

SENTENÇA

Processo n.º 1297/206

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 – Faltas de conformidade que se manifestem nos primeiros 24 meses presumem-se como existindo com a entrega a menos que se comprove evento de natureza contrária.
- IV – Sem relatório técnico ou outra indicação justificativa a responsabilidade sobre a garantia do bem recai sobre o vendedor.

1. Identificação das partes

Reclamante: ARS

Reclamada: S.A.

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 08 de julho 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 20 de julho 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 da reclamante aquando da apresentação do mesmo, e que pode ser consultado na íntegra nos autos.

Neste caso alega a mesma que no dia 27/10/2025 adquiriu na loja on line da reclamada uma televisão Hisense 32A5NQ- ref 1327544, pelo valor de €189.99 tratando-se de um artigo de exposição sem que tivesse sido comunicado qualquer defeito pré-existente no momento da compra.

Após cerca de dois meses de utilização normal surgiu uma anomalia no ecrã, consistente numa linha horizontal na parte superior esquerda com pixels danificados.

O dano não é visível externamente com a televisão desligada não existindo qualquer marca de impacto, pressão ou qualquer outro vestígio de dano exterior.

O equipamento foi entregue para avaliação e numa primeira fase a reparação ao abrigo da garantia foi recusada sem envio de qualquer relatório técnico, limitando-se a informar que o equipamento “não reúne as condições necessárias para ser considerado ao abrigo da garantia” apresentando apenas um orçamento de reparação no valor de €429.55, sem qualquer explicação técnica, identificação da causa do dano ou demonstração de mau uso.

Só posteriormente e na sequência da reclamação apresentada foi enviado um documento da marca Hisense no qual faz referência a “quebra de painel causada externamente fora da garantia”.

Contudo também esse documento é genérico e insuficientemente fundamentado não contendo descrição técnica da causa, identificação de ponto de impacto, explicação do mecanismo do dano ou prova objetiva de utilização indevida. As fotografias anexas limitam-se a mostrar o número de série do equipamento e o efeito da anomalia com a televisão ligada.

Foi apresentado um orçamento de reparação manifestamente desproporcionado face ao valor da aquisição do bem - €189,99 – sem que tenha sido feita prova bastante de exclusão de garantia legal.

A reclamante solicita a resolução do contrato de compra e venda e a restituição integral do valor pago no montante de €189,99 por falta de conformidade do bem manifestada no prazo legal da garantia sem que tenha sido demonstrado de forma objetiva e tecnicamente fundamentada que a anomalia resulta de mau uso ou causa imputável ao consumidor.

A Reclamada apresentou contestação, alegando que:

«A Reclamada não aceita os factos imputados pelo Reclamante. 2. A Reclamada, confirma que o bem (TV HISENSE 32^a5NQ) foi vendido como novo, devidamente embalado de origem, sem quaisquer defeitos ou desconformidades visíveis, contendo todas as peças e acessórios essenciais ao seu funcionamento. 3. 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. 4. A Reclamante alega que, cerca de dois meses após a aquisição do bem, surgiu uma anomalia no ecrã, consubstanciada na presença de uma linha horizontal na parte superior esquerda, acompanhada de pixels danificados, circunstância que motivou o encaminhamento do equipamento para avaliação pela assistência técnica autorizada da marca. 5. Na sequência dessa avaliação técnica, foi detetada a existência de uma quebra do painel provocada

por causa externa, situação que exclui a cobertura da reparação ao abrigo da garantia legal. Em consequência, foi emitido o respetivo orçamento de reparação, sendo os respetivos custos da responsabilidade da Reclamante. Cfr. Doc.1 e Doc. 2, que se junta e se dão por integralmente reproduzidos.

Face ao exposto, entende a Reclamada que o pedido de resolução do contrato de compra e venda, ao abrigo do art. 15.º, n.º 1, alínea c), do DL n.º 84/2021, de 18 de outubro, deve ser julgado improcedente, porquanto a alegada falta de conformidade não lhe é imputável. Com efeito, a eventual falta de conformidade resulta de uma utilização indevida e pouco diligente do bem por parte da Reclamante, circunstância que afasta a responsabilidade da Reclamada. Termos em que, pelos fundamentos expostos, deve a presente contestação ser julgada procedente e consequentemente o pedido do Reclamante ser julgado improcedente, absolvendo-se a Reclamada do pedido formulado.»

Em sede de alegações finais a Reclamada veio indicar não poder juntar outro relatório além do que já consta nos autos, e a reclamante veio remeter ao pedido a indicação de também aceita a substituição do bem por outro com carácter igual ou superior.

