

Sentença

Processos n.º 537/2026

Reclamante: [REDACTED]

Reclamada: [REDACTED]

Sumário

I. O regime da venda de bens de consumo, previsto no Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro, estabelece a responsabilidade do vendedor por faltas de conformidade que se manifestem dentro do prazo legal de garantia, não impondo qualquer obrigação de reparação gratuita fora desse período.

II. Decorrido o prazo legal de garantia de três anos sobre bem móvel, inexistente obrigação legal do vendedor de proceder à reparação gratuita, substituição do bem ou fornecimento de peças sem custo.

III. A existência de peças necessárias à reparação no mercado afasta qualquer alegação de impossibilidade objetiva de reparação imputável ao vendedor ou ao fabricante.

IV. A mera insatisfação do consumidor ou a sua interpretação incorreta do regime legal da garantia não é suficiente para gerar responsabilidade do vendedor.

1. Relatório

1.1. Aberta a audiência não foi possível a conciliação entre as partes, pelo que se passou, de imediato, para a audiência de julgamento arbitral.

1.2. A Reclamante pretende que a Reclamada disponibilize a peça necessária para a reparação do equipamento por ela produzido.

1.3. A Reclamada alega que sempre se manteve disponível, orientando a Reclamante para o apoio ao cliente.

1.4. Durante a audiência de julgamento a mandatária da Reclamada confirmou que a peça necessária para a reparação do bem da Reclamante sempre esteve disponível no mercado.

2. Objeto do Litígio

O objeto do litígio corporiza-se na seguinte questão: saber se a Reclamante tem direito à disponibilização da peça pela Reclamada, ou à reparação do problema; ou à substituição do equipamento por outro igual ou equivalente.

3. Fundamentação

3.1 Dos Factos

1. A Reclamante adquirira, em 01.07.22, uma máquina de lavar roupa, marca SamSung, modelo WW80T4040EE/EP, doc 1;
2. A Reclamante, no dia 14.01.26, apercebeu-se que a máquina padecia de uma avaria, não completando o ciclo de lavagem;
3. A Reclamante, em 15.01.26, contactou a [REDACTED], pack [REDACTED] funciona que subscrevera, para agendar verificação técnica, doc 2;
4. A visita técnica ocorrera em 20.01.26, tendo a [REDACTED] ficado de contactar a Reclamante para apresentação de orçamento de reparação, doc 3;
5. A Reclamante alegou que no dia seguinte fora contactada pela [REDACTED], tendo sido informada que seria necessária uma peça para a resolução do problema, alegando esta que a peça não se encontrava disponível de momento, e que demoraria 3 a 6 meses, impedindo assim a reparação do bem, doc 4 (apenas regista a chamada telefónica);
6. A Reclamante contactou a Reclamada a fim de obter a referida peça, doc 5;
7. A Reclamada respondeu sempre à Reclamante referindo que o bem já não se encontrava coberto pela garantia legal e que deveria contactar a linha de apoio ao cliente, doc 5;
8. A Reclamante exarou reclamação no livro de Reclamações da Reclamada, doc 6;

9. A Reclamada solicitou, a quando do contacto da Reclamante, elementos sobre o equipamento, verificando que o mesmo não se encontrava dentro da garantia legal, docs 3 4 junto com a contestação;

10. A Reclamada informou ainda a Reclamante que a reparação teria custos associados, doc 5 junto com a contestação;

11. A Reclamada rececionou, em 07.02.26, a reclamação da Reclamante, onde esta reclama, novamente, a disponibilização da peça, doc 6 junto com a Reclamação;

12. A Reclamada, respondeu à reclamação da Reclamante, em 12.02.26, referindo que a peça se encontrava disponível e em stock, doc a paginas 45 juntos com a contestação;

13. A mandatária da Reclamada, durante a audiência de julgamento arbitral, averiguou a existência da peça e referiu que, na zona norte, a mesma se encontra disponível e em stock. na empresa [REDACTED], sita na cidade da Maia.

3.1.2 Dos Factos Provados e Não Provados

Resultam provados todos os seguintes factos:

Por prova documental: 1, 3, 4, 5 (parcialmente provado a realização de chamada), 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12.

Prova por declaração: 2, 13.

Factos não provados: 5 (parcialmente não provado relativamente ao conteúdo da chamada.

O Tribunal Arbitral, na formação da sua convicção, teve ainda em conta os factos acessórios discutidos durante a audiência de julgamento.

3.2. Motivação

A apreciação da matéria de facto e de direito impõe, desde logo, uma análise cuidada da postura processual da Reclamante, a qual, não obstante o esforço probatório realizado pela Reclamada e a clara informação prestada em sede de audiência, persistiu numa

narrativa pouco coerente, insistente e, em vários momentos, manifestamente desajustada da realidade técnica e jurídica do litígio.

Importa sublinhar que a Reclamante adquiriu o equipamento em causa em 01.07.2022, tendo decorrido, à data da avaria (14.01.2026), um período significativo desde a compra, encontrando-se o bem já fora do âmbito da garantia legal, facto este que a própria Reclamada confirmou e comunicou de forma reiterada.

