” o bem sem encargos para o consumidor.

### **Exercício legítimo do direito à resolução – Artigo 18.º, n.º 1, al. d) Art. 20.º**

Dado que:

O bem possui **desconformidade grave** (danos estruturais e ausência de componente essencial);

A Reclamada **recusou a substituição**;

A reparação proposta implicava custos para o consumidor;

Estão reunidos os pressupostos do **artigo 20.º** para que o consumidor exerça o **direito à resolução do contrato**, exigindo o reembolso integral do valor pago.

Em suma, a conduta da Reclamada viola vários preceitos fundamentais do **DL 84/2021**, nomeadamente os artigos **6.º, 7.º, 18.º, 19.º e 20.º**, assistindo ao Reclamante o **direito à**

**resolução do contrato com devolução do montante pago (€1968,21) ou, em alternativa, a substituição gratuita do bem por outro conforme.**

#### **4. Decisão**

Face aos factos provados e à fundamentação jurídica, decide-se:

Julgar procedente o pedido do Reclamante;

Declarar a existência de falta de conformidade do bem entregue;

Reconhecer o direito à resolução do contrato;

**Condenar a Reclamada a restituir ao Reclamante o valor pago (€1968,21);**

Condenar ainda a Reclamada no pagamento das **custas do processo**, no valor de **30.00 €**.

Notifique-se.

Porto 19.05.25

A Juiz-Árbitro,

*Mania do Mimoso*