

Sentença

Processo nº 2845/2025

Reclamantes: [REDACTED]

Reclamada: [REDACTED]

Sumário

- 1- Os contratos celebrados à distância encontram-se regulados pelo Decreto-Lei n.º 24/2014, de 14 de fevereiro, que impõe ao fornecedor obrigações de informação pré-contratual, formalização em suporte duradouro e garante ao consumidor o direito de livre resolução no prazo legal de 14 dias.
- 2- A proteção do consumidor quanto à conformidade do bem é regulada pelo Decreto-Lei n.º 84/2021, de 20 de outubro, que estabelece o direito do consumidor de exigir reparação, substituição, redução do preço ou resolução do contrato com reembolso integral, quando o bem entregue não se encontra em conformidade com o contrato.
- 3- A combinação do DL 24/2014 com o DL 84/2021 permite ao consumidor que adquira bens à distância exercer direitos de proteção em caso de defeito ou falta de conformidade, incluindo a restituição integral de valores pagos quando não seja possível a reparação ou substituição adequada do bem.

1. Relatório

1.1 Aberta a audiência, verificou-se não ser possível a conciliação entre as partes, dado que a Reclamada, apesar de regularmente citada, não compareceu, pelo que se passou de imediato à audiência de julgamento arbitral, nos termos do artigo 35º, nº3 da Lei da Arbitragem Voluntária.

1.2. A Reclamante pretende o reembolso da quantia paga pelo aspirador no valor de 259,15 Euros.

1.3. A Reclamante alegou desconformidade do equipamento.

2. Objeto do Litígio

O objeto do litígio corporiza-se na seguinte questão: saber se assiste ou não à Reclamante o direito ao reembolso da quantia paga pelo equipamento no valor de 259,15 Euros.

3. Fundamentação

3.1 Dos Factos

1. No dia 05.03.25, fora adquirido, online, junto da Reclamada, um aspirador robot [REDACTED] Conga 9590 ultra Power Home, doc 1;
2. A Reclamante alegou que o equipamento apresentou um problema na bomba de água, não libertando liquido pelas mopas, funcionando apenas na parte da aspiração;
3. A Reclamante esclareceu que efetuara o pedido de reparação no site da [REDACTED], doc 2;
4. A Reclamante esclareceu, ainda, que o equipamento fora enviado para a marca, doc 3;
5. A Reclamante alegou que a marca devolveu o aspirador, dizendo não ter detetado qualquer defeito, docs 4 e 5;
6. A Reclamante declarou que o equipamento, para além de ter chegado arranhado, húmido e com cheiro a vinagre, deixara de funcionar por completo, apresentando erro de bomba de água quando inicia a limpeza, docs 6 e 7;
7. A Reclamante declarou que contactara a [REDACTED] Portugal, [REDACTED] Espanha e a a loja [REDACTED], doc 8 ;
8. A Reclamante disse que a Reclamada enviara um email de resposta automática com a guia de transporte, docs 9, 10, 11;
9. A Reclamante disse que após alguma insistência com a [REDACTED] e [REDACTED], a [REDACTED] Portugal voltara a pedir os dados da Reclamante como se fosse a primeira vez que estabelecesse contacto, afirmando que o “pedido foi enviado com defeito”,

salientando a Reclamante que, em momento anterior, tinham referido que o equipamento não possuía defeito, imagens 1 a 4 juntas ao processo;

10. A Reclamante referiu que disseram que iriam trocar o produto, muito embora a Reclamante tivesse insistido que não pretendia a troca, pois o produto já tinha sido enviado para reparação, tendo a [REDACTED] informado que o equipamento não apresentava qualquer problema, imagens 4, 5, 6, 7 juntos aos autos;

11. A Reclamante informou que a [REDACTED] veio, entretanto, afirmar que somente repararia o equipamento, Imagem 8 junta aos autos;

12. A Reclamante alegou que entrou em contacto com a loja [REDACTED], dada a ausência de resposta da [REDACTED], tendo-lhe sido referido que o fabricante se predispôs a trocar o equipamento e que o assunto fora agilizado entre a Reclamante e fabricante, consequentemente, não poderiam, sem a anuência do fabricante, efetuar o reembolso do valor do equipamento, não havendo fundamento para tal; imagens 9 a 12, junto aos autos;

13. A Reclamante acrescentou que quando recebera a resposta do fabricante a reencaminhara para a loja [REDACTED], imagem 13 junto aos autos;