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 pela 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 **€189.99** (cento e oitenta e nove 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 dado prazo para ser remetido relatório técnico mais pormenorizado pela marca, mas depois informado aos autos pela reclamada que mais nada poderia ser junto. Pelo que dada a possibilidade das partes produzirem alegações finais, o processo ficou concluso a 20 de julho de 2026.

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. A reclamante adquiriu uma TV Hisense à reclamada a 27.10.2025, no site da Reclamada
- b. A reclamada vendeu o bem na qualidade de novo, através do site, como profissional, estando numa relação de consumo.
- c. Pelo bem foi paga a quantia de €189,99.
- d. Em data não comprovada, mas no final de janeiro de 2026, o bem foi entregue na loja para ser reparado tendo surgido uma anomalia no ecrã

consistente com uma linha horizontal na parte superior esquerda com pixels danificados.

e. E a 24.01.2026 a marca respondeu:

Data: 24/01/2026

Número de Caso: 215424885

Bom dia,

A Hisense Iberia recebeu um pedido de troca/devolução para o seguinte produto:

- Modelo: **32A5NQ**
- Data de compra: **27/10/2025**
- Número de série:



Diagnóstico: Quebra de painel causada externamente, fora da garantia.

Após análise, lamentavelmente, o seu pedido foi **rejeitado**.

As condições e exclusões da garantia podem ser consultadas no seu documento de garantia incluído na embalagem de venda ou no nosso site: <https://www.hisense.pt/garantia-hisense-portugal/>

f.

g. A 28.01.2026 foi enviado orçamento para reparação apenas com a indicação de que o equipamento não reunia as condições necessárias para ser considerado ao abrigo da garantia.

h. No valor de €429,55

i. A 29.01.2026 foi feita reclamação por email pedindo a reclamante mais explicações sobre a recusa em causa.

j. A 17.02.2026 foi preenchido o Livro de Reclamações

k. A 26.02.2026 foi enviada resposta no sentido da reclamada remeter para a posição da assistência técnica

l. E que a marca Hisense é que respondeu não poder reparar o aparelho dado o mesmo apresentar quebra de painel causada externamente

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

a. Que a Reclamada tenha realizado efetiva análise técnica do bem, que possa comprovar a origem do problema.

- b. A marca recusou e orçamentou o produto sem que exista prova cabal de ausência de anomalia no bem,
- c. Que se manifestou após 2 meses da compra.
- d. Que a Reclamada tenha cumprido com todos os direitos do consumidor, nomeadamente com os inerentes à garantia legal do bem.

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 a Reclamante e a Reclamada, foi celebrado um contrato de compra e venda de uma televisão melhor identificada nos autos a 27.10.2025, pelo valor de €189.99.

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.

No caso em concreto verifica-se tratar-se de uma aquisição de 27.10.2025, e que houve registo de queixa formal a 29.01.2026, tendo assim de frisar que existem determinações e regras específicas para o tratamento de garantia legal dos bens e serviços em garantia, que quando se manifestem dentro dos 24 meses

aquisição, o ónus está invertido e cabe ao vendedor comprovar a origem da anomalia sob pena de se considerar que a mesma se data com a entrega do bem.

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 não só a prova de reclamação feita por email como também pelo Livro de reclamações ao vendedor, ainda nos primeiros meses, nomeadamente em dois e dentro dos 2 anos da entrega.

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, sendo que nos primeiros 24 meses existe uma presunção sobre o vendedor.

Desta feita não podemos olvidar o preceituado no artigo 13.º do regime, que se ocupa da distribuição do ónus da prova. 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.»

Assim nos primeiros 24 meses existe a presunção da falta de conformidade que recai sobre o vendedor.

É verdade que houve apenas uma utilização de 2 meses, e que a alegação por uma parte de foto do bem é a de que o estrago no bem advém da sua natureza. Mas não sendo produzida qualquer prova nesse sentido nem havendo nada que possa comprovar a este tribunal tecnicamente qual a anomalia do bem, entendemos que fica comprovada a falta de conformidade imputável à data da aquisição, e por isso sob responsabilidade da reclamada, tendo assim de se analisar os direitos que recaem sobre o consumidor.

De acordo com o art.º 15, n.º 1, assistem ao consumidor vários direitos, entre eles a reposição da conformidade, através da reparação ou da substituição do bem, a redução proporcional do preço, ou a resolução do negócio.

