

**Proc. n.º 2446/2025 MTS**

## **SENTENÇA**

Demandante: [REDACTED], residente na [REDACTED]  
[REDACTED]

Demandado: [REDACTED] pessoa coletiva com sede social na [REDACTED]  
[REDACTED]

### **1. Relatório**

**1.1.** O demandante, [REDACTED], residente na [REDACTED]  
[REDACTED], apresentou no CICAP, em novembro de 2025, reclamação contra [REDACTED] pessoa coletiva com sede social na [REDACTED] pedindo que no âmbito do contrato celebrado entre as partes, fosse declarada a falta de conformidade da base de chuveiro, decretada a resolução do contrato na parte correspondente ao bem e à sua instalação, com restituição do preço pago e juros de mora; alternativamente, peticionou a substituição integral da base por outra de idênticas características, sem custos para si. Peticionou ainda a condenação da demandada no pagamento das custas arbitrais.

Na reclamação inicial do demandante, a qual aqui se dá por integralmente reproduzida, este alega, em suma, que, em 23 de agosto de 2024, na loja [REDACTED] de Matosinhos, celebrou com a demandada um contrato tendo por objeto o fornecimento e instalação de materiais destinados à remodelação integral de uma casa de banho. Alegou que a obra foi concluída em 2 de novembro de 2024, incluindo a instalação de uma base de chuveiro de cor preta. O imóvel intervencionado era apenas utilizado sazonalmente, no mês de agosto sendo que na primeira utilização e limpeza da casa de banho após a obra, em agosto de 2025, recorrendo o demandante a um produto de

limpeza doméstica comum e não abrasivo, verificou que a base de chuveiro evidenciou imediatamente manchas permanentes e alteração irreversível da cor. O demandante alega que comunicou o defeito à demandada, a qual enviou um técnico do fornecedor. Este, utilizando produto que afirmou ser adequado ao material, gerou novas manchas e agravamento visível da deterioração, o que, segundo o demandante, demonstra a extrema sensibilidade do material e a sua não resistência a uma limpeza normal e previsível.

O demandante alegou que não lhe foi fornecido qualquer manual de instruções, ficha técnica, advertência ou indicação de manutenção relativamente aos materiais instalados, o que consubstancia violação do dever de informação previsto no artigo 8.º do Decreto-Lei n.º 84/2021. Afirmou ainda que a demandada não pode invocar incumprimento de instruções que nunca transmitiu, sendo assim violado o princípio da boa-fé contratual.

Sustentou que a base de chuveiro não cumpre os requisitos de durabilidade, resistência e funcionalidade exigíveis, sendo, por isso, desconforme com o contrato, nos termos dos artigos 5.º a 7.º do Decreto-Lei n.º 84/2021. Invoca a presunção legal de falta de conformidade do artigo 18.º, n.º 2, do mesmo diploma, alegando que a demandada não logrou demonstrar qualquer uso indevido ou causa imputável ao consumidor.

Face à ausência de solução apresentada pela demandada — designadamente reparação, substituição ou restituição do preço — o demandante considera-se lesado e privado do bem em condições normais de utilização. Imputa à demandada violação do dever de conformidade, do dever de informação e do princípio da boa-fé, concluindo pela existência de incumprimento contratual.

\*

**1.2.** Citada, a demandada apresentou contestação, a qual aqui se dá por integralmente reproduzida, e através da qual pugnou pela improcedência da ação. Para tanto a demandada veio alegar que o demandante procura imputar-lhe indevidamente responsabilidade por alegadas desconformidades da base de chuveiro adquirida e

instalada. Sustenta que atuou sempre com diligência, tendo contactado o fornecedor Ruciber, Lda. para avaliar tecnicamente a situação logo que recebeu a reclamação.

Defende que, nos termos dos artigos 12.º e 13.º do Decreto-Lei n.º 84/2021, cabe ao consumidor alegar e provar a existência da desconformidade e a sua correspondência ao momento da entrega, o que, no seu entendimento, o demandante não fez. Alega que fotografias existentes demonstram que a base de chuveiro se encontrava sem qualquer defeito no momento da instalação e que a alteração posterior resulta de facto alheio à demandada.

