

SENTENÇA

Processo n.º 3006/2025

SUMÁRIO:

I - Por força do art. 4.º, n.º 1, da Lei de Defesa do Consumidor, o consumidor tem direito à qualidade dos bens e serviços.

II - Nos termos da lei das garantias – DL 84/2021 – o consumidor pode exigir do vendedor alguns direitos, em caso de falta de conformidade comprovada.

III – Após o período de dois anos cabe a prova da falta de conformidade ao consumidor, e vendedor após essa data não tem qualquer ónus.

1. Identificação das partes

Reclamante: [REDACTED]

Reclamada: [REDACTED]

2. Preâmbulo/ Da Arbitragem

O Centro é uma associação privada sem fins lucrativos autorizada pelo Membro do Governo responsável pela área da Justiça para poder desenvolver a sua atividade e encontra-se inscrito junto da Direção-Geral do Consumidor como entidade de resolução alternativa de litígios, nos termos dos artigos 5.º e 16.º da Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro, que transpõe a Diretiva 2013/11/UE do Parlamento Europeu e do Conselho sobre a RAL, que estabelece o enquadramento jurídico dos mecanismos de resolução extrajudicial de litígios de consumo.

Nos termos do Regulamento do CICAP foi indicado a juiz árbitro aqui signatária, para a constituição do tribunal arbitral, e marcada tentativa de conciliação e julgamento arbitral para o dia 11 de fevereiro de 2026, nas instalações no Porto, que se fixa como lugar da arbitragem.

Contudo e na sequência da audiência como abaixo se explicitará, a mesma ficou suspensa até novos dados, sendo apenas concluso o processo para

sentença a 13 de março de 2026, face a ausência de resposta ou novos dados pelas partes.

3. Do objeto do litígio

O objeto do litígio, é fixado de acordo com o pedido que o tribunal arbitral recebe do reclamante aquando da apresentação do mesmo, e que pode ser consultado na íntegra nos autos.

Neste caso centra-se na discussão de petição contra o vendedor relativamente à máquina de lavar roupa Indesit que o reclamante adquiriu a 12.06.2022 pelo valor de €418.99.

Alega o reclamante que a máquina tem apresentado vários problemas desde ruído excessivo durante os ciclos de lavagem, tornando impossível o uso da mesma em horário noturno, que o compartimento do amaciador permanece com água após os ciclos de lavagem, acumulando subida anormal em algumas lavagens e a máquina liberta água para o exterior tendo já provocado descascamento na estrutura, sendo a lavagem ineficaz, com as roupas mal lavadas e mal enxaguadas.

Refere o reclamante que apesar de várias intervenções técnicas e substituição de peças os problemas persistem e a reclamada nada resolveu.

Depois da última visita técnica em que lhe foi solicitado o pagamento de €35 para a deslocação a máquina concluíram que não apresentava anomalias, o que o levou a reclamar formalmente a 11.05.2025 no livro de reclamações.

Entende o reclamante não ter de pagar o valor de €35 referente a deslocação técnica, e vem requerer a substituição do bem ou em alternativa a resolução contratual com a correspondente devolução do valor pago, e ainda uma declaração de que não é devedor da quantia de €35 referente à deslocação do técnico uma vez que o bem apresenta desconformidades e as mesmas não foram eliminadas.

Requer ainda a condenação da reclamada no pagamento de taxa e encargos que vierem a ser suportados por si com o presente litígio.

A Reclamada apresentou contestação, alegando desde logo pela impugnação dos factos imputados pelo reclamante.

Assim é verdade que este adquiriu o bem (Máquina de Lavar Roupa Indesit BWE81485X WX), devidamente embalado e em perfeito estado de funcionamento.

No momento da celebração do contrato de compra e venda, verificou-se o integral cumprimento dos seus efeitos essenciais previstos nos arts. 874.º e 879.º do CC, nomeadamente a transmissão da propriedade, a entrega do bem e o pagamento do preço.