Importa também aludir aos termos constantes do artigo 12.º da Lei de Defesa do Consumidor (Lei 24/96, de 31 de julho) determina que “o consumidor tem direito à indemnização dos danos patrimoniais e não patrimoniais resultantes do fornecimento de bens ou prestações de serviços defeituosos”.

São requisitos gerais da responsabilidade contratual: o incumprimento do contrato, a culpa (que se presume – artigo 799.º do Código Civil), a existência de danos e o nexo de causalidade entre o incumprimento contratual e os danos.

Portanto, é ao consumidor que cabe o ónus de alegar e provar o defeito, embora goze de presunções legais que facilitem a prova, e que aqui não podem

ser esquecidas, sendo realmente o diploma em aplicação, da lei das garantias benéfico ao consumidor.

Tais presunções fazem apelo a conceitos indeterminados que terão de ser densificados através de factos concretos que razoavelmente, de acordo com as regras da experiência comum, permitam inferir a falta de qualidade, conformidade e de desempenho normal que é de esperar de bens daquela natureza (Acórdão do Supremo Tribunal de Justiça de 20-03-2014, relator: Moreira Alves, Processo n.º 783/11.2TBMGR.C1.S1).

Pelo exposto, é convicção formada deste tribunal que a Reclamante ao dirigir-se à loja e reclamar da falta de conformidade que não reconhece ter contribuído e continua sem saber efetivamente e em moldes técnicos o que aconteceu naquele bem com apenas 2 meses.

Deve ainda atender-se que a jurisprudência maioritária entende que ao consumidor apenas cabe provar que há a desconformidade, o que neste caso é evidente, pois o bem manifestou um comportamento mesmo na sala de audiências que se determina estar fora dos requisitos expectáveis, objetiva e subjetivamente para a conformidade pretendida e cuja expectativa foi também criada no reclamante.

Na distribuição dos ónus de prova cabe ao comprador/consumidor o ónus da alegação e da prova do defeito quer se configure o art.º 12 da lei 24/96, quer se perspetive o art.º 913 do CC, o que resulta em paralelo com o art.º 342, n.º 1 do CC.

Considerando assim este tribunal que estamos perante uma falta de conformidade no bem adquirido, e em garantia, imputável ao vendedor, porque

não pode afastar a presunção que sobre a mesma recai, resta analisar os direitos que recaem sobre a consumidora, para decidir sobre o pedido.

Isto porque com a atual legislação há uma hierarquia e mitigação dos direitos que assistem, incluindo mesmo o que pode ser assim exigido pela falta de conformidade do bem que damos como comprovada.

O art. 15.º do diploma das garantias prevê:

« 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.

7 - O consumidor tem o direito de recusar o pagamento de qualquer parte remanescente do preço ao profissional até que este cumpra os deveres previstos no presente decreto-lei.

8 - O disposto no número anterior não confere ao consumidor o direito à recusa de prestações que estejam em mora.

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.

10 - Os direitos previstos no presente artigo transmitem-se ao terceiro adquirente do bem a título gratuito ou oneroso.»

Deste modo importa desde logo destacar os direitos que assistem ao consumidor, e a hierarquia em causa, seguindo de perto o preceituado pelo Mestre Carlos Filipe Costa, no artigo “ Breve Excurso pelo regime jurídico da compra e venda de bens móveis de consumo instituído pelo Decreto-lei n.º 84/2021, de 18 de outubro”.

Assim:

« o consumidor pode prevalecer-se dos direitos previstos no n.º 1 do artigo 15.º, agora sujeitos a uma hierarquia (mitigada) no seu exercício, a saber,

os direitos à reposição da conformidade, através da reparação ou da substituição do bem, o direito à redução proporcional do preço e do direito à resolução do contrato – e, cumulativamente, o direito à indemnização por perdas e danos resultantes de falta culposa do cumprimento da obrigação de conformidade (artigo 12.º, n.º 1 da Lei n.º 24/96, de 31 de julho e artigo 798.º do Código Civil, presumindo-se a culpa do profissional, nos termos do n.º 1 do artigo 799.º do Código Civil) –, quando a falta de conformidade se manifestar dentro do prazo da garantia legal de conformidade de 3 anos, no caso dos bens móveis novos (ou reconicionados) – artigo 12.º, n.ºs 1 e 354.