Refere ainda que tanto o instalador como o fornecedor concluíram que as manchas resultam da utilização de produtos abrasivos na limpeza, prática proibida e expressamente advertida no manual de instruções do produto, documento que considera ter sido disponibilizado previamente ao consumidor. As avaliações técnicas realizadas afastaram qualquer responsabilidade relativa a defeito de fabrico ou de instalação.

Assim, sustenta que não existe falta de conformidade imputável à demandada e que não estão verificados os pressupostos para qualquer reparação, substituição, restituição do preço ou resolução do contrato. Acrescenta que a eventual mancha relatada, além de não constituir desconformidade relevante, não compromete a utilização normal da base de chuveiro, pelo que nunca permitiria a resolução do contrato ao abrigo do artigo 15.º, n.º 6, do mesmo diploma.

No que respeita aos danos patrimoniais peticionados, afirma que o demandante não provou a existência de qualquer prejuízo causado pela Reclamada, nem estabeleceu nexos de causalidade entre o alegado dano e a sua atuação. Quanto aos danos não patrimoniais reclamados, entende que não se encontram minimamente fundamentados, que não correspondem a qualquer prejuízo grave tutelável pelo direito e que o valor pedido seria manifestamente excessivo, podendo configurar enriquecimento sem causa.

\*

Nos termos e para efeitos do art.º 264.º do Código de Processo Civil, conjugado com o art.º 33.º n.º 3 da Lei n.º 63/2011 de 14 de dezembro, veio a parte demandante

requerer a clarificação no sentido que o pedido principal da presente demandada consiste na declaração de falta de conformidade do produto / serviço e que seja a demandada condenada à substituição integral de base com as mesmas características e caso assim não se entenda, a título subsidiário que seja declarada a resolução do contrato da parte correspondente à base de chuveiro e respetiva instalação e que seja a demandada condenada a restituir o montante pago, acrescido de juros legais de mora desde a data da primeira reclamação até integral pagamento.

Após ouvida a parte demandada, a qual declarou não se opor ao requerido, foi deferido requerido pela parte demandante.

\*

Nos termos do art.º 297.º n.º 1 do Código de Processo Civil, fixa-se o valor da causa em 1700 euros, por ser este o valor aproxima do ato jurídico em litígio.

\*

Tratando-se de arbitragem necessária, nos termos do art.º 14.º n.º 2 da Lei n.º 24/96 de 31 de julho, na sua redação atual, é este tribunal competente para julgar e decidir o litígio.

\*

Não existem nulidades, exceções ou questões prévias que obstem ao conhecimento do mérito e de que cumpra conhecer.

\*

## **2. Objeto do Litígio**

O objeto do litígio consiste em determinar se a demandada pode ser condenada a reposição de conformidade da obra mediante a substituição integral de uma base de chuveiro com as mesmas características ou, subsidiariamente que seja declarada a resolução do contrato da parte correspondente à base de chuveiro e respetiva instalação e que seja a demandada condenada a restituir o montante pago, acrescido de juros legais de mora desde a data da primeira reclamação até integral

pagamento.

\*

### **3. Questões a resolver**

Tendo em consideração o objeto do litígio e o pedido da demandante, verificam-se as seguintes questões a resolver: a questão da aplicabilidade do regime jurídico que regula os direitos do consumidor na compra e venda de bens, conteúdos e serviços digitais, constante no Decreto-Lei n.º 84/2021 de 18 outubro; a verificação da desconformidade e a verificação dos pressupostos que conferem ao demandante o direito à reparação da obra, mediante substituição da base de chuveiro ou, subsidiariamente se pode ser declarada a resolução parcial do contrato com a consequente condenação à restituição do montante pago, acrescido de juros de mora calculados à taxa legal.

