

Sentença

Processo nº 18/2026

Reclamante: [REDACTED]

Reclamada: [REDACTED]

Sumário

1. O regime jurídico da compra e venda de bens de consumo impõe ao vendedor responsabilidade pela conformidade dos bens e garante ao consumidor meios eficazes de tutela em caso de desconformidade.
2. Verificada falta de conformidade e não sendo assegurada a sua correção em prazo razoável, assiste ao consumidor o direito à redução do preço ou à resolução do contrato, nos termos legalmente previstos.
3. O exercício dos direitos de garantia deve processar-se de forma simples, clara e não onerosa, incumbindo ao profissional assegurar procedimentos que não dificultem indevidamente o acesso do consumidor à tutela legal.
4. A resolução contratual implica a restituição recíproca das prestações, nos termos gerais do direito.
5. A indemnização por danos não patrimoniais em sede contratual depende da verificação de conduta ilícita com gravidade suficiente para justificar tutela compensatória autónoma.

1. Relatório

1.1 Aberta a audiência, verificou-se não ser possível a conciliação entre as partes, pelo que se passou, de imediato, à audiência de julgamento arbitral.

1.2. O Reclamante alega que a Reclamada comercializa produtos e não aceita, em loja, os produtos no âmbito do processo da garantia legal, enviando o consumidor para os meios digitais, referindo, que o consumidor deve contactar diretamente o fabricante.

1.3. A Reclamada refutou o *modus operandi* referido pelo Reclamante, alegando que respondeu sempre ao Reclamante informando sobre os procedimentos a adotar para beneficiar da garantia.

2. Objeto do Litígio

O objeto do litígio corporiza-se na seguinte questão: saber se o Reclamante tem direito à resolução do contrato e à consequente devolução da quantia paga no valor de 29,99 €, bem como a uma indemnização por danos não patrimoniais, transtornos causados, no valor de 100,0 €.

3. Fundamentação

3.1 Dos Factos

1. O Reclamante adquiriu no dia 25.10.25 junto de um estabelecimento da Reclamada uma torneira para lavatório com LED, IAN nº 484642-2502, doc 1;
2. O Reclamante no dia 13.10.25 deslocou-se à loja da Reclamada em Oliveira de Azeméis, onde havia efetuado a compra, a fim de reportar um defeito de conformidade no bem adquirido;
3. O Reclamante referiu que os colaboradores da loja recusaram aceitar o produto, informando que o [REDACTED] não tratava mais de garantias;
4. O Reclamante alegou que se viu obrigado a recorrer aos meios digitais para reclamar a desconformidade;
5. O Reclamante face à postura da Reclamada exarou, em 13.12.25, reclamação no livro de reclamações da Reclamada, denunciando o ocorrido, doc 2;
6. A Reclamada, face à reclamação efetuada pelo Reclamante, enviou uma comunicação genérica sem resolução da situação, doc 3;
7. O Reclamante alegou que seguindo as instruções da Reclamada e após contactar o apoio ao cliente, submeteu pedido de garantia através do canal online, preenchendo toda a informação solicitada e anexando comprovativo de compra;
8. A Reclamada através de troca de emails com o Reclamante foi indicando o *modus operandi* a seguir, referindo que o processo de acionamento de garantias foi

centralizado pela linha de apoio ao cliente, que o Reclamante deveria contactar a assistência técnica do fabricante, docs 3 a 7;

9. O Reclamante exarou, em 27.12.25, nova reclamação no livro de reclamações da Reclamada, sublinhado que denunciou a situação junto da ASAE, doc 8;

10. A Reclamada respondeu lamentando o sucedido, docs 9 e 10;

11. A Reclamada depois da entrada do processo do CICVAP enviou a 13.02.26 um email referindo que a assistência técnica enviara u m em 15.01.26 uma mensagem ao cliente solicitando dados bancários para efetuar reembolso, doc 11;

12. O Reclamante declarou na audiencia de julgamento arbitral que o email do fabricante, in casu, [REDACTED], estva em spam;