O Reclamante veio alegar que o bem apresenta diversas anomalias no seu funcionamento, nomeadamente ruído excessivo durante os ciclos de lavagem, a permanência de água no compartimento do amaciador após a conclusão dos ciclos, a qual acaba por ser libertada para o exterior, bem como a ineficácia da lavagem.

Na sequência da anomalia verificada, o bem foi avaliado pela assistência técnica da marca, que confirmou a existência de uma desconformidade no amortecedor e efetuou a respetiva reparação ao abrigo da garantia legal.

Posteriormente, o Reclamante alegou a existência de uma nova anomalia técnica, o que originou uma segunda avaliação pela assistência técnica da marca, que detetou uma desconformidade na cuba. A assistência técnica procedeu à respetiva reparação ao abrigo da garantia legal, tendo o Reclamante recusado tal intervenção.

Num terceiro momento, o Reclamante veio alegar uma nova desconformidade, que deu origem a nova intervenção pela assistência técnica da marca que procedeu à substituição dos amortecedores, correia e peso, resultantes

do facto de o Reclamante não ter aceite a reparação do bem atempadamente e ao abrigo da garantia legal.

Seguidamente, o Reclamante vem novamente alegar uma desconformidade no compartimento do amaciador, o que origina uma nova avaliação pela assistência técnica da marca a qual não chegou a realizar-se em virtude de cancelamento efetuado pelo próprio Reclamante.

Após as avaliações efetuadas pela assistência técnica da marca e a consequente reparação do bem ao abrigo da garantia legal, o Reclamante veio posteriormente alegar a existência de nova anomalia que deu origem a nova avaliação pela assistência técnica da marca que não detetou qualquer desconformidade.

Assim, entende a Reclamada que os custos de deslocação da assistência técnica da marca devem ficar a cargo do Reclamante, uma vez que, na última intervenção solicitada, não foi detetada qualquer anomalia, mantendo-se a Reclamada disponível para proceder a nova avaliação após a regularização do montante de € 35,00.

Face ao exposto, entende a Reclamada que não assiste ao Reclamante o direito à substituição, nem à resolução do contrato de compra e venda, uma vez que o bem se encontra conforme, nos termos do art. 15.º, n.º 1, alíneas a) e b) do DL n.º 84/2021, de 18 de outubro.

Termos em que, pelos fundamentos expostos e em conformidade com os mais amplos preceitos de Direito, deve a presente contestação ser julgada procedente e, consequentemente, o pedido do Reclamante ser julgado improcedente, absolvendo-se a Reclamada dos pedidos formulados.

4. Do valor da causa

Nos termos do art. 6.º do Regulamento do CICAP, o valor da causa corresponde ao valor atribuído ao pedido formulado pelo reclamante, não podendo o valor ser superior a €30000 em sede de conflitos de consumo.

Face ao apresentado em sede de audiência e documentação junta nos autos, fixa-se o valor da presente causa na quantia de **€453.99** (quatrocentos e cinquenta e três euros e noventa e nove cêntimos).

5. *Da tentativa de conciliação e do julgamento arbitral*

Na data e hora designada para a audiência, verificou-se estar presente o Reclamante, e a Reclamada representada por mandatário.

Nos termos do Regulamento deu-se lugar ao andamento da audiência, lograda a hipótese de acordo entre as partes, foram ouvidos os presentes.

Foi indicado por acordo entre as partes que seria paga uma deslocação do consumidor da ida ao local dos técnicos da marca, pela Reclamada, e após tal seria emitido relatório técnico com vista a acordo entre as partes ou sentença.

Finda a produção de prova, e concluídas as alegações, foi encerrada a audiência de discussão e julgamento, tendo sido informados que posteriormente seriam notificados da Sentença, conforme o andamento dado após a ida ao local o que levou a Despacho deste tribunal a 24.02.2026, sem que a Reclamada se tenha voltado a pronunciar após resposta do Reclamante a 02.03.2026 que foi dado conhecimento.

