

SENTENÇA

PROC N.º. 3034/2025

CICAP

PORTO

Reclamante: [REDACTED] devidamente identificado nos autos.

Reclamada: [REDACTED], devidamente identificada nos autos.

SUMÁRIO:

- Inexistem desconformidades do equipamento resultantes de defeito de fabrico deste.
- No decurso do 3.º. ano de garantia cabe ao reclamante o ónus da prova face às desconformidades alegadas. Este materializa-se com a apresentação de factos que com toda a probabilidade revelem a existência dos defeitos alegados e não em meras conclusões vazias de fundamento.
- O próprio reclamante obstaculizou a substituição da porta do forno onde alegadamente existiam desconformidades, pois que através dos bons ofícios da reclamada a marca, apenas por cortesia comercial, procederia à substituição desta, que aquele não permitiu.
- O equipamento tem sinais de uso por todo, apesar de bem conservado, e não ficou provado em nenhum momento o modo de utilização deste, de limpeza, de secagem, nem quais os materiais de limpeza aplicados.
- As manchas que o reclamante apelida de oxidação são facilmente removidas através de limpeza adequada, que o reclamante também não permitiu.

Legislação aplicável:

Lei de Defesa do Consumidor, Lei nº. 24/96 de 31/7;

DL nº. 84/2021, de 18/10.

- O pedido formulado

O reclamante peticiona que a reclamada proceda à substituição do forno e, subsidiariamente à reparação do bem, bem como à resolução contratual, com restituição da quantia de 420,30 €.

- Saneamento processual

Inexistem nulidades ou outras irregularidades que cumpra sanar.

Não foram alegadas exceções nem que cumpra conhecer oficiosamente.

O tribunal é competente em todas as suas vertentes.

As partes são legítimas.

A matéria encontra-se na livre disponibilidade das partes e devidamente disciplinada por lei.

- Fixação do valor da causa

Fixa-se o valor da presente reclamação na quantia de 420,30 €.

- A reclamação (sumária)

Refere o reclamante que em 6/12/22, comprou um forno da marca ariston hotpoint, modelo FI6861SPIX, para uso doméstico, pela quantia de 420,30 €.

Em outubro de 2025 verificou a existência de oxidação em vários pontos do forno designadamente no painel exterior e zonas adjacentes à porta.

Em 4/10/25 deslocou-se ao estabelecimento comercial da reclamada, reportando a avaria tendo sido desencadeado um pedido de assistência.

Foram enviadas fotos do equipamento.

A marca não apresentou nenhum parecer que identificasse a causa da oxidação nem que esta resultasse de mau uso, desgaste normal ou incumprimento das condições de utilização.

A marca reconheceu que não poderia garantir que o equipamento pudesse ser utilizado em total segurança nas condições em que se encontrava.

Foi agendada uma intervenção técnica pela [REDACTED] que verificou que a oxidação não se limitava às partes externas mas também a zonas internas e estruturais do forno.

Assim, a substituição parcial de componentes inicialmente prevista não foi realizada, por não resolver a desconformidade

A reclamada instada para se pronunciar reiterou as conclusões da marca invocando a exclusão da corrosão conforme o manual de instruções.

Não existem provas técnicas que demonstrem que a oxidação resulte de fatores imputáveis ao reclamante

Nunca houve uma solução por parte da reclamada.

(cfr toda a documentação junta)

- A citação

Devidamente citada a reclamada constituiu mandatário, apresentou contestação e fez-se representar em audiência de julgamento arbitral.

- A contestação (em sumário)

Apresentou contestou escrita, impugnando todos os factos constantes da reclamação que estejam em oposição com a defesa considerada no seu conjunto e concluiu pela improcedência da reclamação e consequente absolvição do pedido ou, subsidiariamente, a reparação ou ainda a redução proporcional do preço.

Juntou prova testemunhal,

Assim refere que,

Não existe qualquer desconformidade no bem identificado e vendido em 6/12/22.

A alegada oxidação não passa de pequenas marcas superficiais de natureza estética, circunscritas a zonas localizadas do equipamento.

Tais marcas não se devem a falta de qualidade ou defeito de fabrico, mas a falta de limpeza e incorreta manutenção por parte do reclamante.

Não afetam o funcionamento, nem o desempenho do equipamento, a segurança ou a durabilidade deste, sendo que se mantêm as funcionalidades e condições de segurança.

O bem foi entregue em perfeitas condições, cumprindo as funcionalidades para que se destina.

O reclamante recebeu o equipamento, e a reclamada instalou-o tendo sido aceite, sem que o reclamante tivesse colocado qualquer entrave ou reportado qualquer desconformidade.

As manchas de oxidação reportadas em 4/10/25, 2 anos e nove meses após, não se devem a defeito do equipamento mas apenas a adequada limpeza, e à utilização de produtos de limpeza não adequados ou a uma manutenção incorreta do equipamento.