13. A mandatária da Reclamada enfatizou a necessidade do consumidor entra em contacto com o fabricante, [REDACTED];

14. A mandatária da Reclamada disse que quiseram devolver o valor e o Reclamante não quis;

15. O Reclamante sublinhou que teve transtornos, pois reside em Oliveira de Azeméis, e que somente no momento da entrada do processo no CICAP é que vieram propor devolução do valor e que nesta data já não seria necessário avaliar a desconformidade do produto;

16. A testemunha da Reclamada [REDACTED] declarou que há cerca de um mes teve conhecimento que o cliente reportara uma avaria numa torneira, que a linha de apoio recolheu os dados e forneceu os dados da assistência técnica para depois o cliente contactar o fornecedor;

17. A testemunha disse que apenas teve conhecimento da situação na fase do litígio, não tendo acompanhado o processo;

18. A testemunha sublinhou que não teve intervenção, procedeu apenas à análise dos relatos depois do litígio instalado;

19. A testemunha declarou que a possível solução não passou por ele;

20. O Reclamante esclareceu, durante a audiência de julgamento arbitral, que fora a testemunha da Reclamada que propusera dia 2 de fevereiro para o Reclamante receber em loja o montante da torneira, salientando que tal ocorreu já no arbitro do processo em curso no CICAP.

3.1.1 Dos Factos Provados e Não Provados

Resultam provados todos os factos:

Por documento: 1, 5, 6, 8, 9, 10, 11.

Por declaração: 2, 3, 4, 7, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20.

O Tribunal Arbitral tomou ainda em consideração, na sua apreciação global da prova, os factos acessórios discutidos em audiência de julgamento.

3.2. Motivação

A convicção do Tribunal Arbitral quanto à factualidade dada como provada formou-se com base numa apreciação global, crítica e conjugada de toda a prova produzida, documental e testemunhal, bem como das declarações prestadas pelas partes em audiência, nos termos do princípio da livre apreciação da prova.

Desde logo, os factos elencados sob os números 1, 5, 6, 8, 9, 10 e 11 resultam demonstrados por prova documental junta aos autos, a qual não foi impugnada quanto à sua genuinidade. Os documentos juntos — designadamente comprovativo de compra, registos de reclamação no livro de reclamações e comunicações eletrónicas trocadas entre as partes — revelam-se coerentes entre si e aptos a demonstrar a sequência cronológica dos acontecimentos, designadamente a aquisição do bem, as reclamações apresentadas, as respostas da Reclamada e as comunicações posteriores no âmbito do procedimento de garantia.

Relativamente aos factos dados como provados com base em declarações (factos 2, 3, 4, 7, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19 e 20), o Tribunal atendeu às declarações prestadas em audiência de julgamento arbitral, ponderando a sua consistência interna, a sua coerência com a prova documental e a sua plausibilidade no contexto global do litígio.

O relato do Reclamante quanto à deslocação à loja, à alegada recusa de receção do produto e ao encaminhamento para meios digitais mostrou-se coerente, detalhado e compatível com os registos de reclamação efetuados posteriormente. A apresentação de reclamações no livro de reclamações em 13.12.25 e 27.12.25, bem como a comunicação subsequente às entidades competentes, constitui elemento objetivo que corrobora a versão apresentada pelo Reclamante quanto à existência de dificuldades na resolução presencial da situação.

No que respeita à atuação da Reclamada, a prova documental demonstra a existência de comunicações eletrónicas nas quais é referido que o processo de garantia foi centralizado e que o consumidor deveria contactar a assistência técnica do fabricante. Tal circunstância confirma, em termos objetivos, a existência de um procedimento interno que direcionava o tratamento das garantias para canais específicos, ainda que a Reclamada tenha refutado a alegada recusa absoluta de tratamento em loja.