6. *Do Saneador*

Este tribunal arbitral é competente considerando a vontade manifestada pelo Reclamante consumidor, a natureza do litígio e a sujeição deste ao regime da arbitragem necessária (art. 15º da citada lei, alterada pelo art. 2º, da Lei n.º 6/2011, de 10.03).

O processo é assim o próprio e as partes legítimas e capazes. Não há assim exceções ou outras questões prévias de que cumpra preliminarmente conhecer.

Passa-se assim à apreciação e decisão do mérito da causa.

7. Da Fundamentação:

7.1. Dos fundamentos provados com relevância para a decisão:

- a. O reclamante adquiriu uma máquina de lavar roupa à reclamada a 12.06.2022, de marca e modelo melhor identificada nos autos.
- b. Ainda que não exista queixa formal ou denúncia de anomalias esta máquina recebeu deslocação de técnico da marca, conforme serviço de assistência técnica oficial da marca,
- c. Na sequência de contacto de 14.10.2022 (serviço de intervenção pelo documento pouco legível nos autos o que nos parece ser a 17.10.2022), 02.08.2023, 15.11.2023, 08.01.2024 e já na sequência deste processo a 25.02.2026.
- d. De todas as deslocações apenas existiu troca de componentes e intervenção em outubro de 2022, e em novembro de 2023,
- e. Sendo que nas deslocações de julho 2023 foi recusada a reparação pelo cliente
- f. E na deslocação de janeiro de 2024 nenhuma anomalia foi verificada.
- g. Nos autos consta apenas reclamação formal no Livro de Reclamações a 11.05.2025,
- h. Mais de dois anos depois da compra, mas ainda na garantia legal
- i. Que embora terminasse a 11.06.2025, viu ser acrescida de mais 1 ano – até 10.06.2026 – fruto das duas intervenções realizadas.
- j. A anomalia reportada aquando da entrada deste processo em tribunal a 13.01.2026 é alusiva ao ruído do tambor, e a questões referentes a água que fica no depósito do amaciador, a máquina liberta água, que tem provocado danos na mesma, e a lavagem é ineficaz.
- k. Foi acordado o pagamento de €35 para que pudesse existir uma ida ao local do serviço técnico, considerando que antes nenhuma anomalia tinha sido verificada

l. E que já antes o reclamante recusara pagar a deslocação que ocorreu em 2024.

m. Pago o valor, da avaliação feita ao local a 25.02.2026 o técnico continua a indicar não existir um defeito de ruído num dos programas, a 45m, e noutro a 20m há ruído, mas o mesmo é provocado por desequilíbrio da roupa (peso),

n. Continuando a concluir que não há anomalia ou falha de um componente, dando a entender tratar-se de uma característica pelo facto do rodapé estar partido no suporte esquerdo.

o. Alude ainda que o amaciador foi levado na totalidade.

p. O Reclamante juntou vídeos que comprovam o ruído, contudo referentes a deslocação agora realizada

q. Não havendo prova com data dentro dos dois anos da entrega do bem.

7.2. Dos factos não provados com relevância para a decisão:

a. Que a Reclamada tenha entregue, o bem com a anomalia que à data se reporta a este tribunal,

b. Que nas intervenções de 2022 e de 2023 não tenham existido reparações e troca de componentes.

c. Que a Reclamada tenha violado deveres legais aquando das anteriores deslocações, quanto às duas intervenções realizadas.

d. Que a Reclamada possa fazer-se cobrar da deslocação de janeiro de 2024 – em garantia – tendo de deixar de exigir o valor de €35 da mesma.

e. Que tenha existido tempestiva formalização de queixa, ainda nos dois anos da aquisição, quando a mesma só vem a ocorrer em maio de 2025.

f. Se desde janeiro de 2024 e da anterior deslocação o reclamante tinha uma anomalia a reportar.