\*

### **4. Fundamentação**

#### **4.1. Dos factos**

##### **4.1.1. Factos provados**

Com interesse para a decisão julgo provados os seguintes factos:

1. A Demandada tem como objeto social, entre outros, a venda de produtos e serviços de construção;
2. No dia 23 de agosto de 2024 o demandante celebrou com a demandada um contrato para remodelação integral de uma casa de banho, com compreendia o fornecimento dos produtos e serviços, a realizar num imóvel sito no concelho de Vila do Conde;
3. O contrato foi executado e concluído em 2 de novembro de 2024, tendo a demandada procedido ao fornecimento e instalação de diversos produtos, incluindo uma base de chuveiro de cor preta;
4. Após a conclusão da obra não foram entregues ao demandante as instruções alusivas à proibição de utilização de produtos determinados na limpeza da base de

duche;

5. O imóvel onde a obra foi executada é destinado a habitação secundária do demandante, designadamente durante o período de férias, em agosto de cada ano, não sendo alvo de uma ocupação permanente e intensiva;
6. Em data não concretamente apurada, mas seguramente em agosto do ano de 2025, durante a primeira utilização e limpeza da casa de banho, após a obra, o demandante verificou que a base de chuveiro passou a apresentar manchas e alteração da cor;
7. Para essa operação de limpeza o demandante havia contratado um serviço terceiro, que utilizou um produto de limpeza denominado "Cillit Bang", o qual não possuía componentes abrasivos, dissolventes ou corrosivos;
8. Perante tal o demandante de imediato comunicou à demandada o sucedido, a qual promoveu uma inspeção da base de chuveiro pelo fabricante da mesma;
9. Após a intervenção do técnico do fabricante foram visíveis, pelo demandante o aparecimento de novas manchas;
10. Da inspeção realizada pelo fabricante da base de duche, resultou a constatação que o bem não apresentava sinais de desgaste ou libertação de substâncias pertencentes ao acabamento final, daí concluindo que os danos verificados se tratavam de uma situação de negligência por parte da equipa contratada para a limpeza de final de obra;
11. Na ficha técnica do produto consta a informação de que não podem ser utilizados na limpeza da base de duche produtos abrasivos ou dissolventes;
12. Perante a denuncia da desconformidade e mediante as conclusões do fabricante a demandada sugeriu ao demandante a aquisição de um "kit" de reparação, com um custo associado, sendo que não garantiu que o bem voltasse a ficar conforme.

#### **4.1.2. Factos não provados**

Para além da factualidade prejudicada pelos factos provados, julgo como não provados os seguintes factos:

- 1 – Que a demandante, ou alguém a seu mando, tivesse utilizado produtos abrasivos, dissolventes ou corrosivos para limpeza da base de duche que manifestou alterações à sua coloração;
- 2 – Que as instruções de limpeza da base de duche tivessem sido entregues ou comunicadas ao demandante.

\*

#### **4.2. Fundamentação da matéria de facto**

Nos termos do art.º 607.º n.º 5 do Código de Processo Civil, a factualidade dada como provada resultou da livre e prudente convicção do julgador, edificada através da apreciação crítica da prova produzida, à luz das normas e princípios jurídicos aplicáveis, devidamente cotejadas pelas regras da experiência comum, tendo em conta “*in casu*”, o conteúdo a petição inicial e da contestação, as declarações de parte do demandante, o depoimento das testemunhas arroladas, as presunções legais aplicáveis, a demais prova documental patenteada no processo e bem assim os factos notórios, os instrumentais e os que constituem complemento e concretização das alegações das partes, que resultaram da instrução e discussão da causa, dentro dos poderes de cognição do tribunal (cfr art.º 5.º do Código de Processo Civil).

A factualidade dada como não provada resultou da ausência de prova a produzir pela parte que se encontrava onerada a tal (facto não provado n.º 1) e bem assim da produção da prova em seu contrário (facto não provado n.º 2).

\*

### **4.3. Fundamentação da matéria de direito**

Tendo em conta as questões a resolver supra enunciadas cumpre-nos agora enquadrar a factualidade dada como provada à matéria de direito.

Tendo em conta as questões a resolver supra enunciadas cumpre-nos agora enquadrar a factualidade dada como provada à matéria de direito.

O regime jurídico que regula os direitos do consumidor na compra e venda de bens, conteúdos e serviços digitais, consta no Decreto-Lei n.º 84/2021 de 18 outubro, que transpõe para o ordenamento jurídico interno as Diretivas (EU) 2019/771 e (EU) 2019/770 e revogou o Decreto-Lei n.º 67/2003 de 8 de abril, alterado pelo Decreto-Lei n.º 84/2008 de 21 de maio n.º 1999/44/CE, de 25 de maio, do Parlamento Europeu e do Conselho.