Note-se que «[a] “garantia” não é aqui, portanto, uma obrigação em sentido próprio. No específico domínio da CVC [compra e venda de bens de consumo], a palavra garantia (...) não exprime mais do que uma espécie de estado de prontidão jurídica do vendedor, que se prolonga pelo tempo correspondente à duração da garantia: durante esse tempo, se se manifestar alguma falta de conformidade, constituem-se, na sua esfera jurídica, posições jurídicas negativas, correspondentes a direitos de crédito (direito à reposição da conformidade) ou a direitos potestativos do consumidor (direito à redução do preço ou à resolução do contrato)».

E continua o artigo, com relevância para a decisão do caso em apreço que: «Encontrando-se o consumidor liberado do ónus de prova da pré-existência da falta de conformidade, ao profissional não basta a alegação e prova de que a desconformidade inexistia no momento da celebração do contrato ou no momento da entrega do bem ao consumidor ou, até, que o bem funcionou normalmente durante algum tempo. (...)»

Assim, em face de uma comprovada falta de conformidade que se haja manifestado no período da garantia legal de conformidade, o consumidor pode, numa primeira instância, escolher entre a reparação e a substituição do bem, a menos que o meio de reposição da conformidade escolhido seja jurídica ou factualmente impossível ou, em comparação com o outro meio, impuser ao

profissional custos desproporcionados, tendo em conta todas as circunstâncias, incluindo (artigo 15.º, n.º 2):

- a) O valor que o bem teria se não se verificasse a falta de conformidade;
- b) A relevância/importância da falta de conformidade; e
- c) A possibilidade de recurso ao meio de reposição da conformidade alternativo sem inconvenientes significativos para o consumidor.» (sublinhado e negrito nosso).

Neste sentido e perante o que é dado como provado nos autos, o bem apresenta uma falta de conformidade que não pode ser reparada em termos económicos viáveis atendendo aos custos, mas também é nosso entendimento que não dá direito à resolução do negócio pela reclamante.

Pelo que fica assim em causa a possibilidade de substituição do bem pelo vendedor.

Sublinhe-se ainda que à luz da atual lei das garantias, tende a entender-se que para os direitos inerentes e na hierarquia suprarreferida, o consumidor terá a possibilidade de escolher entre a reparação ou a substituição, se outros dos direitos em apreço não se colocarem, sendo que na primeira opção ainda se discutiria a necessidade de ausência de custos desproporcionados para o vendedor.

Contudo temos de ressaltar, seguindo o pensamento do Mestre Carlos Costa supracitado, o seguinte: «em caso de reparação, o bem reparado beneficia de um prazo de “garantia” (rectius, de responsabilidade do profissional) adicional de seis meses por cada reparação até ao limite de quatro reparações (i.e., até um limite de 5 anos de período de responsabilidade do profissional), devendo o profissional, aquando da entrega do bem reparado, transmitir ao consumidor essa informação (n.º 4). (...)»

E aqui é convicção deste tribunal que o profissional realmente não pode realizar a reparação do bem, pois a falta de conformidade é irreparável.

Assim e conforme direito previsto na lei das garantias assiste ao consumidor, de acordo com o art. 18.º do diploma em apreço apenas o direito à substituição do bem:

« Artigo 18.º - Reparação ou substituição do bem

1 - Para efeitos de reparação ou substituição, o consumidor deve disponibilizar os bens, a expensas do profissional.

2 - A reparação ou a substituição do bem é efetuada:

a) A título gratuito;

b) Num prazo razoável a contar do momento em que o profissional tenha sido informado pelo consumidor da falta de conformidade;

c) Sem grave inconveniente para o consumidor, tendo em conta a natureza dos bens e a finalidade a que o consumidor os destina.

3 - O prazo para a reparação ou substituição não deve exceder os 30 dias, salvo nas situações em que a natureza e complexidade dos bens, a gravidade da falta de conformidade e o esforço necessário para a conclusão da reparação ou substituição justifiquem um prazo superior.

(...)

6 - Havendo substituição do bem, o profissional é responsável por qualquer falta de conformidade que ocorra no bem sucedâneo, nos termos do disposto no artigo 12.º

7 - Em caso de substituição do bem, não pode ser cobrado ao consumidor qualquer custo inerente à normal utilização do bem substituído.»

Determina-se, pois, ter a consumidora reclamante o direito à devida substituição do bem, por outro igual ou equivalente, a qual deve ocorrer pela loja onde o mesmo foi adquirido, nos termos supra enunciados e de acordo com a lei das garantias, sem expensas para a reclamante.

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 procedente, condenando-se a Reclamada no pedido de substituição do bem.

Deposite e notifique.

Porto, 13 de agosto de 2026

A juiz-árbitro



Doutora Elionora Santos