g. Desconhecendo o tribunal porque não avançou logo com ação, (ainda dentro dos 2 anos da aquisição (até junho de 2024) e apenas vem a ser intentada esta ação em janeiro de 2026 (mesmo que em garantia legal a presunção e o ónus da prova funciona de forma diferente).

h. Que a atual anomalia não se possa ficar a dever a outros condicionantes, externos ao fabrico do bem e à aquisição, sejam quanto ao peso de roupa colocada na máquina (roupa molhada), ao rodapé, ou outros motivos.

i. Não tendo por isso de ser ressarcido o valor de €35 agora pago para a avaliação, pois a mesma não conclui de forma inequívoca para o tribunal da origem da anomalia ou da sua existência sequer.

7.3. Da motivação

Os factos provados e não provados são motivados pela convicção que este tribunal alicerça nas provas ou ausência delas, apresentadas por ambas as partes no processo.

Concretamente tiveram por base os depoimentos das partes, e a documentação entregue, conjugadas com os conhecimentos da situação objeto do litígio, de modo a convencer o Tribunal da causa.

A análise da prova produzida junto do Tribunal foi realizada pelo mesmo à luz das regras da repartição do ónus da prova, recorrendo a juízos de normalidade e de experiência. Nos termos das regras gerais do ónus da prova, determina o artigo 342.º, n.º 1 do CC, como princípio geral relativo à produção de prova, que “[à]quele que invocar um direito cabe fazer a prova dos factos constitutivos do direito alegado”.

Pelo exposto, assim fundou o Tribunal a sua convicção quanto à matéria considerada como provada e não provada.

8. Do Direito

Entre o Reclamante e a Reclamada, foi celebrado um contrato de compra e venda de uma máquina de lavar roupa melhor identificada nos autos a 12.06.2022, pelo valor de €418.99.

Da matéria factual dada como provada entre o reclamante e a reclamada podemos considerar ter sido realizado um contrato de compra e venda – conforme art. 874.º CC, pelo qual se transmite a propriedade de um bem ou direito, mediante um preço.

Acrescente-se que sendo fonte de uma relação jurídica de consumo, sujeita nos termos gerais às regras da Lei n.º 24/96 de 31 julho, enquanto lei de defesa do consumidor, entendendo-se estar perante uma situação em que um consumidor obtém do profissional um produto ou serviço que visa satisfazer uma necessidade pessoal ou não profissional.

Trata-se ainda de um contrato consensual por não existir uma norma que imponha forma especial para a sua celebração, nomeadamente que o tivesse de ser por forma escrita, e a validade das declarações negociais dos contraentes, que dependem apenas de mero consenso, conforme art. 219.º CC.

Em bom rigor, há que sublinhar que o tribunal irá debruçar-se sobre a questão legal que o caso denunciado assente, com base nos factos dados como provados, e a prova legal que foi feita nos autos.

Legalmente a garantia de uma compra e venda assenta na conformidade dos bens que sejam fornecidos em relação ao contrato de onde emerge a discussão em apreço nos autos, para a obrigação que o vendedor passa a ter junto do consumidor.

Ainda assim e dito isto, desde logo importa sublinhar que se está perante um conflito de consumo uma vez que a reclamada vendedora é uma sociedade comercial e o reclamante comprou o bem para uma utilização não profissional,

estamos assim perante um contrato de compra e venda, regulado pela lei das garantias, DL 84/2021, de 18 de outubro.

Para os devidos efeitos, o diploma determina nas suas definições que veio reforçar os direitos dos consumidores na compra e venda de bens de consumo, de acordo com o art. 1º, n.º1, al. a).

De acordo com o diploma supramencionado são aplicáveis as regras do mesmo aos contratos de compra e venda celebrados entre consumidores e profissionais, incluindo os contratos celebrados para o fornecimento de bens a fabricar ou produzir, nos termos do art. 3º, n.º 1, al.a).

