

SENTENÇA

Processo n.º 963/2026

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 como a reparação ou substituição do bem.

III – A lei presume que nos primeiros 2 anos a anomalia existia na data da entrega, a menos que haja prova cabal de que resulta de natureza diferente.

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 17 de junho de 2026, nas instalações no Porto, que se fixa como lugar da arbitragem.

Contudo a instância ficou suspensa até novos dados, sendo apenas concluso o processo para sentença a 25 de junho de 2026.

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

« No dia 12-01-2024 o reclamante adquiriu um aspirador da marca Dreame modelo Hill Max Cordless Hard Floor Cleaner à reclamada na quantia de 159,90 (fatura n.º 1719/2025).

Recentemente o equipamento apresentou uma anomalia de funcionamento e no dia 30-12-2025 foi entregue na loja do Porto para reparação ao abrigo da garantia legal. Com a informação “ Aspirador dá sinal de bateria na base porém não liga, nem carrega. Dá sinal de 100% de bateria. Aspiradora + base+ caixa.”

Decorridos os 30 dias previstos na lei a entidade não apresentou qualquer informação, pelo que no dia 20-02-2026 o reclamante deslocou-se à loja para obter mais informação, tendo sido alegado que teriam enviado suposto email o que qual nunca foi rececionado, sendo que foram fornecidos todos os contactos solicitados (telemóvel e email).

A entidade reclamada recusou a reparação gratuita, alegando “uso indevido” mas não apresentou qualquer relatório técnico pericial que comprove que a avaria foi causada por má utilização do consumidor.

Nestes termos e nos demais de direito deverá a reclamada condenada na reparação gratuita do equipamento ou em alternativa na substituição daquele por um novo.»

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

«A Requerida mantém integralmente o teor da sua anterior pronúncia, bem como as conclusões constantes do relatório técnico elaborado no âmbito do processo de RMA n.º

██████, relativo ao equipamento Dreame H11 Max Cordless Hard Floor Cleaner adquirido pelo Reclamante. 2. O equipamento foi rececionado para análise técnica em 30 de dezembro de 2025, na sequência da anomalia reportada pelo cliente, tendo sido efetuadas as verificações técnicas consideradas adequadas ao diagnóstico da ocorrência. 3. Na sequência dessa análise, foi concluído pelos serviços técnicos que o equipamento apresentava sinais de utilização em desconformidade com as instruções e requisitos definidos pelo fabricante, tendo sido detetada utilização de líquidos indevidamente, circunstância expressamente registada no relatório técnico elaborado. 4. Em consequência das conclusões técnicas obtidas, foi considerado que a anomalia apresentada não se encontrava abrangida pela garantia legal ou comercial aplicável, tendo sido emitido orçamento para substituição da unidade. 5. Contrariamente ao alegado pelo Reclamante, a Requerida procedeu à comunicação do resultado da análise técnica e do respetivo orçamento através dos contactos disponibilizados pelo próprio cliente aquando da abertura do processo de assistência. 6. Os registos internos da Requerida demonstram que foram efetuadas várias tentativas de comunicação eletrónica para o endereço de correio eletrónico indicado pelo Reclamante, designadamente ████████████████████, tendo o sistema registado o respetivo envio.

A circunstância de o Reclamante afirmar não ter rececionado tais comunicações não permite concluir que as mesmas não tenham sido efetivamente expedidas pela Requerida, tanto mais que o envio foi efetuado através do sistema informático utilizado para a gestão dos processos de assistência técnica. 8. No que respeita à alegada inexistência de prova técnica, importa esclarecer que existe efetivamente relatório técnico elaborado pelos serviços competentes da Requerida, documento esse que sustenta a decisão de exclusão da garantia e que se junta aos autos para os devidos efeitos. 9. É certo que o equipamento em causa foi concebido para efetuar simultaneamente funções de aspiração e lavagem de pavimentos, admitindo a utilização de água limpa e a aspiração de líquidos compatíveis com a finalidade para que foi desenvolvido. 10. Todavia, tal circunstância não significa que qualquer líquido possa ser utilizado no equipamento. 11. De acordo com as especificações técnicas e instruções do fabricante, a utilização de detergentes, produtos químicos, substâncias espumosas ou líquidos não autorizados pode provocar danos

internos nos circuitos, sensores, bombas e restantes componentes do equipamento, determinando a exclusão da cobertura de garantia.