Acresce que a Reclamante, após contacto com entidade terceira (██████ – pack “██████ Funciona”), construiu a sua tese com base em informação técnica não confirmada pela Reclamada, designadamente quanto à alegada indisponibilidade da peça necessária à reparação, situação essa que, conforme ficou provado em audiência, não corresponde à realidade.

Com efeito, resultou de forma clara e inequívoca que a peça necessária à reparação sempre existiu no mercado e se encontra disponível, nomeadamente através de fornecedor identificado em audiência como a empresa ████████████████████, sita na Maia. Tal facto foi confirmado pela mandatária da Reclamada em sede de julgamento, dissipando qualquer dúvida quanto à possibilidade efetiva de reparação do equipamento.

A insistência reiterada, mesmo após esclarecimentos formais, reclamações e resposta ao livro de reclamações, demonstra uma abordagem pouco razoável e desprovida de fundamento jurídico, não podendo o Tribunal deixar de a qualificar como desajustada face ao quadro normativo aplicável.

Por outro lado, a Reclamada demonstrou ter mantido uma postura colaborante, informando a Reclamante sobre a inexistência de cobertura da garantia, orientando-a para os canais de assistência técnica e confirmando, em sede de audiência, a disponibilidade da peça necessária, afastando assim qualquer alegação de impossibilidade de reparação imputável ao fabricante ou ao fornecedor.

Conclui-se, assim, que não assiste razão à Reclamante, não se verificando qualquer incumprimento contratual por parte da Reclamada.

4. Do Direito

A apreciação do presente litígio deve ser efetuada à luz do regime jurídico da venda de bens de consumo e das garantias legais aplicáveis, atualmente consagrado no Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro, que transpõe para o ordenamento jurídico português a Diretiva (UE) 2019/771, relativa a certos aspetos dos contratos de compra e venda de bens.

Nos termos deste regime, o vendedor responde perante o consumidor por qualquer falta de conformidade existente no momento da entrega do bem e que se manifeste dentro do prazo legal de garantia, o qual, tratando-se de bem móvel, é, em regra, de três anos.

Contudo, o exercício dos direitos do consumidor depende da verificação cumulativa de três pressupostos essenciais:

- (i) existência de desconformidade;
- (ii) ocorrência dentro do prazo legal de garantia;
- (iii)nexo entre a desconformidade e a responsabilidade do vendedor.

No caso em apreço, resulta da matéria de facto provada que o equipamento foi adquirido em 01.07.2022 e que a avaria apenas se manifestou em 14.01.2026, isto é, em momento posterior ao decurso do prazo legal de garantia aplicável.

Ainda que se considerasse a aplicação do regime de presunção de desconformidade previsto no artigo 13.º do Decreto-Lei n.º 84/2021, tal presunção já não opera no momento temporal em causa, razão pela qual qualquer responsabilidade objetiva do vendedor se encontra afastada.

Nestes termos, qualquer obrigação de reparação gratuita, substituição do bem ou disponibilização de peças sem custo apenas poderia emergir:

- de um defeito de conformidade dentro do prazo legal de garantia; ou
- de uma obrigação contratual expressa adicionalmente assumida, o que não se verificou.

Não resulta igualmente demonstrada qualquer obrigação legal da Reclamada de assegurar, gratuitamente e fora do período de garantia, a entrega de peças ou a reparação do equipamento.

Acresce que a matéria de facto provada evidencia que a peça necessária à reparação se encontra disponível no mercado, não existindo qualquer situação de impossibilidade técnica de reparação imputável à Reclamada ou ao fabricante. Assim, a tese de inexistência de peças ou de impossibilidade de reparação não encontra suporte fático, sendo contrariada pela prova produzida em audiência.

No plano jurídico, importa ainda sublinhar que o regime da conformidade dos bens não se confunde com uma obrigação de manutenção vitalícia do bem por parte do vendedor, nem com uma garantia de funcionamento ilimitado no tempo. A expectativa de cobertura integral e indefinida do bem adquirido não encontra acolhimento no ordenamento jurídico vigente.

Assim, a atuação da Reclamada mostra-se conforme ao direito aplicável, tendo esta:

- prestado informação sobre o enquadramento da situação fora da garantia;
- indicado a necessidade de reparação a expensas do consumidor;
- confirmado, em sede de audiência, a existência de peças no mercado, afastando qualquer alegação de impossibilidade objetiva de reparação.

Conclui-se, assim, que não se verifica qualquer incumprimento legal por parte da Reclamada, nem qualquer obrigação de proceder à reparação gratuita, substituição do equipamento ou fornecimento gratuito de peças, devendo o litígio ser resolvido em conformidade com os limites objetivos do regime legal aplicável.

5. Decisão

Pelo exposto, e atenta a fundamentação de facto e de direito supra desenvolvida, o Tribunal Arbitral decide:

- a) Julgar totalmente improcedente a presente reclamação;

- b) Em consequência, absolver a Reclamada de todos os pedidos formulados pela Reclamante;
- c) Reconhecer que não se verifica qualquer incumprimento contratual ou legal imputável à Reclamada;
- d) Reconhecer, ainda, que não existe obrigação de disponibilização gratuita de peças, reparação ou substituição do equipamento fora do prazo legal de garantia;

Notifique-se.

Porto 17.04.26

A Juiz-Árbitro

Mania pão Nimeso