

Sentença

Processo nº 1030/26

Reclamante: F...

Reclamada: D..., Lda.

Sumário

1. A garantia legal de conformidade prevista no Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro, constitui um regime imperativo de proteção do consumidor, não podendo ser afastada por exclusões genéricas constantes de condições de garantia comercial.
2. A quebra ou estilhaçamento de um componente integrante da estrutura do bem, quando ocorrido durante a sua utilização normal e dentro do prazo de garantia legal, é suscetível de constituir falta de conformidade, quando comprometa a funcionalidade, segurança ou durabilidade do equipamento.
3. Manifestando-se a falta de conformidade no prazo de dois anos a contar da entrega do bem, presume-se que a mesma existia à data da entrega, cabendo ao profissional ilidir tal presunção, mediante prova concreta de causa externa ou imputável ao consumidor.
4. A mera alegação de que determinado componente se encontra excluído da garantia, ou de que a anomalia resultou de impacto, choque térmico ou uso indevido, não basta para afastar a responsabilidade do profissional, se não for acompanhada de prova objetiva e tecnicamente sustentada.
5. Verificada a falta de conformidade e não tendo sido demonstrada causa imputável ao consumidor, assiste a este o direito à reposição da conformidade do bem, designadamente mediante reparação, sem encargos, em prazo razoável e sem grave inconveniente.

1. RELATÓRIO

1.1. Audiência

Aberta a audiência arbitral, verificou-se a impossibilidade de conciliação entre as partes, tendo o processo prosseguido, de imediato, para julgamento.

1.2. Pedido

A Reclamante peticiona a reparação do equipamento ao abrigo da garantia legal ou, caso assim não se entenda, a substituição do equipamento ou a resolução contratual com o consequente reembolso da quantia de 139,99 €.

1.3. Defesa da Reclamada

A Reclamada, alega, em síntese:

- que a Reclamante adquiriu uma Placa de Gás, da marca Jocel, no dia 26 de outubro de 2025, na loja D...;
- que cerca de 4 meses depois, a Reclamante reportou uma inconformidade no aparelho;
- que não é um centro técnico, mas sempre que um aparelho apresenta alguma inconformidade é pedida a realização de uma peritagem técnica ao equipamento para confirmar e apurar a origem da anomalia;
- que da peritagem efetuada ao aparelho, a equipa técnica apurou que o vidro se encontrava partido e por esse motivo o equipamento foi considerado fora de garantia;
- que os vidros se encontram excluídos das condições de garantia, devido ao facto de tal componente ser projetado para resistir às condições normais de utilização, partindo apenas quando sujeito a fatores externos, tais como impacto, choque térmico ou manipulação indevida;
- que para a reposição da conformidade, seria necessário proceder à substituição do vidro, com custos associados para a cliente;
- que esta opção foi recusada pela Reclamante;
- que estando o artigo sem evidências de danos com origem em qualquer problema de fabrico, a Darty respeita as conclusões da equipa técnica;

- que, por isso, não pode atender à pretensão da Reclamante.

1.4. Alegações do Reclamante

A Reclamante alega, em síntese:

- que adquiriu o equipamento à Reclamada no dia 26.10.25. doc 1;
- que a entrega e a instalação fora efetuada pela Reclamada;
- que estava a renovar a cozinha, tendo iniciado a utilização do equipamento no final de dezembro de 2025, doc 2;
- que no dia 22.02.26, enquanto cozinhava o almoço, com utensílio apropriado, ouviu um enorme estrondo e ao aproximar-se do equipamento, verificou que o vidro se encontrava completamente estilhaçado, tendo de imediato desligado o gás;
- que se deslocou à Reclamada no estabelecimento de Vila Nova de Gaia e que reportou o sucedido, doc 3;
- que a Reclamada informou que o vidro não estava coberto pela garantia e que tal ocorrera na sequencia de choque térmico;
- que exarou reclamação no livro de reclamações da Reclamada e que até à data não obteve qualquer resposta, doc 4;
- que fora agendada visita técnica para 03.03.26;
- que o parecer técnico fora enviado para o email de um dos filhos referindo exclusão da garantia, por se tratar de vidro, doc 5;
- que nunca fora comunicado à Reclamante no momento da aquisição qualquer exclusão relativamente ao vidro.

2. OBJETO DO LITÍGIO

O objeto do litígio consiste em determinar se a avaria verificada na placa de gás adquirida pela Reclamante, traduzida no estilhaço do vidro do equipamento, constitui uma falta de conformidade abrangida pela garantia legal de conformidade dos bens de consumo, imputável à Reclamada, ou se, pelo contrário, resulta de causa externa, designadamente impacto, choque térmico ou utilização/manipulação indevida, excluindo a responsabilidade da Reclamada.