O manual de utilização contém advertência expressas quanto à não utilização de produtos de limpeza abrasivos ou corrosivos, por serem suscetíveis de danificar as superfícies do equipamento.

Entre a data de compra do equipamento 6/12/22 e o reporte da alegada falta de conformidade decorreram 2 anos, 9 meses e 28 dias, pelo que a reclamação encontra-se no 3º. ano de garantia, logo fora da presunção legal de dois anos.

O reclamante não produziu nenhuma prova técnica ou pericial demonstrando a existência dos alegados danos à data da entrega do equipamento, limitando-se a invocar um conjunto de afirmações conclusivas e opinativas.

Não concretiza o uso dado ao equipamento, os cuidados tidos com este.

Não invoca qualquer facto que demonstre que a oxidação resulta da utilização de materiais desadequados ou defeito de fabrico.

A reclamada agiu com diligência e boa-fé, procurando por cortesia comercial uma solução para a reclamação apresentada. Esteve permanentemente em contacto com o reclamante e com o fabricante procurando uma resolução – (cfr email juntos)

Conseguiu que a marca substituísse a porta do forno, por cortesia comercial, mas o reclamante não aceitou a montagem desta.

Nunca existiu uma declaração da marca relativa à não segurança do equipamento, mas apenas que não podia garantir a inexistência de problemas futuros.

Por mediação da reclamada a [REDACTED] dispôs-se a substituir a porta do forno, mesmo tendo o bem quase três anos de utilização e sem que fosse reconhecida qualquer desconformidade, solução que foi inicialmente aceite pelo reclamante.

Foi agendada a intervenção (substituição da porta) pelos técnicos da marca para 31 de outubro de 2025, tendo o reclamante impedido a realização e a concretização da intervenção.

Quando os técnicos desmontaram a porta, o reclamante alegou que existiam outros pontos de oxidação exigindo a substituição integral do forno.

Os técnicos referiram que os tais pontos de oxidação apenas careciam de limpeza prévia à substituição da porta e recolocação do friso. O reclamante impediu esta intervenção. Pelo que a reparação da alegada desconformidade não foi possível.

A substituição integral do equipamento ou a resolução contratual são manifestamente desproporcionais, uma vez que o valor residual do equipamento é baixo, a alegada desconformidade é irrelevante, existindo a possibilidade de reparação simples da porta, sem qualquer inconveniente para o reclamante.

- Da prova

- Declarações de parte do reclamante

Este confirmou os factos constantes da reclamação.

Referiu que foi agendada uma visita técnica para substituição da porta do forno e que no momento em que esta foi retirada não permitiu a substituição, porque entendeu existirem outros pontos de oxidação.

Refere que a marca não assumiu a desconformidade alegada. Apresentou fotos.

No entanto, enfatizou o facto de todos os outros bens comprados na mesma altura estarem perfeitos e sem danos. Que a reclamada sempre atuou com diligência, tendo inclusive armazenado os equipamentos a seu pedido

aguardando o momento em que as obras na fração terminassem para os entregarem, não tendo cobrado qualquer quantia.

- Testemunhal

- Ouvida a testemunha indicada pelo reclamante

████████████████████, mulher e residente com o reclamante.

Atendeu o técnico para substituição da porta do forno e quando este a retirou, telefonou ao marido para saber o que fazer, pois que teria entendido existir pó de ferrugem no armário.

Tirou fotos.

Impediu a substituição da porta, bem como a limpeza a realizar, por indicação do reclamante.

Indicou que a habitação está fechada e que é usada a maioria das vezes nas férias de verão.

- Testemunha indicada pela reclamada

████████████████████, funcionário da reclamada.

Com um testemunho isento, confirmou a total disponibilidade da reclamada no auxílio ao reclamante face à reclamação efetuada. Quase no final dos 3 anos de garantia, o reclamante reportou a existência de pontos de oxidação, que a marca não aceitou como defeito de fabrico.

Abriu um processo de assistência técnica.

Apesar disso e, em virtude da insistência da reclamada, a marca aceitou por cortesia, efetuar a substituição da porta onde se localizavam os alegados pontos de oxidação, no entanto no momento da visita à habitação

do reclamante para a efetuar, e já com a porta desmontada, não lhe foi permitido efetuar a substituição desta, tendo o reclamante alegado danos oxidativos na estrutura do forno.

A reclamada guardou em armazém os bens comprados pelo reclamante até à finalização das obras de remodelação que decorriam na fração do reclamante.

- Apreciação da prova

É de frisar que o reclamante assume uma postura não colaborativa, assumindo conclusões indevidas e infundadas, retiradas dos parcos factos apresentados.

A reclamação relativa aos pontos de oxidação foi reportada já no 3º. ano de garantia legal.

Consequentemente, foi aberto um processo de análise técnica pela reclamada.

Por intermédio da reclamada a marca, apesar de não aceitar a existência de desconformidades, e já no 3º. ano da garantia, quando o ónus da prova cabe ao reclamante, acedeu a substituir a porta do forno, onde o reclamante referiu existirem os pontos de oxidação.