Sendo que todas as informações devem ser prestadas ao consumidor de forma clara e compreensível por meio adequado, e com respeito pelo princípio da boa-fé, e da lealdade nas transações comerciais, atendendo ao previsto entre outros na lei de defesa do consumidor, Lei n.º 24/96.

O diploma alusivo à garantia legal trouxe assim uma série de direitos para os consumidores, mas também de obrigações para os consumidores visados nestas relações, e que cumprirá apreciar se foram cumpridas pelo Reclamante.

Desde logo o vendedor/prestador responde pela conformidade dos bens, devendo o profissional entregar ao consumidor bens que cumpram os requisitos constantes nos art.ºs 6º a 9º, sem prejuízo do disposto no artigo 10º.

Ora precisamente pelo art.º 7º são definidos requisitos objetivos dos bens vendidos, devendo nos termos do n.º 1, al. a): *“ser adequados ao uso a que os bens da mesma natureza se destinam”*; é ainda determinado na al. d) que os bens devem: *“corresponder e possuir as qualidades e outras características (...) habituais e expectáveis nos bens do mesmo tipo, considerando a sua natureza (...)”*.

Atendendo ao n.º 3 do mesmo artigo, o legislador vem salvaguardar que não se verifica falta de conformidade quando no momento da celebração do contrato o consumidor tenha sido devidamente informado sobre o bem e as suas características.

A somar a tal, verifica-se tratar-se de uma aquisição de 12.06.2022, e não haver registo de queixa formal com outra data que não já a 11.05.2025, tendo assim de frisar que existem determinações e regras específicas para o tratamento de garantia legal dos bens e serviços em garantia, mas que se manifestem após os 24 meses da aquisição, como entende o tribunal ser aqui o caso na anomalia que chega a este tribunal em discussão com data de 13.01.2026.

Deste modo quando o reclamante reclama e pede a substituição do bem por anomalias que reporta no tanque e ruído, na água que fica no dispensador do amaciador, e na deficiente lavagem.

Sendo certo que ficou provado já ter tido esta máquina várias deslocações técnicas, sendo que em duas das quais, em outubro de 2022 e em novembro de 2023, foram trocados componentes, o que pela reparação fez acrescer a garantia legal em mais 1 ano (6 meses por cada intervenção realizada), e permite que ainda esteja o bem em garantia até 10.06.2026.

Contudo deveria o reclamante em nosso entender ter tomado medidas mais cedo para que o seu direito à substituição do bem se colocasse, pois a última deslocação em causa ocorrera a 08.01.2024, onde não encontrou o técnico nenhuma anomalia no bem, e o que deveria ter logo lançado o alerta no consumidor para recorrer a outros meios como a arbitragem, em vez de ter andado a discutir sobre o pagamento dessa deslocação em €35.

Sendo que ao nível da garantia legal, o legislador não impute qualquer despesa ou encargo para o consumidor, não deverá o reclamante ser chamado a pagar aqueles €35, tanto que a reclamada não fez a cobrança contenciosa, mas não voltou ao local.

Na sequência de audiência foi acordado o pagamento – como meio de desbloqueio para uma visita técnica – de modo que pudesse haver um relatório

que comprovasse mais de 1 ano depois em que estado se encontra a máquina e se esta tem uma anomalia que se possa reportar em sede de garantia legal.

Mas e pelos dados do relatório, e em especial pelo lapso temporal, não fica provado que a 25.02.2026 a máquina tenha uma anomalia que se reporte à entrega e à origem do bem, tendo o relatório levantado dúvidas sobre o problema, ainda que quanto ao ruído este tribunal não duvide do mesmo. Contudo não fica provado que a culpa do mesmo é do fabrico do bem pelo lapso temporal decorrido.

Não tendo havido outra resposta, numa tentativa conciliatória ou de atenção comercial ao cliente, cumpre decidir nos termos da lei das garantias.

Assim e quanto às responsabilidades que podem ser assacadas ao vendedor, alude o art. 12.º do diploma já mencionado:

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.

(...)

