

## SENTENÇA

**PROC N.º. 2401/2025**

**TAC**

**MAIA**

**Requerente:** \_\_\_\_\_, devidamente  
identificada nos autos

**Requerida:** \_\_\_\_\_, devidamente identificada nos autos

### SUMÁRIO:

Perante a prova efetuada, verificou-se que a requerida face ao contrato celebrado com a requerente, não assumiu as desconformidades existentes no bem que vendeu.

Ficou provada a desconformidade existente e ainda que o bem encontra-se dentro do período de garantia legal.

Que o bem foi utilizado de acordo com a funcionalidade do mesmo, sem que lhe tenha sido dado mau uso.

Daí a sentença proferida face à prova produzida.

*Legislação aplicável:*

DL n.º. 84/21 de 18/10; Lei de Defesa do Consumidor; Código Civil; Código de Processo Civil; Regulamento das Custas Processuais e Regulamento do CICAP

- Do pedido efetuado pelo requerente

Vem a requerente solicitar a condenação da requerida no pagamento de indemnização na quantia de 200,00 €.

- Despacho saneador

As partes são legítimas e o tribunal é competente em todas as suas vertentes.

Inexistem irregularidades ou nulidades que afetem o normal desenvolvimento dos autos.

Não existem exceções alegadas, nem de conhecimento oficioso.

- Valor da causa

Fixa-se o valor da reclamação em 200,00 €.

- Da reclamação (em síntese)

Em 11/11/22, a requerente comprou à requerida um eletrodoméstico de cozinha – forno de marca Jocel - pelo preço de 239,00 €.

Que as tampas dos botões descolaram-se e as dobradiças encontram-se totalmente ferrugentas - doc junto.

A requerente denunciou estas desconformidades à requerida, tendo apresentado reclamação escrita no livro de reclamações on line no início de setembro de 2025. – doc junto

Não obteve resposta.

A deterioração precoce do eletrodoméstico e a falta de resposta dada pela requerida, levam a requerente a apresentar a reclamação em análise.

- Da citação

A requerida devidamente citada, não se fez representar, nem compareceu na data e hora designadas para a audiência arbitral. Não apresentou contestação, nem qualquer outra documentação.

- Prova

- Declarações de parte da requerente

Reiterou de forma objetiva e direta, "ipsis verbis" todos os factos, com datas e a quantia paga, constantes da reclamação e que acima foram transcritos e que aqui se dão como reproduzidos para os efeitos legais de produção de prova.

Mais, referiu que utiliza o eletrodoméstico do mesmo modo que utiliza os outros que possui na sua habitação e que estes encontram-se em bom estado menos o forno.

Que a quantia que consta da fatura junta foi devidamente paga.

- Apreciação da prova

Dão-se como provados todos os factos alegados pela requerente relativos ao bem e às desconformidades que o mesmo apresenta

Ora,

A legislação aplicável,

Na esteira da **Constituição da República Portuguesa** (art 60º.) e de acordo com a Lei de Defesa do Consumidor, **L n.º. 24/96 de 31/7**, e o **DL n 84/2021 de 18/10**, legislação aplicável ao caso em apreço, verifica-se que:

- A Lei de Defesa do Consumidor, que contém as regras base do sistema de apoio ao consumidor refere, entre os vários direitos que lhes concede, refere-se ao direito à qualidade dos bens e serviços prestados, bem como o direito à proteção económica e à reparação dos danos (arts 1º. a 4º., 9º., 12º.)

Transcrevem-se os seguintes:

Artigo 3.º - Direitos do consumidor

O consumidor tem direito: a) À qualidade dos bens e serviços; d) À informação para o consumo; e) À proteção dos interesses económicos; f) À

prevenção e à reparação dos danos patrimoniais ou não patrimoniais que resultem da ofensa de interesses ou direitos individuais homogêneos, coletivos ou difusos; g) À proteção jurídica e a uma justiça acessível e pronta (...).

#### Artigo 4.º - Direito à qualidade dos bens e serviços

Os bens e serviços destinados ao consumo devem ser aptos a satisfazer os fins a que se destinam e a produzir os efeitos que se lhes atribuem, segundo as normas legalmente estabelecidas, ou, na falta delas, de modo adequado às legítimas expectativas do consumidor.