Nos termos do art.º 3.º n.º 1 al.ª a) e b) e art.º 53.º do Decreto-Lei n.º 84/2021 de 18 outubro, este regime é aplicável aos contratos de compra e venda celebrados entre profissionais e consumidores e aos bens fornecidos no âmbito de um contrato de empreitada ou de outra prestação de serviços.

A definição de consumidor, para efeitos do citado diploma encontra-se no seu art.º 2.º, al.ª g) como: “g) Consumidor», uma pessoa singular que, no que respeita aos contratos abrangidos pelo presente decreto-lei, atue com fins que não se incluam no âmbito da sua atividade comercial, industrial, artesanal ou profissional;”.

Por seu lado, no art.º 2.º, al.ª o) do mesmo Decreto-Lei n.º 84/2021 de 18 outubro, profissional é: “o) «Profissional», uma pessoa singular ou coletiva, pública ou privada, que atue, inclusivamente através de qualquer outra pessoa em seu nome ou por sua conta, para fins relacionados com a sua atividade comercial, industrial, artesanal ou profissional, no que respeita aos contratos abrangidos pelo presente decreto-lei;”

Ainda importante para a demanda, convém aludir à definição de bem de consumo, que nos é dada pelo art.º 2.º, al.ª c), subalíneas i) e ii) do mesmo diploma, o qual estipula: “c) «Bens»:

- i ) Qualquer bem móvel corpóreo, incluindo os bens em segunda mão e a água, o gás e a eletricidade quando colocados em venda num volume limitado ou em quantidade determinada;
- i) Qualquer bem móvel corpóreo que incorpore ou esteja interligado com um conteúdo ou serviço digital, de tal modo que a falta destes impeça os bens de desempenharem as suas funções («bens com elementos digitais»); "

Desta forma, confrontando as aludidas definições legais com factualidade dada como provada é por demais evidente que o Decreto-Lei n.º 84/2021 de 18 outubro, é aplicável à relação jurídica em apreço, porquanto estamos perante um contrato de compra e venda de um bem corpóreo por um consumidor a um vendedor profissional, no âmbito de uma atividade comercial que visa a obtenção de benefícios.

Prosseguindo:

No que concerne à conformidade dos bens postula o art.º 5.º do Decreto-Lei n.º 84/2021 de 18 outubro que:

*"Artigo 5.º*

*Conformidade dos bens*

*O profissional deve entregar ao consumidor bens que cumpram os requisitos constantes dos artigos 6.º a 9.º, sem prejuízo do disposto no artigo 10.º"*

No artigo 6.º do mesmo diploma encontram-se estabelecidos os requisitos subjetivos de conformidade:

*"Artigo 6.º*

*Requisitos subjetivos de conformidade*

*São conformes com o contrato de compra e venda os bens que:*

*a) Correspondem à descrição, ao tipo, à quantidade e à qualidade e detêm a funcionalidade, a compatibilidade, a interoperabilidade e as demais características previstas no contrato de compra e venda;*

*b) São adequados a qualquer finalidade específica a que o consumidor os destine, de acordo com o previamente acordado entre as partes;*

*c) São entregues juntamente com todos os acessórios e instruções, inclusivamente de instalação, tal como estipulado no contrato de compra e venda; e*

*d) São fornecidos com todas as atualizações, tal como estipulado no contrato de compra e venda.”*

Ademais, no art.º 7.º são elencados os requisitos objetivos de conformidade dos bens:

*"Artigo 7.º*

*Requisitos objetivos de conformidade*

*1 - Para além dos requisitos previstos no artigo anterior, os bens devem:*

*a) Ser adequados ao uso a que os bens da mesma natureza se destinam;*

*b) Corresponder à descrição e possuir as qualidades da amostra ou modelo que o profissional tenha apresentado ao consumidor antes da celebração do contrato, sempre que aplicável;*

*c) Ser entregues juntamente com os acessórios, incluindo a embalagem, instruções de instalação ou outras instruções que o consumidor possa razoavelmente esperar receber, sempre que aplicável; e*