A conclusão técnica obtida no caso concreto não se limitou à mera constatação de que o equipamento teve contacto com líquidos - circunstância naturalmente inerente à sua função - mas antes à deteção de utilização de líquidos considerados inadequados face às especificações do fabricante, situação suscetível de causar os danos verificados. 13. Não corresponde igualmente à realidade a alegação do Reclamante segundo a qual a Requerida estaria obrigada a demonstrar a utilização de determinado agente químico específico ou a apresentar relatório pericial externo para fundamentar a exclusão da garantia. 14. Nos termos do Decreto-Lei n.º 84/2021, a presunção de falta de conformidade não possui natureza absoluta, podendo ser afastada quando existam elementos técnicos que permitam concluir que a anomalia resulta de fatores externos ao produto ou de utilização desconforme com as instruções do fabricante. 15. Foi precisamente essa a conclusão alcançada pelos serviços técnicos da Requerida, os quais verificaram a existência de circunstâncias incompatíveis com um defeito originário do equipamento e compatíveis com utilização indevida. 16. Importa ainda referir que a Requerida nunca recusou a receção do equipamento nem se recusou a proceder à respetiva análise ao abrigo da garantia. 17. Pelo contrário, o equipamento foi recebido, analisado e sujeito a avaliação técnica, tendo apenas sido afastada a cobertura da garantia após a obtenção das conclusões constantes do relatório técnico. 18. A atuação da Requerida pautou-se sempre pelos princípios da boa-fé, da transparência e do cumprimento dos procedimentos internos e legais aplicáveis às situações de assistência técnica. 19. Não existe, por conseguinte, qualquer fundamento para impor à Requerida a reparação gratuita ou a substituição do equipamento ao abrigo da garantia, uma vez que a anomalia identificada não foi considerada resultante de defeito de fabrico ou de falta de conformidade originária, mas antes de utilização desconforme com as condições definidas pelo fabricante. 20. Termos em que deverá a presente reclamação ser julgada improcedente, por não provada, absolvendo-se a Requerida dos pedidos formulados pelo Reclamante.»

4. Do valor da causa

Nos termos do Regulamento Harmonizado 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 **€159.90** (cento e cinquenta e nove euros e noventa 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, assim como respetiva testemunha.

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

Foi permitido à Reclamada a entrega de elementos como um 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 andamento do processo.

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 um aspirador à reclamada a 12.01.2024, de marca e modelo melhor identificada nos autos.

b. A 30.12.2025 o aspirador foi deixado na loja da reclamada e solicitada a RMA relativa a uma anomalia identificada como «Aspirador dá sinal de bateria na base, porém não liga nem carrega, dando sinal de 100% da bateria.»

c. Dando a entender ser um problema elétrico ou eletrónico na ligação /carregamento.

d. A 29.01.2026 a intervenção do RMA da reclamada entregue ao reclamante refere que o equipamento perdeu a garantia por não cumprir com os requisitos do fabricante.

e. Foi detetado que foi utilizado líquidos indevidamente, não sendo possível a reparação ao abrigo da garantia do fabricante na indicação dada pela Reclamada aplicando a mesma um orçamento para substituição da unidade em €189.90.

f. Contudo no documento inicial entregue nos autos na posse do reclamante, o mesmo RMA 45171 não tem assinatura, nem nenhum outro elemento técnico ou pericial que permita comprovar como chegou a reclamada àquela conclusão.

g.

h. Na sequência da audiência foi junto mais elementos quanto a este RMA, nomeadamente o manuscrito abaixo, cuja frente e verso não pode confirmar este tribunal ser do mesmo documento que o inicial RMA, mas aludindo que

i. Havia sinais de cheiro no depósito de água o que não se pode à data confirmar, e a menção a que só deveriam ser usados líquidos recomendados pela marca

j.

k. E o mesmo documento supra, mas assinado, conforme indicação que a Reclamada, indica ter em arquivo, elaborado por funcionário que já não colabora com a mesma:

l.

m. Havendo com certeza um lapso na data 27/06 quando o documento é de 29/01 e foi enviado a este tribunal a 22/06 sempre do ano 2026.

n. Ainda assim a anomalia reportada aquando da entrada deste processo é alusiva ao carregamento da bateria do equipamento e não a questões referentes a qualquer utilização de líquidos no depósito.

o. Testemunhando o reclamante que nunca foi usado nenhum produto não autorizado.

p. E não constando sequer nos autos nenhuma indicação escrita, manual, instruções ou afins que impusessem ao consumidor um uso diferente do que se pudesse comprovar que o reclamante tivesse usado.

q. Entendendo tribunal que para a queixa da anomalia que o reclamante alegou e apresentou – na bateria do equipamento e sua ligação ou carregamento à eletricidade, o uso de produtos seria indiferente.

r. E o relatório entregue aos autos posteriormente não prova o contrário.

s. O bem está na posse da Reclamada, não havendo prova em contrário.

t. Foi proposta a devolução de €100 em voucher, mas recusado.

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

a. Que a Reclamada tenha entregue qualquer manual de instruções ou outra indicação em suporte duradouro quanto a líquidos proibidos ou que não pudessem ser utilizados e que interferissem com a utilização da bateria.

b. Que a anomalia reportada em termos elétricos tenha diretamente interesse para qualquer uso externo dos produtos de limpeza.

c. Que o Relatório em causa seja tecnicamente esclarecer do motivo e origem da anomalia no aspirador, afastando a presunção legal uma vez que a anomalia se manifestou dentro dos primeiros 2 anos.

d. Que a Reclamada tenha cumprido com todos os direitos do consumidor relativos à garantia legal.

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 um aspirador melhor identificado nos autos a 12.01.2024, pelo valor de €159.90

Da matéria factual dada como provada entre o reclamante e a reclamada entendemos 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, considera-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 pelas partes.

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.