A testemunha arrolada pela Reclamada, [REDACTED], declarou não ter acompanhado o processo desde o início, tendo tido conhecimento da situação apenas numa fase posterior, já em contexto de litígio. Reconheceu que a linha de apoio recolheu os dados e encaminhou o cliente para a assistência técnica, não tendo tido intervenção direta na resolução concreta do caso. A sua intervenção limitada e conhecimento indireto dos factos reduziram o alcance probatório do seu depoimento no que respeita aos momentos iniciais do conflito.

Importa ainda salientar que resultou demonstrado que, no âmbito das comunicações posteriores, foi transmitida a possibilidade de reembolso, tendo sido indicado que a assistência técnica havia solicitado dados bancários ao cliente para esse efeito. A circunstância de o Reclamante ter referido que tal comunicação terá sido direcionada para a pasta de *spam* não foi infirmada por prova em contrário, sendo compatível com as regras da experiência comum no uso de correio eletrónico.

O Tribunal considerou igualmente relevante o facto de a proposta de devolução do valor ter ocorrido já em momento processual avançado, designadamente após a

instauração do procedimento junto do centro de arbitragem, circunstância que reforça a conclusão de que a resolução do litígio não foi alcançada em fase prévia, apesar das diligências entretanto efetuadas.

A análise conjugada da prova permitiu concluir que os factos dados como provados assentam quer em prova documental objetiva, quer em declarações coerentes e não contrariadas por elementos probatórios de maior força convincente. Não se identificaram contradições relevantes que abalassem a credibilidade da versão factual considerada como assente.

Assim, o Tribunal formou a sua convicção com base na ponderação global dos meios de prova produzidos, nos termos do princípio da livre apreciação da prova, considerando demonstrada a factualidade relevante para a decisão da causa.

4. Direito

O contrato celebrado entre as partes configura uma compra e venda de bem de consumo, sendo-lhe aplicável o regime da Lei da Garantia, atualmente constante do Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro, que transpôs para a ordem jurídica interna a Diretiva (UE) 2019/771.

Nos termos deste regime, o vendedor responde perante o consumidor por qualquer falta de conformidade do bem, existente à data da entrega, ainda que apenas se manifeste posteriormente, dentro do prazo legal de garantia.

Verificada a desconformidade, o consumidor tem direito, em primeira linha, à reposição da conformidade, mediante reparação ou substituição, e, nos termos legalmente previstos, pode exigir a redução adequada do preço ou a resolução do contrato, quando se verifiquem os respetivos pressupostos legais, designadamente quando a falta de conformidade não seja corrigida dentro de prazo razoável, ou quando a solução adotada não seja possível, não seja proporcional ou não seja efetivamente assegurada.

Direitos do consumidor e princípio da proteção efetiva

O ordenamento jurídico português consagra, no artigo 60.º da Constituição da República Portuguesa, o direito dos consumidores à proteção da qualidade dos bens e serviços, bem como à tutela dos seus interesses económicos.

A legislação de defesa do consumidor impõe ao profissional deveres reforçados de informação, cooperação e facilitação do exercício dos direitos do consumidor, devendo o procedimento de acionamento da garantia ser simples, acessível e não oneroso.

No caso concreto, resultou provado que o Reclamante, ao detetar a desconformidade, se dirigiu ao estabelecimento comercial onde adquiriu o bem, tendo sido informado de que o tratamento das garantias não seria efetuado em loja, sendo encaminhado para canais digitais e para contacto com a assistência técnica do fabricante.

Tal procedimento, embora possa corresponder a uma organização interna da Reclamada, não pode traduzir-se numa limitação do direito legal do consumidor de exercer a garantia junto do vendedor, nem pode implicar que o consumidor seja onerado com formalidades excessivas ou desproporcionadas.

O regime legal é claro: o responsável perante o consumidor é o vendedor, competindo-lhe assegurar a efetivação dos direitos decorrentes da garantia, podendo posteriormente exercer o direito de regresso junto do produtor ou de terceiros, se assim entender.

