



1 - O Reclamante pretende a substituição do sistema Down Full House 2.0 – Placa de Indução e Exaustor, que adquiriu à Reclamada em 14 de julho de 2021 e, posteriormente, trocada, por desconformidade, em 21 de dezembro de 2022.

2 - A Reclamada, devidamente citada, não apresentou contestação.

3 - Não foi possível obter conciliação das partes, uma vez que a reclamada não compareceu, nem se fez representar, na audiência 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 substituição do eletrodoméstico por si adquirido;

## **IV- Fundamentação**

1- Dos Factos provados:

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

- a) No dia 14 de julho de 2021 o Reclamante adquiriu à Reclamada, através do seu sítio na internet e pelo preço de 935,99 euros, uma placa de indução com exaustor “Klarstein Full House 2.0 Range Island;
- b) Como essa máquina apresentasse desconformidades a reclamada entendeu substituí-la por outra da mesma marca e modelo, o que ocorreu em 21 de dezembro de 2022;

- c) No dia 8 de agosto de 2023 o reclamante enviou uma mensagem à reclamada, por meio da qual denunciava a existência de um problema no sistema de exaustão;
- d) Em 23 de abril de 2024 o reclamante voltou a contatar a reclamada, denunciando as desconformidades existentes;
- e) Em 26 de abril do mesmo ano a reclamada respondeu que o período de garantia tinha já expirado, o que confirmou novamente por e-mail datado de 29 de abril de 2024;

## 2- Dos Factos não provados:

-Que a deficiência evidenciada pelo eletrodoméstico resulte de má utilização ou manutenção por parte do reclamante;

## V - Motivação

O Tribunal Arbitral formou a sua convicção nos documentos juntos aos autos e das declarações do Reclamante;

## VI - 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 935,99 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.

Ora, o reclamante fez prova das desconformidades do bem por si adquirido, desconformidades essas que fizeram com que a reclamada substituísse o eletrodoméstico por um novo em dezembro de 2022.

Este novo eletrodoméstico veio a revelar desconformidades em agosto de 2023 e em abril de 2024.

Com a substituição do bem a reclamada tornou-se responsável por qualquer falta de conformidade do mesmo – Cfr- o nº 6 do artigo 18º do Decreto-Lei nº 84/2021, de 18 de outubro -, ou seja, o reclamante voltou a beneficiar do prazo ( três anos) de garantia de conformidade previsto no artigo 12º do mesmo diploma.

Assim, o consumidor/comprador apenas tem de fazer prova da falta de conformidade (o que o Reclamante fez) 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, coisa que a reclamada não aceitou fazer.

Ora, perante a factualidade apresentada e provada, atendendo à natureza do bem entende-se estarem preenchidos os requisitos legais que permitem ao reclamante pedir a substituição do eletrodoméstico por si adquirido por outro que não apresente essa

deficiência ou, não sendo isso possível, a restituição ao reclamante do valor por este pago.

**V- Decisão:**

Em face do exposto, julga-se procedente o pedido formulado pelo reclamante e, conseqüentemente, condena-se a reclamada a substituir o eletrodoméstico adquirido pelo reclamante por outro, da mesma marca e modelo, que não apresente as mesmas deficiências ou, não sendo tal possível, a devolver ao reclamante a quantia por este paga, ou seja, o montante de 935,99 euros.

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

Porto, 11/02/2026

**O Juiz Árbitro,**



**(A. Soares Carneiro)**