14. A Reclamante esclareceu ainda que a loja [REDACTED] só poderia efetuar a devolução depois de receberem ordem de crédito pelo fabricante, imagem 14 junto aos autos;

15. A Reclamante referiu que a loja [REDACTED] lhe comunicara que não haveria reembolso, dado que o fabricante se predispôs a trocar o equipamento;

16. A Reclamante acrescentou, ainda, que a loja [REDACTED] dissera que iria contactar o fabricante para a emissão de ordem de crédito, para posterior reembolso, imagem 14 junto aos autos;

17. A Reclamante esclareceu que informara a loja [REDACTED] que aguardaria resoposta, tendo a loja afirmado que a falta de conformidade estava resolvida, fiando a aguardar a análise de crédito por parte fabricante, imagens 15 a 17;

18. A Reclamante disse que contactara, novamente, a [REDACTED], para agilização da situação, informando esta sobre a comunicação que recebera da loja [REDACTED], imagem 18;

19. A Reclamante afirmou que, desde esta data, nunca mais teve contacto com as partes envolvidas, sublinhando que o aspirador se encontra na sua posse sem funcionar e que a loja e o fabricante não assumem a responsabilidade, enfatizando que a situação se arrasta desde setembro de 2025;

20. A testemunha, [REDACTED], técnico de manutenção de aeronaves, declarou que compraram o aspirador e que o mesmo funcionara 6 meses;

21. A testemunha corroborou todos os factos alegados pela Reclamante, sublinhando que o aspirador “veio em pior estado do que o que foi”;

22. A testemunha disse que a Reclamada comunicara não devolver o valor, alegando que tal só aconteceria nos primeiros 15 dias.

3.1.1 Dos Factos Provados

Resultam provados todos os factos:

Por documento: 1, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 16, 17, 18.

Por declaração: 2, 15, 19, 20, 21, 22.

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

3.2. Motivação

O Tribunal Arbitral analisou a totalidade da prova documental e testemunhal junta aos autos, conferindo a cada elemento probatório o valor correspondente à sua natureza, credibilidade e coerência interna, em conformidade com os princípios gerais do direito probatório.

Documentos e imagens juntos pela Reclamante

A Reclamante apresentou documentos que designou genericamente como “documentos” e “imagens”.

Independentemente da nomenclatura, todos foram considerados prova documental, por conterem elementos escritos, registos eletrónicos, comunicações com a marca e comprovativos de envio e resposta do equipamento.

Atente-se,

Documentos 1, 3 a 8, 9 a 14, 16 a 18: estes documentos apresentam registos fidedignos de aquisição, pedidos de reparação, comunicações com o fabricante e a loja, bem como guias de transporte. O Tribunal considera estes documentos de elevado valor probatório, pois são originais ou cópias fidedignas de comunicações efetuadas por via eletrónica ou formalmente registadas, sendo concordantes entre si e consistentes com a narrativa da Reclamante.

Imagens 1 a 18: as imagens juntas ao processo ilustram visualmente o estado do equipamento, os registos das comunicações e correspondências eletrónicas. O seu valor probatório é complementar, permitindo ao Tribunal verificar de forma objetiva a existência de defeitos e a sequência dos contactos com a loja e o fabricante.

Declarações da Reclamante

As declarações pessoais da Reclamante (factos 2, 15, 19) têm valor probatório direto relativamente à perceção e experiência da própria em relação ao equipamento e aos contactos com a Reclamada e o fabricante. São validadas e reforçadas pelos documentos e imagens apresentadas, conferindo-lhes credibilidade e coerência.

Depoimento da Testemunha

A testemunha [REDACTED], técnico de manutenção de aeronaves, corroborou os factos alegados pela Reclamante, designadamente o funcionamento inicial do equipamento e o seu posterior defeito, assim como a comunicação da Reclamada relativamente à política de reembolso.

O valor probatório da testemunha é elevado, dada a sua idoneidade, conhecimento técnico e relato consistente com os documentos e imagens apresentadas, reforçando a narrativa da Reclamante.