#### Artigo 12.º - Direito à reparação de danos

1 - O consumidor tem direito à indemnização dos danos patrimoniais e não patrimoniais resultantes do fornecimento de bens ou prestações de serviços defeituosos.

Ainda,

o **DL n.º 84/2021 de 18/10**, aplicável ao contrato de compra e venda, quanto aos requisitos de conformidade dos produtos comercializados refere nos arts 5.º, 6.º. e 7.º., que estes devem corresponder aos requisitos plasmados nos art 6.º. a 9.º.

No artigo 12.º - Responsabilidade do profissional em caso de falta de conformidade - 1 - O profissional é responsável por qualquer falta de

conformidade que se manifeste no prazo de três anos a contar da entrega do bem. (...) 5 - A comunicação da falta de conformidade pelo consumidor deve ser efetuada, designadamente, por carta, correio eletrónico, ou por qualquer outro meio suscetível de prova, nos termos gerais.

Artigo 13.º - Ónus da prova - 1 - A falta de conformidade que se manifeste num prazo de dois anos a contar da data de entrega do bem presume-se existente à data da entrega do bem, salvo quando tal for incompatível com a natureza dos bens ou com as características da falta de conformidade.

Artigo 15.º - Direitos do consumidor - 1 - Em caso de falta de conformidade do bem, e nas condições estabelecidas no presente artigo, o consumidor tem direito: a) À reposição da conformidade, através da reparação ou da substituição do bem; b) À redução proporcional do preço; ou c) À resolução do contrato. (...) 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; b) A falta de conformidade tenha reaparecido apesar da tentativa do profissional de repor os bens em conformidade; c) Ocorra uma nova falta de conformidade; ou d) A gravidade da falta de conformidade justifique a imediata redução do preço ou a resolução do contrato de compra e venda. 5 - A redução do preço deve ser proporcional à diminuição do valor dos bens que foram recebidos pelo consumidor, em comparação com o valor que teriam se estivessem em

conformidade. 6 - O consumidor não tem direito à resolução do contrato se o profissional provar que a falta de conformidade é mínima. 7 - O consumidor tem o direito de recusar o pagamento de qualquer parte remanescente do preço ao profissional até que este cumpra os deveres previstos no presente decreto-lei. 8 - O disposto no número anterior não confere ao consumidor o direito à recusa de prestações que estejam em mora. 9 - O direito à resolução do contrato ou à redução proporcional do preço pode ser exercido quando a falta de conformidade tenha levado ao perecimento ou deterioração do bem por motivo não imputável ao consumidor.

Ora, a legislação supra referenciada, é aplicável ao caso em concreto.

Os factos provados – declarações de parte e a documentação junta aos autos - e ponderados, determinam a procedência da reclamação apresentada.

Face ao exposto,

Existe uma violação clara dos direitos do consumidor e da legislação que o protege e que acima foi descrita e transcrita.

Ficou provada a existência da desconformidade, reportada de imediato, no dia da entrega à requerida pelo requerente.

A requerida não procedeu nem à reparação nem à substituição do bem por outro com as mesmas características, como lhe cumpria fazer

Assim,

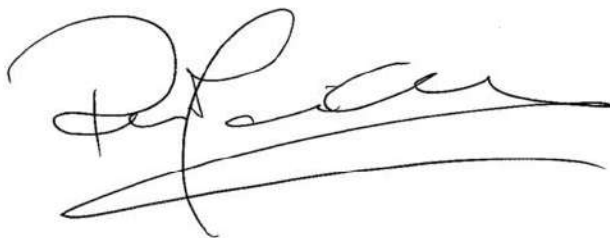
Julga-se

- a presente reclamação totalmente procedente, e em consequência, condena-se a requerida no pagamento à requerente da quantia de 200,00 €.

- Custas (taxas arbitrais) a cargo da requerida.

Registe e notifique

Maia, 23 de dezembro de 2025



Rui Moreira Chaves

Juiz árbitro