

Processo nº 2193/2025

Reclamante: [REDACTED]

Reclamada: [REDACTED]

SENTENÇA

Sumário:

I – Como subtipo do contrato de compra e venda, surge o contrato de compra e venda de consumo, ao qual se aplica o Código Civil, enquanto lei geral, a Lei n.º 24/96, de 31 de Julho, que estabelece o regime legal aplicável à defesa dos consumidores, e outros diplomas de proteção dos consumidores, especialmente o DL n.º 84/2021, de 18/10, que procede à transposição para o direito interno da Diretiva n.º 1999/44/CE, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 25 de Maio, relativa a certos aspetos da venda de bens de consumo e das garantias a ela relativas, com vista a assegurar a proteção dos interesses dos consumidores.

II – A lei estabelece uma presunção a favor do consumidor de que a falta de conformidade verificada dentro de certo prazo, faz presumir que o defeito já existia à data da entrega do bem adquirido pelo consumidor, exceto se tal for incompatível com a natureza da coisa ou com as características da falta de conformidade.

III – Assim, o consumidor terá de fazer a prova do defeito da coisa – da sua falta de conformidade – para que possa fazer funcionar a presunção que a Lei estabelece a seu favor.

I - Relatório

1 - O Reclamante pretende a resolução do contrato de compra e venda de um aparelho de ar condicionado portátil e a consequente devolução do preço por si pago;

2 - A Reclamada apresentou contestação, rejeitando a existência de qualquer defeito, vício ou desconformidade do aparelho adquirido pelo Reclamante.

3 - Não foi possível obter conciliação das partes, pelo que se passou de imediato à audiência de julgamento arbitral.

II - Saneamento

O Tribunal Arbitral foi regularmente constituído, as partes gozam de personalidade e capacidade judiciárias, são legítimas e estão devidamente identificadas nos presentes autos.

O processo não enferma de nulidades ou exceções de que cumpra conhecer.

III - O objeto do litígio

O objeto do litígio reside na questão de saber se o Reclamante tem direito à resolução do contrato e à devolução do valor por si pago à reclamada;

1- Dos Factos provados:

Com relevância para a decisão, resultam provados os seguintes factos:

- a) No dia 30 de junho de 2025 o Reclamante adquiriu à Reclamada, no seu estabelecimento sito em Matosinhos e pelo preço de 369,00 euros, um ar condicionado portátil da marca Equation cool&heat 12K;
- b) No dia 2 de julho de 2025 o reclamante dirigiu-se ao estabelecimento da reclamada, pretendendo entregar o aparelho por si adquirido e o reembolso da quantia por si paga ou a entrega de um voucher do mesmo valor;
- c) A reclamada rejeitou a pretensão do reclamante, recomendando que este deveria abrir um processo de assistência pós-venda;
- d) Num primeiro momento o reclamante não aceitou a recomendação dos trabalhadores da reclamada e optou por exarar uma reclamação no livro de reclamações;
- e) Depois de ter contactado os serviços jurídicos da DECO o reclamante voltou ao estabelecimento da reclamada e optou por abrir um processo de reparação ao qual foi atribuído o nº006-162411, exarando nova exposição no livro de reclamações,
- f) A reclamada comunicou ao reclamante que o aparelho por si adquirido não apresentava nenhum defeito ou desconformidade e que poderia levantá-lo no estabelecimento daquela;
- g) Os serviços de assistência da reclamada elaboraram em 10 de julho de 2025 o relatório constante junto com a contestação;

2- Dos Factos não provados:

aa) -Que o aparelho de ar condicionado adquirido pelo reclamante fizesse, ao trabalhar, um barulho anormal e metálico e que nas deslocações, deixasse verter água, mesmo com o depósito deste vazio e com os orifícios de escoamento tapados;

IV - Motivação

O Tribunal Arbitral formou a sua convicção nos documentos juntos aos autos, das declarações do Reclamante e da testemunha deste, as quais não foram coincidentes e que revelaram que, desde o início, o reclamante havia perdido o interesse no dito aparelho e que já não o queria mais; das testemunhas da Reclamada que depuseram de forma assertiva e espontânea, mau grado a sua ligação profissional à reclamada;

V - Do Direito

Da matéria de facto resultou provado que as partes celebraram um contrato de compra e venda, tendo sido pago, pelo Reclamante, o montante global de 369,00 Euros.

As partes são, por um lado um profissional (Reclamada) e, por outro uma pessoa singular, consumidor (Reclamante), tendo este adquirido o bem objeto do litígio para satisfação de necessidades pessoais, pelo que estamos perante uma relação jurídica de consumo enquadrável no DL 24/96 de 31 de julho (Lei de Defesa do Consumidor), na sua versão atualizada, e no DL 84/21 de 18 de outubro.

Ora, nos termos do artigo 5º deste último diploma, o profissional deve entregar ao consumidor bens que cumpram os requisitos constantes dos artigos 6.º a 9.º, assumindo este, nos termos do artigo 12º a responsabilidade por qualquer falta de conformidade que se manifeste no prazo de três anos a contar da entrega do bem.

De referir, ainda, que o legislador estabeleceu uma presunção a favor do consumidor, consubstanciando no artigo 13º que a falta de conformidade que se manifeste no prazo de dois anos a contar da data de entrega do bem, presume-se existente à data da entrega do mesmo, salvo quando tal for incompatível com a natureza dos bens ou com as características da falta de conformidade.

Assim, o consumidor/comprador apenas tem de fazer prova da falta de conformidade (o que o Reclamante não logrou fazer) do bem, sem que sobre si impendam os ónus de alegar e provar a causa concreta da origem da mesma e a sua existência à data da entrega. - Cfr. artigos 342º, nº 1, 349º e 350º, nº 1 do Código Civil.

De acordo com o disposto no DL nº 84/2021 (artº 15º), o consumidor poderá optar entre a reparação e a substituição, salvo se for física ou legalmente impossível ou implicar custos desproporcionados.

Apenas poderá lançar mão da resolução do contrato, se o profissional não efetuar a reparação do bem vendido ou não o substituir nos termos do artigo 18º do mencionado Decreto-Lei.

Se a desconformidade se manifestar nos 30 dias imediatamente seguintes à entrega do bem, o consumidor pode solicitar a imediata substituição do bem ou a resolução do contrato. -Cfr. o artigo 16º do referido diploma legal;

Acontece que o consumidor tem de fazer prova dessa falta de conformidade para poder fazer funcionar a presunção legal, coisa que no caso não foi feita.

Aliás, a prova da falta de conformidade do bem, muitas das vezes, só se pode fazer-se por meio de perícia, coisa que os consumidores raramente – talvez pelos seus custos elevados – requerem.

VI - Decisão:

Em face do exposto, julga-se a presente reclamação totalmente improcedente e, conseqüentemente, absolve-se a reclamada do pedido contra si formulado.

Notique-se nos termos do artigo 15º, nº 2 do Regulamento.

Porto, 13/12/2025

O Juiz Árbitro,



(A. Soares Carneiro)