Análise conjunta da prova

Conjugando a prova documental, as imagens, as declarações da Reclamante e o depoimento da testemunha, verifica-se de forma inequívoca que:

- A Reclamante adquiriu o aspirador █████ Conga 9590 Ultra Power Home e o equipamento apresentou defeito na bomba de água, impossibilitando a função de mopa.
- Foram realizadas tentativas de reparação e contactos com o fabricante e a loja, sem resolução eficaz do problema.
- A Reclamante manteve o equipamento na sua posse, inutilizado, aguardando o reembolso ou a solução por parte da Reclamada ou do fabricante, sem sucesso.
- A prova documental, complementada pelas imagens, e a prova testemunhal permitem concluir que os factos alegados são fidedignos, coerentes e suficientes para fundamentar o direito da Reclamante ao reembolso.

Assim,

Cada elemento probatório foi valorizado de acordo com a sua autenticidade, coerência e relevância para a causa:

- Os documentos oficiais têm valor probatório pleno.
- As imagens possuem valor complementar, confirmando visualmente o estado do equipamento e a sequência dos contactos.
- As declarações da Reclamante são sustentadas e corroboradas pelos documentos e imagens.
- A testemunha reforçou e validou os factos narrados.

4. Direito

O Tribunal Arbitral analisou o litígio considerando que a Reclamante adquiriu *online*, junto da Reclamada, um aspirador █████ Conga 9590 Ultra Power Home, tratando-se

de um contrato celebrado à distância, nos termos do Decreto-Lei n.º 24/2014, de 14 de fevereiro.

Este diploma estabelece o regime jurídico aplicável aos contratos celebrados à distância e fora do estabelecimento comercial, impondo ao fornecedor obrigações específicas de proteção do consumidor, designadamente a obrigação de fornecer informação pré-contratual clara e completa sobre o bem e as condições de venda, a exigência de formalização do contrato em suporte duradouro, incluindo comprovativo da aquisição e identificação do bem, bem como a garantia do direito de livre resolução nos termos dos artigos 4.º, 5.º e 10.º a 12.º.

Embora a Reclamante não tenha exercido o direito de livre resolução no prazo legal de 14 dias, o DL 24/2014 serve para caracterizar o contrato como celebrado à distância, conferindo maior proteção à Reclamante enquanto consumidora.

No caso em análise, a Reclamante adquiriu um aspirador que apresentou defeito na bomba de água, funcionando apenas parcialmente e tornando o bem inutilizável desde a primeira utilização, configurando uma compra e venda prevista e regulada no Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de abril, diploma, aliás que consagra a tutela para a desconformidade dos bens adquiridos por um consumidor a um profissional.

In casu, foram efetuadas tentativas de reparação junto do fabricante e da loja, sem que se obtivesse solução eficaz, situação que comprova a falta de conformidade do bem, conferindo à Reclamante determinados direitos.

Nos termos do artigo 12.º do Decreto-Lei n.º 84/2021, de 20 de outubro, o profissional é responsável por qualquer falta de conformidade que se manifeste dentro de três anos a contar da entrega do bem, prazo que se suspende desde a comunicação da falta de conformidade, situação que se verificou no presente caso, garantindo que o direito à reparação, substituição ou resolução do contrato se mantém vigente.

De acordo com o artigo 13.º, como a falta de conformidade se manifestou dentro de dois anos após a entrega do aspirador, presume-se que o defeito existia desde a entrega, invertendo-se o ónus da prova e dispensando a Reclamante de demonstrar que o problema já estava presente aquando da compra.

Por fim, o artigo 15.º confere à Reclamante o direito de optar pela resolução do contrato e pelo reembolso integral do preço pago, uma vez que a reparação ou substituição do bem se revelou impossível ou insuficiente, e a falta de conformidade persistiu, impedindo a utilização normal do aspirador e causando grave inconveniente à consumidora.

Conclui-se que a Reclamante tem direito à resolução do contrato e ao reembolso integral do valor pago.

5. Decisão

Nestes termos, o Tribunal Arbitral decide:

- Reconhecer à Reclamante o direito à resolução do contrato relativo à compra do aspirador [REDACTED] Conga 9590 Ultra Power Home, celebrado à distância nos termos do Decreto-Lei n.º 24/2014, de 14 de fevereiro.
- Determinar que a Reclamada proceda ao reembolso integral do valor pago, no montante de 259,15 Euros, nos termos do Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro, garantindo que o pagamento seja efetuado de forma imediata, através do meio de pagamento que fora inicialmente utilizado.

Taxas de arbitragem pela Reclamada.

Porto, 02.03.26

A Juiz-Árbitro,

Maria João Almeida