*d) Corresponder à quantidade e possuir as qualidades e outras características, inclusive no que respeita à durabilidade, funcionalidade, compatibilidade e segurança, habituais e expectáveis nos bens do mesmo tipo considerando, designadamente, a sua natureza e qualquer declaração pública feita pelo profissional, ou em nome deste, ou por outras pessoas em fases anteriores da cadeia de negócio, incluindo o produtor, nomeadamente na publicidade ou na rotulagem.*

*2 - O profissional não fica vinculado às declarações públicas a que se refere a alínea d) do número anterior se demonstrar que:*

*a) Não tinha, nem podia razoavelmente ter, conhecimento da declaração pública em causa;*

*b) No momento da celebração do contrato, a declaração pública em causa tinha sido corrigida de forma igual ou comparável à forma por que tinha sido feita; ou*

*c) A decisão de contratar não poderia ter sido influenciada por aquela declaração.*

*3 - Não se verifica falta de conformidade quando, no momento da celebração do contrato, o consumidor tenha sido inequivocamente informado de que uma característica particular do bem se desviava dos requisitos estabelecidos no n.º 1 e tenha aceitado, separadamente, de forma expressa e inequívoca, esse desvio.”*

*4 - Salvo acordo em contrário das partes, os bens devem ser entregues na versão mais recente à data da celebração do contrato.”*

Verifica-se assim, ser obrigação do vendedor entregar ao consumidor bens que sejam conformes ao contrato de compra e venda, respondendo por qualquer falta que exista no momento da entrega, devendo, por imperativo de interpretação sistemática, esta conformidade ser também aferida à luz do art.º 4.º da Lei que estabelece o regime legal aplicável à defesa dos consumidores, ou Lei da Defesa do Consumidor, aprovada pela Lei n.º 24/96, de 31 de julho, a qual estabelece que: “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.”.

Quanto ao prazo de garantia, estabelece o art.º 12.º n.º 1 do Decreto-Lei n.º 84/2021 de 18 outubro que “*O profissional é responsável por qualquer falta de conformidade que se manifeste no prazo de três anos a contar da entrega do bem*”, sucedendo que nos termos do art.º 13.º n.º 1 do mesmo diploma legal, “*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 de entrega do bem, salvo quando tal for incompatível com a natureza dos bens ou com as características da falta de conformidade.*”

No que tange aos direitos do consumidor estes encontram-se elencados no art.º 15.º Decreto-Lei n.º 84/2021 de 18 outubro, nos seguintes termos:

*"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.*

*2 - O consumidor pode escolher entre a reparação ou a substituição do bem, salvo se o meio escolhido para a reposição da conformidade for impossível ou, em comparação com o outro meio, impuser ao profissional custos desproporcionados, tendo em conta todas as circunstâncias, incluindo:*

*a) O valor que os bens teriam se não se verificasse a falta de conformidade;*

*b) A relevância da falta de conformidade; e*

*c) A possibilidade de recurso ao meio de reposição da conformidade alternativo sem inconvenientes significativos para o consumidor.*

*3 - O profissional pode recusar repor a conformidade dos bens se a reparação ou a substituição forem impossíveis ou impuserem custos que sejam desproporcionados, tendo em conta todas as circunstâncias, incluindo as que são mencionadas nas alíneas a) e b) do número anterior.*

*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.*

*10 - Os direitos previstos no presente artigo transmitem-se ao terceiro adquirente do bem a título gratuito ou oneroso.”*

Operacionalizando o regime legal supra enunciado às relações jurídicas por este reguladas, temos que ao consumidor caberá então provar a existência da falta de conformidade, manifestada no prazo da garantia, ficando livre da prova de que o defeito encontrado não ocorreu de qualquer causa superveniente à entrega (cfr. CALVÃO DA SILVA, in Venda de Bens de Consumo, Revista, aumentada e atualizada, 4ª Ed. Almedina, págs. 97 e seguintes), mais sucedendo que, por aplicação do novo regime legal das garantias, após o decurso do prazo de dois anos já caberá ao adquirente a prova que a falta de conformidade existia à data da entrega do bem (cfr art.º 13.º n.º 4 do Decreto-Lei n.º 84/2021 de 18 outubro).

