

## Sentença

Processo nº 1507/25

Reclamante: /

Reclamada:

### Sumário

**Em caso de falta de conformidade de um bem adquirido, manifestada dentro do prazo legal de garantia, o consumidor tem direito à reposição da conformidade, nomeadamente através da substituição do bem, quando a reparação se revele impossível ou não seja efetuada dentro de prazo razoável.**

**O incumprimento dos deveres legais por parte do profissional pode, ainda, justificar o reembolso dos custos suportados pelo consumidor no âmbito da resolução do litígio, nomeadamente as taxas de arbitragem.**

### 1. Relatório

1.1. Aberta a audiência, verificou-se não ser possível realizar tentativa de conciliação, dada a ausência da Reclamada, muito embora regularmente citada, pelo que se passou de imediato para o julgamento arbitral.

1.2. A audiência arbitral prosseguiu nos termos do artigo 35º, nº 3 da Lei da Arbitragem Voluntária.

1.3. O Reclamante pretende a substituição do bem, uma indemnização por danos não patrimoniais e a condenação da Reclamada nas taxas de arbitragem.

## 2. Objeto do Litígio

O objeto do litígio corporiza-se na seguinte questão: saber o Reclamante têm direito à substituição do bem, a uma indemnização por danos não patrimoniais no valor de 180,00 € e ao reembolso das taxas de arbitragem.

## 3. Fundamentação

### 3.1 Dos Factos

1. Em 24.11.23, o Reclamante adquiriu à Reclamada, no seu estabelecimento comercial sito em Vila Nova de Gaia, uma cadeira Gaming ALPHA GA no valor de 169,00 €, doc 1;
2. O Reclamante constatou, recentemente, que a cadeira em causa esgaçou nas costuras do lado direito, foto exibida durante a audiência arbitral;
3. O Reclamante denunciou a desconformidade à Reclamada ao abrigo da respetiva garantia, doc 2;
4. A Reclamada informou o Reclamante que o bem iria ser recolhido para reparação;
5. A recolha fora agendada pela Reclamada, muito embora nunca tenha ocorrido;
6. O Reclamante contactou o apoio ao cliente, tendo sido informado que o contactariam no prazo de 48h, muito embora nunca acontecera;
7. O Reclamante tentou varias vezes falar com a supervisão, sendo que nunca obtivera resposta;
8. O Reclamante alegou que após exarar relação no livro de reclamações da Reclamada, esta enviou mensagem dizendo que deveria entregar o produto desmontado em loja, doc 3;
9. O Reclamante declarou que não consegue desmontar a cadeira, que a mesma não cabe na viatura do seu pai, pelo que a Reclamada deverá recolhe-la conforme inicialmente acordado;
10. O Reclamante alegou ainda que após ter submetido a questão ao CICAP, a

Reclamante admitiu que o bem não seria reparável.

### 3.1.2 Dos Factos Provados

Resultam provados todos os factos.

**Prova documental:** 1, 3, 8.

**Prova por declaração:** 2, 4, 5, 6, 9, 10.

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

### 3.2. Motivação

O presente litígio arbitral centra-se na análise do direito do Reclamante à substituição de um bem adquirido — uma cadeira Gaming ALPHA GA —, perante uma situação de desconformidade manifestada no prazo legal de garantia, bem como à obtenção de uma indemnização por danos não patrimoniais e ao reembolso das taxas de arbitragem suportadas.

A matéria de facto apurada durante a audiência arbitral revela, com suficiente clareza, a existência de uma desconformidade relevante no bem adquirido, concretamente o esgarçamento das costuras do lado direito da cadeira, o que compromete a sua integridade, conforto e funcionalidade — aspetos essenciais num produto com finalidades ergonómicas e de uso prolongado como é uma cadeira gaming.

Tal desconformidade foi denunciada pelo Reclamante à Reclamada dentro do prazo legal aplicável e através dos meios adequados, tendo a Reclamada, num primeiro momento, reconhecido a necessidade de intervenção, propondo a recolha do produto para efeitos de reparação.

Contudo, tal recolha nunca veio a ocorrer, não obstante ter sido previamente agendada.

Posteriormente, após insistências do Reclamante, este foi informado de que o bem deveria ser entregue desmontado na loja, algo que, pelas suas características e pelas limitações do consumidor, se revelou inexecutável. Acresce que, após a submissão da reclamação ao CICAP, a Reclamada veio a admitir que o bem não seria reparável.