Apreciação do comportamento das partes

Da factualidade provada resulta que:

O Reclamante tentou exercer os seus direitos junto do estabelecimento comercial;

Foi direcionado para canais alternativos, designadamente meios digitais e contacto com o fabricante;

Apenas após múltiplas interações e reclamações formais foi equacionada a devolução do montante pago;

A proposta de reembolso surgiu em momento já avançado do conflito.

O Tribunal não deixa de reconhecer que a Reclamada acabou por manifestar disponibilidade para proceder ao reembolso. Contudo, tal disponibilidade ocorreu tardiamente, já na sequência da instauração do procedimento arbitral, não tendo sido demonstrado que tivesse sido apresentada ao consumidor de forma clara, imediata e eficaz logo após a primeira reclamação.

A exigência de submissão do consumidor a um “circuito digital”, com encaminhamento sucessivo entre serviços, sem solução célere em loja, não se revela compatível com o princípio da facilidade de exercício dos direitos do consumidor, sobretudo quando se trata de um bem de reduzido valor e de desconformidade alegada que poderia justificar resposta simples e direta.

O sistema de garantia não pode funcionar de forma a criar obstáculos práticos ao consumidor, especialmente quando se trate de pessoas em situação de maior vulnerabilidade, designadamente idosos ou pessoas com menor literacia digital. Ainda que no caso concreto não se tenha revelado ser esse o problema, o modelo adotado deve ser avaliado à luz de um padrão médio de diligência exigível, atento ao dever de proteção reforçada do consumidor.

A tutela do consumidor exige que os procedimentos internos das empresas não se sobreponham ao regime legal imperativo, nem transfiram para o consumidor encargos desnecessários ou complexos.

Quanto ao pedido de resolução e reembolso

A resolução do contrato constitui um direito reconhecido ao consumidor quando não seja assegurada a reposição da conformidade dentro dos termos legalmente previstos.

Tendo em conta que:

A desconformidade foi reportada;

Não se demonstrou que tenha sido assegurada solução eficaz em tempo útil;

A proposta de reembolso ocorreu apenas em fase posterior do litígio;

entende o Tribunal que, à luz do regime aplicável e dos princípios da boa-fé, proporcionalidade e proteção efetiva do consumidor, se encontram reunidos os pressupostos para reconhecer o direito à resolução do contrato, com a consequente restituição do preço pago.

Quanto aos danos não patrimoniais

No que respeita ao pedido de indemnização por danos não patrimoniais, importa referir que, em matéria contratual, tais danos apenas são indemnizáveis quando se verifique violação de dever jurídico que, pela sua gravidade, justifique tutela compensatória.

Os transtornos inerentes a um conflito de consumo, ainda que geradores de incómodo e frustração, não assumem, em regra, gravidade suficiente para merecer compensação autónoma, salvo se demonstrada conduta particularmente censurável ou lesiva de direitos fundamentais do consumidor.

No caso concreto, embora se reconheça que o procedimento adotado poderá não ter sido o mais facilitador, não se apurou atuação dolosa, nem recusa absoluta e definitiva de cumprimento, tendo existido tentativa de resolução, ainda que tardia.

Assim, não se mostram verificados os pressupostos legais para atribuição de indemnização por danos não patrimoniais.

Face ao exposto, à luz do regime da garantia legal dos bens de consumo e dos princípios de proteção efetiva do consumidor, conclui-se:

Pela procedência do pedido de resolução contratual e restituição do montante pago;

Pela improcedência do pedido de indemnização por danos não patrimoniais.

5. Decisão

Nestes termos e com os fundamentos expostos, o Tribunal Arbitral decide:

- Julgar parcialmente procedente a reclamação;

- Declarar resolvido o contrato de compra e venda em causa;
- Condenar a Reclamada a devolver ao Reclamante a quantia de € 29,99, contra restituição do bem, se aplicável;
- Julgar improcedente o pedido de indemnização por danos não patrimoniais.
- Fixar as taxas de arbitragem em partes iguais, ficando cada uma das partes responsável por 50% do valor.

Porto, 14.03.26

A Juiz-Árbitro,

Maria João Almeida