Face à prova da não conformidade feita pelo consumidor dentro do prazo de dois anos a contar da entrega do bem, ao vendedor caberá, por sua parte, ilidir a presunção estabelecida, provando que a falta de conformidade não existia no momento da entrega, antes resultando de facto posterior à mesma. Atente-se que o que aqui é exigido é uma prova efetiva de um facto concreto posterior à entrega que gerou a falta de conformidade (cfr. Ac. do Tribunal da Relação de Lisboa, de 10 de fevereiro de 2015, Processo 2360/13.4TBOER.L1-1 relator: Manuel Marques), não bastando para tal meras alegações.

Já quanto aos direitos do consumidor, e ao contrário do regime legal anteriormente aplicável, resulta do art.º 15.º do Decreto-Lei n.º 84/2021 de 18 outubro, acima transcrito, de que perante uma desconformidade o consumidor tem direito à reposição da mesma através de reparação ou substituição do bem, sendo que a redução do preço ou a resolução do contrato apenas é aplicável nos casos previstos do n.º 4 do mesmo artigo, nomeadamente quando o profissional:

- Não tenha efetuado a reparação ou a substituição do bem;
- Não tenha efetuado a reparação ou a substituição do bem nos termos do disposto no artigo 18.º;
- Tenha recusado repor a conformidade dos bens nos termos do número anterior; ou

-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;

e ainda nas situações em que:

- A falta de conformidade tenha reaparecido apesar da tentativa do profissional de repor os bens em conformidade;

- Ocorra uma nova falta de conformidade; ou

- A gravidade da falta de conformidade justifique a imediata redução do preço ou a resolução do contrato de compra e venda.

Quanto ao direito à reparação ou substituição determina o art.º 18.º do Decreto-Lei n.º 84/2021 de 18 outubro que:

*"Artigo 18.º*

*Reparação ou substituição do bem*

*1 - Para efeitos de reparação ou substituição, o consumidor deve disponibilizar os bens, a expensas do profissional.*

*2 - A reparação ou a substituição do bem é efetuada:*

*a) A título gratuito;*

*b) Num prazo razoável a contar do momento em que o profissional tenha sido informado pelo consumidor da falta de conformidade;*

*c) Sem grave inconveniente para o consumidor, tendo em conta a natureza dos bens e a finalidade a que o consumidor os destina.*

*3 - O prazo para a reparação ou substituição não deve exceder os 30 dias, salvo nas situações em que a natureza e complexidade dos bens, a gravidade da falta de conformidade e o esforço necessário para a conclusão da reparação ou substituição justifiquem um prazo superior.*

*4 - Em caso de reparação, o bem reparado beneficia de um prazo de garantia adicional de seis meses por cada reparação até ao limite de quatro reparações, devendo o profissional, aquando da entrega do bem reparado, transmitir ao consumidor essa informação.*

*5 - Quando a reparação exigir a remoção do bem que tenha sido instalado de uma forma compatível com a sua natureza e finalidade antes de a falta de conformidade se ter manifestado, a obrigação do profissional abrange a remoção do bem não conforme e a instalação de bem reparado ou substituto, a suas expensas.*

*6 - Havendo substituição do bem, o profissional é responsável por qualquer falta de conformidade que ocorra no bem sucedâneo, nos termos do disposto no artigo 12.º*

*7 - Em caso de substituição do bem, não pode ser cobrado ao consumidor qualquer custo inerente à normal utilização do bem substituído.”*

Por outro lado, o mesmo diploma legal postula no seu art.º 40.º a responsabilidade direta do produtor que por opção do consumidor pode ser diretamente demandado para a reposição da conformidade por via da reparação ou substituição do bem.

Ora, no caso concreto, e face à factualidade alegada e dada como provada, temos que a demandante logrou provar a falta de conformidade do bem adquirido, porquanto o mesmo não evidenciou as qualidades e características esperadas em bens semelhantes, designadamente quanto à sua resistência e durabilidade sem alteração de características estéticas. Ademais não foi produzida qualquer prova no sentido de que a desconformidade detetada resultasse de mau uso por parte do utilizador. Atente-se ainda que no caso em concreto não foi produzida qualquer prova no sentido de que tenha sido o demandante a utilizar quaisquer produtos fora do âmbito dos produtos permitidos e que, por exemplo, não tenham sido os agentes da demandada, durante a instalação do bem e da remodelação daquela divisão do imóvel, tivessem utilizado ou derramado quaisquer produtos que danificassem a referida base de duche. Ademais atente-se que a demandada partir do principio da conformidade do produto, e não da sua desconformidade, para apresentar as conclusões que os danos evidenciados apenas

pudessem resultar da ação do demandante ou de alguém em seu nome, designadamente através de produtos abrasivos ou corrosivos, algo que não se veio a comprovar.