Face a este comportamento, torna-se evidente que o Reclamante se viu privado de ver satisfeitos os seus direitos enquanto consumidor, não tendo a Reclamada assegurado qualquer solução eficaz, célere ou proporcional — quer por via da reparação, quer por substituição, dentro dos prazos e moldes legalmente previstos. A ausência da Reclamada na audiência arbitral, apesar de regularmente citada, é demonstrativa de uma postura negligente e de desconsideração pelo procedimento de resolução extrajudicial de litígios.

Para além disso, os danos não patrimoniais invocados pelo Reclamante revelam-se irrazoáveis, não tendo expressividade os alegados transtornos que refere.

Por fim, o pedido de reembolso das taxas de arbitragem mostra-se justificado, na medida em que o recurso ao tribunal arbitral decorreu unicamente da inércia e má conduta da Reclamada, a qual obrigou o consumidor a acionar este meio para ver reconhecidos os seus direitos.

Assim, a substituição do bem e o reembolso das taxas de arbitragem são pretensões cuja procedência se impõe à luz dos princípios da boa-fé, da proteção do consumidor e do cumprimento das obrigações legais por parte do profissional.

#### 4. Decisão

Nos termos do artigo 5.º, n.º 1 da Lei n.º 84/2021, o profissional deve entregar ao consumidor bens que sejam conformes com o contrato de compra e venda\*\*. A conformidade presume-se quando o bem corresponde à descrição, tipo, quantidade e qualidade previstas no contrato, incluindo durabilidade e funcionalidade (artigo 6.º, n.º 1).

A cadeira adquirida pelo Reclamante — que, passados alguns meses da compra, apresenta esgarçamento nas costuras — revela uma falta de conformidade com o contrato, por não assegurar a durabilidade e integridade que um bem desta natureza normalmente oferece e o consumidor legitimamente espera.

Nos termos do artigo 12.º, n.º 1, o profissional é responsável por qualquer falta de conformidade que se manifeste no prazo de três anos a contar da entrega do bem. O artigo 13.º, n.º 1 presume que qualquer desconformidade que se manifeste nos primeiros dois anos já existia no momento da entrega, salvo prova em contrário, que neste caso não foi produzida pela Reclamada, a qual não compareceu à audiência, apesar de devidamente citada.

Perante a desconformidade, o consumidor tem direito, nos termos do artigo 15.º, n.º 1, à reposição da conformidade do bem, através de reparação ou substituição, à redução proporcional do preço ou à resolução do contrato.

O artigo 15.º, n.º 4, “*O consumidor pode escolher entre a redução proporcional do preço, nos termos do artigo 19.º, e a resolução do contrato, nos termos do artigo 20.º, caso:*

*a) O profissional:*

*i) Não tenha efetuado a reparação ou a substituição do bem;*

*ii) Não tenha efetuado a reparação ou a substituição do bem nos termos do*

*disposto no artigo 18.º;*

*iii) Tenha recusado repor a conformidade dos bens nos termos do número anterior; ou*

*iv) Tenha declarado, ou resulte evidente das circunstâncias, que não vai repor os bens em conformidade num prazo razoável ou sem grave inconveniente para o consumidor; “(...)*

No presente caso:

A Reclamada reconheceu inicialmente a necessidade de recolha para reparação;

Nunca procedeu à recolha do bem, apesar de a ter agendado;

E posteriormente veio a admitir, no âmbito do procedimento no CICAP, que o bem não era reparável.

Verificam-se todos os pressupostos elencados no artigo 15.º, n.º 4, o que legitima o consumidor a exigir a substituição do bem.

Relativamente à indemnização por danos não patrimoniais resultantes dos incómodos gerados por toda a situação, diremos que os mesmos não revelam gravidade que mereçam a tutela do direito, nos termos do artigo 494.º do Código Civil.

A taxa de arbitragem constitui um encargo que o Reclamante apenas suportou em virtude da inércia e incumprimento da Reclamada, sendo esse custo diretamente imputável à falta de conformidade não resolvida.

Assim, o reembolso da taxa de arbitragem é devido como consequência da violação contratual e legal do profissional.

## 5. Decisão

Face ao exposto:

1. Condena-se a Reclamada a substituir a cadeira Gaming ALPHA GA adquirida pelo Reclamante por outra da mesma espécie e características, sem qualquer custo para o consumidor;
2. Condena-se a Reclamada a reembolsar ao Reclamante o valor das taxas de arbitragem por este suportadas (20,00 €).

Notifique-se.

Porto, 07.08.25

A juiz árbitro,

*Mania pã Mimoso*