4 - O prazo referido no n.º 1 suspende-se desde o momento da comunicação da falta de conformidade até à reposição da conformidade pelo profissional, devendo o consumidor, para o efeito, colocar os bens à disposição do profissional sem demora injustificada.

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.»

Nos autos há apenas a prova de reclamação feita no Livro de reclamações ao vendedor, a 11.05.2025 estando já o bem no seu terceiro ano de aquisição, e prestes a terminar a garantia legal de 3 anos inicial (sem a extensão legal de mais 1 ano pelas intervenções).

Apesar do artigo 12.º, n.º 1 estabelecer que o profissional é responsável por qualquer falta de conformidade que se manifeste no prazo de três anos a contar da entrega do bem, para que essa responsabilidade lhe possa ser imputada, após os 24 meses, o legislador retirou a presunção que decorre nesses primeiros meses, e com relevância para esta decisão.

Desta feita não podemos olvidar o preceituado no artigo 13.º do regime, que se ocupa da distribuição do ónus da prova e acaba por mudar o rumo da resposta a dar a esta situação uma vez que não foi feita prova em contrário pelo autor da ação.

O artigo refere que:

« 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.

2 - O disposto no número anterior é aplicável aos bens com elementos digitais de ato único de fornecimento de conteúdo ou serviço digital.

3 - Nos casos em que as partes tenham reduzido por acordo o prazo de garantia de bens móveis usados nos termos do n.º 3 do artigo anterior, o prazo previsto no n.º 1 é de um ano.

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.»

Ou seja, nos 36 meses de garantia legal há em si dois regimes diferentes: os primeiros 24 meses onde a presunção de falta de conformidade recai ao vendedor; e os últimos 12 meses, em que só há direitos para o consumidor se este provar que o bem tem um defeito/falta de conformidade que seja imputável ao vendedor, e que se existia na data da entrega.

O que não foi feito neste caso, nem vemos como pudesse ser feito, pois o bem esteve na posse do reclamante, a ser usado pelo mesmo em condições que o tribunal desconhece, sem qualquer registo formal de queixa escrita nos primeiros 24 meses, o que não se entende após a deslocação frustrada de janeiro de 2024

que não tenha levado o reclamante a outras medidas, e que tenha esperado 2 anos – só em janeiro de 2026 veio intentar ação.

A máquina lavava? Esteve parada? Não há reclamações formais, não há vídeos, não há outros relatórios técnicos que tenha pago, ainda com data dos primeiros 24 meses, que repetindo-se a situação pudessem agora servir de reporte e suporte ao reclamado.

A agravar, a deslocação feita já no decurso deste processo a 25.02.2026, não foi cabalmente conclusiva, de acordo com o relatório entregue de que exista uma anomalia na máquina que se possa reportar ao seu fabrico/origem/entrega.

Não podendo este tribunal opinar sobre a forma de uso de um bem, (a que a lei é relativamente indiferente), o regime legal determina após os 24 meses da venda que o ónus da prova do defeito ou falta de conformidade alegado, cabe ao consumidor. Não sendo de concluir pela existência de uma prática ilegal ou irregular na atuação do vendedor quanto a esta recusa de substituição ou reparação do bem.

Sempre se diga que a anterior cobrança de €35 não poderia estar em causa, aquando da garantia legal, já que não deve ter o consumidor encargos, mas em bom rigor, não há prova nos autos de qualquer cobrança contenciosa da reclamada daquela quantia.

Houve uma recusa de deslocação, que acabou por ser agora efetivada pelo pagamento da deslocação, mas com esta nova deslocação em 2026, e à semelhança do que ocorreu em janeiro de 2024, o técnico não encontra nenhuma anomalia no bem.

Mesmo existindo ruído nos vídeos junto aos autos, não pode este tribunal por em causa a esta data – quase 4 anos depois da venda – que o bem foi entregue naquelas condições. Por isso entendemos que foi vital para a verificação do ocorrido, mas que não tem nesta data de ser devolvido o valor dos €35 pagos,

pois não foi afastada a presunção quanto à origem do dano/ defeito/ anomalia, passados que são mais de 24 meses da venda.