Assim:

Na presente demanda arbitral vem a demandante pretender a substituição do bem, pelo produtor, e apenas subsidiariamente a resolução do contrato.

Ora, ponderando a factualidade dada como provada a solução que melhor observa o princípio da conservação dos negócios jurídicos e o equilíbrio contratual é a reposição da conformidade por substituição do produto, o que vai de encontro ao pedido principal formulado pelo demandante.

Procede assim o pedido da demandante quanto à substituição do bem desconforme. Nos termos do n.º 6 do Regulamento e Tabela de Taxas de Arbitragem anexo ao Regulamento do CICAP a título de taxa de arbitragem é suportada pela parte vencida.

\*

## 5. Dispositivo

**Nestes termos, julgo a ação como procedente pelo que se condena a demandante à substituição, sem quaisquer custos para o demandante, da base de duche objeto mediato do contrato em litígio.**

Taxa de arbitragem pela parte vencida (nos termos do n.º 6 do Regulamento e Tabela de Taxas de Arbitragem anexo ao Regulamento do CICAP).

Notifique-se

Matosinhos, 30 de janeiro de 2026

O Juiz-Árbitro,

(Armando Jorge Ferreira de Sousa)

#### SUMÁRIO:

É obrigação do vendedor entregar ao consumidor bens que sejam conformes ao contrato de compra e venda, respondendo por qualquer falta que exista no momento da entrega, devendo, por imperativo de interpretação sistemática, esta conformidade ser também aferida à luz do art.º 4.º da Lei que estabelece o regime legal aplicável à defesa dos consumidores, ou Lei da Defesa do Consumidor, aprovada pela Lei n.º 24/96, de 31 de julho, a qual estabelece que: “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.”.

Quanto ao prazo de garantia, estabelece o art.º 12.º n.º 1 do Decreto-Lei n.º 84/2021 de 18 outubro que “O profissional é responsável por qualquer falta de conformidade que se manifeste no prazo de três anos a contar da entrega do bem”, sucedendo que nos termos do art.º 13.º n.º 1 do mesmo diploma legal, “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 de entrega do bem, salvo quando tal for incompatível com a natureza dos bens ou com as características da falta de conformidade.”

Ora, no caso concreto, e face à factualidade alegada e dada como provada, temos que a demandante logrou provar a falta de conformidade do bem adquirido, porquanto o mesmo não evidenciou as qualidades e características esperadas em bens semelhantes, designadamente quanto à sua resistência e durabilidade sem alteração de características estéticas. Ademais não foi produzida qualquer prova no sentido de que a desconformidade detetada resultasse de mau uso por parte do utilizador. Atente-se ainda que no caso em concreto não foi produzida qualquer prova no sentido de que tenha sido o demandante a utilizar quaisquer produtos fora do âmbito dos produtos permitidos e que, por exemplo, não tenham sido os agentes da demandada, durante a instalação do bem e da remodelação daquela divisão do imóvel, tivessem utilizado ou derramado quaisquer produtos que danificassem a referida base de duche. Ademais atente-se que a demandada partir do princípio da conformidade do produto, e não da sua desconformidade, para apresentar as conclusões que os danos evidenciados apenas pudessem resultar da ação do demandante ou de alguém em seu nome, designadamente através de produtos abrasivos ou corrosivos, algo que não se veio a comprovar.

Na presente demanda arbitral vem a demandante pretender a substituição do bem, pelo produtor, e apenas subsidiariamente a resolução do contrato.

Ora, ponderando a factualidade dada como provada a solução que melhor observa o princípio da conservação dos negócios jurídicos e o equilíbrio contratual é a reposição da conformidade por substituição do produto, o que vai de encontro ao pedido principal formulado pelo demandante.