Nomeadamente e com relevância ao caso, se existisse algum alerta especial de uso, quanto à componente avariada, deveria haver prova que essa informação foi prestada aquando da compra, sendo que nenhuma prova nesse sentido foi entregue aos autos.

Está-se neste caso nos primeiros 2 anos da aquisição quando o bem manifesta uma falta de conformidade que o leva à loja e ali é aberto RMA, sendo que no momento da entrega também nenhuma menção é feita de que houvesse cheiro ou algo de líquido no depósito embora ali na receção admita o tribunal que também não fosse o momento adequado.

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, o que como supra explicitado cremos que não ocorreu.

Deste modo quando o reclamante reclama e pede reparação do bem ou a substituição do bem por anomalias que reporta carregamento do mesmo e na ligação com a bateria.

O Consumidor apresenta o bem na loja e reclama ali do caso, e o bem fica na loja até hoje, para avaliação técnica. É feita alusão a 30 dias mas atualmente a lei não penaliza como antes o vendedor por ser ultrapassado esse prazo na resolução do assunto, ainda mais pela complexidade que o caso possa ter, mantendo os direitos dos consumidores, o que aqui se aprecia em sede do atual diploma das garantias.

Assim o bem teve relatório final a 29.01.2026 do qual o reclamante alega ter vindo a ter conhecimento mais tarde, embora tal não esteja em discussão sendo realizado orçamento de reparação.

Mas e pelos dados do relatório, e em especial pelo lapso temporal, fica provado que a 30.12.2025 a máquina tinha uma anomalia que se reporte à bateria/carregamento, tendo o relatório levantado duvidas sobre a utilização de líquidos e um cheiro no depósito, mas sem ser preciso, sem dar mais detalhes na altura nem assinatura ao consumidor, nem comprovando a este tribunal o nexo de causalidade entre o reclamado e qualquer uso de líquidos.

Termos em que entende o tribunal ser de chamar o vendedor à sua responsabilidade conforme 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.»

O consumidor reclamou em loja a 30.12.2025 e ali deixou o bem para o RMA que consta nos autos.

O bem estava nos primeiros 24 meses de aquisição, havendo assim a presunção que o bem tinha uma anomalia à data da entrega conforme o artigo 13.º refere:

« 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.»

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.

Ora entendemos que a natureza do que está a ser reclamado na bateria e a suposta utilização de líquidos não permitidos pela marca, que não entendemos provado, e que não conhece o tribunal nem o consumidor alguma informação

cabal que o impedisse dessa utilização, não podemos assim considerar aqui plausível neste caso.

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.º 84/2021, de 18 de Outubro, 2022, Reimpressão, Coimbra, Almedina, página 54*).

Ora considerando que não decorreram mais de dois anos desde a entrega do bem, a reclamante beneficia da dispensa ou liberação legal do ónus da prova relativamente à anterioridade da desconformidade, não lhe cabendo demonstrar mais do que a alegação e prova da desconformidade existir, que foi confirmada.

Consideramos, pois, que a falta de conformidade deste bem está verificada de acordo com a lei, com a ausência de verificação dos requisitos objetivos e subjetivos supramencionados e constantes no art. 6.º e 7.º

Importa por isso analisar e determinar à luz da legislação em vigor, que direitos assistem ao consumidor em caso de falta de conformidade, como a que se considera provada existir atualmente no caso concreto.

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).

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 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, resta analisar os direitos que recaem sobre o mesmo, 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”.¹

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 recondicionados) – artigo 12.º, n.ºs 1 e 354.

¹ In Revista de Direito da Responsabilidade, Ano 5 -2023, p. 882 a 910.

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)».²

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).

² PAULO DUARTE, “O novo regime da compra e venda de bens de consumo: (apenas) algumas (das) diferenças entre a lei antiga e a lei nova”. **Vida Judiciária**. Setembro-outubro 2021, pp. 34-35.

Neste sentido e perante o que é dado como provado nos autos, o bem apresenta uma falta de conformidade que pode ser reparada, embora e pelo valor em discussão não tenha o tribunal a certeza de que atualmente e pelo valor tal seja exequível dando-se por isso uma possibilidade de alternativa visto que o próprio pedido era subsidiário.

Pelo que fica assim em causa a possibilidade de substituição do bem pelo vendedor, mas apenas quanto a um bem ou idêntico com as mesmas características, nos termos da lei.

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.

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:

«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 sucedido, 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 o consumidor o direito à devida reparação do bem, a qual deve ocorrer pela loja onde o mesmo foi adquirido no prazo de 10 dias úteis, nos termos supra enunciados e de acordo com a lei das garantias, sem expensas para o reclamante.

Caso esta se venha a revelar impossível de realizar naquele prazo determina-se a substituição do bem por outro igual ou equivalente nos termos da lei.

Termos em que deve proceder o pedido realizado a este tribunal arbitral.

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.

Condena-se a Reclamada à reparação do bem em 10 dias úteis.

Se esta reparação for tecnicamente impossível neste prazo, deve o bem ser substituído por outro igual ou equivalente.

Deposite e notifique.

Porto, 17 de julho de 2026

A juiz-árbitro



Doutora Elionora Santos