Com efeito, ao abrigo do artigo 13.º, n.º 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.

Tal como neste caso, o bem não foi entregue com danos, e não podemos concluir que o reclamado resulte do fabrico/ produção, tendo sido utilizado ou esteve ao dispor do reclamante em condições que o tribunal e a reclamada desconhecem, nem podem conhecer como já supra frisámos.

Nos termos do artigo 13.º, n.º 4, decorrido o prazo de dois anos, cabe ao consumidor a prova de que a falta de conformidade existia à data da entrega do bem.

Note-se que o consumidor só pode recorrer aos remédios previstos neste regime uma vez preenchidos dois pressupostos cumulativos:

- (i) a existência de uma falta de conformidade entre o bem entregue e o contrato;
- (ii) a anterioridade da falta de conformidade em relação ao momento da entrega do bem.

Em bom rigor, o artigo 13.º, n.º 1 consagra uma dispensa ou liberação legal do ónus da prova para o consumidor relativamente à anterioridade da desconformidade.

De facto, ainda que tenha de demonstrar a falta de conformidade, esta norma liberta o consumidor da prova da sua pré-existência no momento da entrega do bem, nos primeiros dois anos desde a entrega do bem (Cfr. JORGE MORAIS CARVALHO, Compra e Venda e Fornecimento de Conteúdos e

Serviços Digitais - Anotação ao Decreto-Lei N° 84/2021, de 18 de Outubro, 2022, Reimpressão, Coimbra, Almedina, página 54).

Ora, por força do artigo 13.º, n.º 4, considerando que decorreram mais de dois anos desde a entrega do bem, a reclamante deixa de beneficiar da “dispensa ou liberação legal do ónus da prova relativamente à anterioridade da desconformidade”, cabendo-lhe, nesta fase, demonstrar que a falta de conformidade existia à data da entrega do bem, o que, no caso vertente, não logrou fazer, como já acima referimos.

Com efeito, em face da prova produzida, não ficou demonstrado que a desconformidade alegada existia desde o momento da entrega do bem, e pelo contrário quando esta é reclamada formalmente em maio de 2025 já tinham passado mais de dois anos de utilização do bem.

Em face do que antecede, não se podendo dar como provado que a desconformidade alegada já existia no momento da entrega, não estão reunidos os pressupostos para a aplicação dos mecanismos de reposição da conformidade consagrados no artigo 15.º, n.º 1, entre os quais se inclui a substituição do bem ou a resolução do contrato, conforme peticionado.

Termos em que tem de improceder o peticionado.

9. Das custas

Nos termos do n.º 5 do artigo 42.º da Lei da Arbitragem Voluntária, “a menos que as partes hajam convencionado de outro modo, da sentença deve constar a repartição pelas partes dos encargos diretamente resultantes do processo arbitral.

Os árbitros podem ainda decidir na sentença, se o entenderem justo e adequado, que uma ou algumas das partes compense a outra ou outras pela totalidade ou parte dos custos e despesas razoáveis que demonstrem ter suportado por causa da sua intervenção na arbitragem.”

Nos termos do art. 16º do Regulamento do CICAP é determinado que “o procedimento de arbitragem está sujeito ao pagamento de uma taxa, de acordo com o Regulamento de Taxas de Arbitragem anexo ao presente Regulamento.”

Determina-se, pois, que são assim devidas as taxas pagas ou a pagar no presente processo, repartidas pelas partes conforme Regulamento do Centro.

10. Da Decisão

Atento ao exposto, e sem necessidade de mais considerações, considera-se a ação totalmente improcedente, absolvendo-se a Reclamada do pedido.

Deposite e notifique.

Porto, 16 de março de 2026

A juiz-árbitro



Doutora Elionora Santos