Foi efetuada visita técnica ao local.

Houve deslocação do técnico.

Já com a porta desmontada o reclamante não permitiu a substituição. Exigiu a recolocação da mesma porta.

Alegou existirem outros pontos de ferrugem na estrutura do forno, no entanto ficou provado que estas oxidações para além de poderem ser reparadas/removidas através de limpeza adequada, e regular, que o reclamante também não permitiu efetuar, não afetam qualquer das funcionalidades do forno.

Pela deslocação não foi cobrada qualquer quantia.

O forno pode ser utilizado sempre que pretendido, pois que todas as funcionalidades estão em pleno desempenho e em condições de segurança.

Não ficou provado qual o uso dado ao equipamento, nem o modo de limpeza e de secagem, nem sequer os detergentes utilizados.

Das fotos juntas aos autos pelo reclamante são visíveis danos (pequenos pontos na porta) e alguma sujidade generalizada nas paredes interiores do equipamento, resultantes do uso que lhe é dado. Para além disso existe sujidade junto às dobradiças da porta.

A documentação junta aos autos e relativa ao forno, adverte as precauções que devem ser tidas em conta e aí se referem as condições de limpeza e manutenção, onde expressamente se dispõe que a porta do forno deve ser removida para facilitar a limpeza. Ora, o local onde se encontra uma alegada oxidação é justamente junto às dobradiças da porta do forno. Local de difícil acesso com a porta colocada.

- A legislação aplicável

O DL n.º. 84/2021 de 18/1, estabelece, desde logo, o princípio da conformidade dos bens com um conjunto de requisitos subjetivos e objetivos. O profissional encontra-se, assim, obrigado a entregar ao consumidor bens que cumpram todos os requisitos referidos, sob pena de os bens não serem considerados conformes.

Prevê-se a responsabilidade do profissional pela falta de conformidade do bem que se manifeste num prazo de três anos e que se considera existente à data da entrega do bem se manifestada durante os primeiros dois.

Ao contrário do previsto no Decreto-Lei n.º 67/2003, de 8 de abril, na sua redação atual, que não estabelecia qualquer hierarquia de direitos em caso de não conformidade dos bens - reconhecendo ao consumidor um direito de escolha entre a reparação do bem, a substituição do bem, a redução do preço

ou a resolução do contrato - o presente decreto-lei incorpora a solução da Diretiva que aqui se transpõe, a qual prevê os mesmos direitos, embora submetendo-os a diferentes patamares de precedência

Dispõe, o DL nº. 84/2021 de 18/10, nos arts 5º., 6º., 7º., 12º., 13º. e 15º. que se reproduzem, e que se aplicam ao caso vertente, o seguinte:

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

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;

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.

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. 4 - Decorrido o prazo previsto no n.º 1, cabe ao consumidor a prova de que a falta de conformidade existia à data da entrega do bem.

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. 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.

Assim,

Tudo ponderado, a legislação aplicável e acima transcrita, os factos dados como provados, é de concluir que cabe ao reclamante a prova dos defeitos de fabrico e a consequente desconformidade do equipamento.

Tal não aconteceu.

a resolução contratual não é aceitável pois que não cumpre os requisitos plasmados na legislação, nem sequer a substituição na íntegra do equipamento.

Poder-se-ia aceitar a reparação dos alegadas oxidações, todavia não ficou provado que estas resultam de defeito de fabrico do equipamento ou de defeituosos materiais colocados no equipamento.

O equipamento funciona na perfeição, tem potência adequada, aquece bem, todas as funções estão operacionais, pelo que recaindo o ónus da prova sobre o reclamante este não logrou provar o que lhe competia.

Aliás, o reclamante limita-se ao longo de todo o processo, a assumir a sua razão e a retirar conclusões desadequadas, entravando desta feita a ação da reclamada, bem como da marca, que por intermédio desta se propôs substituir a porta do forno, mesmo não assumindo qualquer responsabilidade nas alegadas desconformidades.

Cumpra decidir

Não existem desconformidades resultantes de defeito de fabrico, defeito de materiais que componham o equipamento, ou que coloquem em causa as condições de segurança do aparelho, nem que condicionem o funcionamento deste.

A reclamada agiu diligentemente, tendo assistido o reclamante sempre que foi solicitada.

Não foi violada a legislação do consumo acima descrita. Pelo contrário foi respeitada.

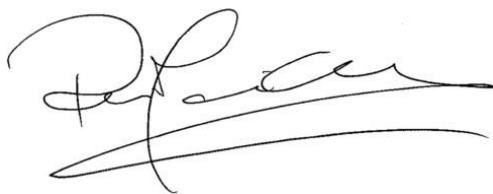
Inexiste responsabilidade da reclamada.

Julga-se,

A presente reclamação improcedente e, em consequência, determina-se a absolvição da reclamada dos pedidos efetuados.

Registe e notifique

Porto, 12 de março de 2026



Rui Moreira Chaves

Juiz árbitro