Cumpre, assim, apreciar se assiste à Reclamante o direito à reposição da conformidade do bem, mediante reparação ou substituição do equipamento, ou, subsidiariamente, à resolução do contrato com restituição do preço pago, no montante de 139,99 €.

3. FUNDAMENTAÇÃO

3.1. Matéria de facto

Factos provados

Com interesse para a decisão da causa, resultaram provados os seguintes factos:

1. No dia 26 de outubro de 2025, a Reclamante adquiriu à Reclamada uma placa de gás, da marca J..., pelo preço de 139,99 €.
2. A entrega e instalação do equipamento foram efetuadas pela Reclamada.
3. O equipamento em causa consistia numa placa de gás com vidro na base/superfície.
4. A Reclamante encontrava-se a renovar a cozinha, tendo iniciado a utilização regular do equipamento apenas no final de dezembro de 2025.
5. No dia 22 de fevereiro de 2026, enquanto cozinhava o almoço, a Reclamante ouviu um forte estrondo.

6. Ao aproximar-se da placa, a Reclamante verificou que o vidro do equipamento se encontrava completamente estilhaçado.
7. Perante o sucedido, a Reclamante desligou de imediato o gás.
8. A Reclamante utilizava, no momento dos factos, um grelhador adequado ao uso em placa de gás.
9. Em audiência, a Reclamante exibiu o grelhador utilizado, tendo-se constatado que o mesmo era apropriado para o efeito.
10. A Reclamante deslocou-se ao estabelecimento da Reclamada em Vila Nova de Gaia e reportou o sucedido.
11. A Reclamada informou a Reclamante de que o vidro não se encontrava abrangido pela garantia, imputando a ocorrência a choque térmico.
12. A Reclamante apresentou reclamação no livro de reclamações da Reclamada.
13. Foi agendada visita técnica para o dia 03 de março de 2026.
14. Na sequência da análise técnica efetuada, foi remetido parecer para o email de um dos filhos da Reclamante, no qual se concluiu pela exclusão da garantia, por estar em causa vidro partido.
15. A Reclamada recusou assumir a reparação do equipamento ao abrigo da garantia legal.
16. A Reclamada informou que a reposição da conformidade implicaria a substituição do vidro, com custos a suportar pela Reclamante.
17. A Reclamante recusou suportar tais custos.
18. No momento da aquisição, não foi demonstrado que tivesse sido comunicada à Reclamante qualquer exclusão específica da garantia relativamente ao vidro da placa.

Factos não provados

Com interesse para a decisão da causa, não resultaram provados os seguintes factos:

1. Que o estilhaço do vidro da placa tenha resultado de impacto, pancada, queda de objeto ou manipulação indevida por parte da Reclamante.
2. Que o equipamento tenha sido utilizado pela Reclamante de forma desconforme com a sua natureza, finalidade ou instruções de utilização.
3. Que o grelhador utilizado pela Reclamante fosse inadequado ao funcionamento da placa de gás.
4. Que a quebra do vidro tenha resultado de choque térmico imputável à Reclamante.
5. Que a Reclamante tivesse sido informada, no momento da celebração do contrato, de uma exclusão da garantia legal relativamente ao vidro do equipamento.
6. Que o vidro partido estivesse, em qualquer circunstância, automaticamente excluído da garantia legal de conformidade, independentemente da causa da anomalia.
7. Que a anomalia tivesse origem exclusiva em fator externo ao equipamento

3.2. Motivação da matéria de facto

A convicção do Tribunal quanto à matéria de facto provada e não provada formou-se com base na apreciação crítica e conjugada da prova documental junta aos autos, das declarações prestadas pela Reclamante em audiência e da observação direta do utensílio utilizado no momento da ocorrência.

Foram, desde logo, relevantes os documentos juntos pela Reclamante, designadamente o comprovativo de aquisição do equipamento, do qual resulta a compra da placa de gás da marca Jocel, em 26.10.2025, pelo preço de 139,99 €, bem como os elementos

relativos à entrega/instalação, à reclamação apresentada junto da Reclamada e à subsequente intervenção técnica.

As declarações da Reclamante revelaram-se espontâneas, coerentes e circunstanciadas, tendo descrito, de forma linear, que a placa apenas começou a ser utilizada no final de dezembro de 2025, por se encontrar a cozinha em renovação, e que, em 22.02.2026, enquanto cozinhas, ouviu um forte estrondo, verificando de imediato que o vidro da placa se encontrava estilhaçado, razão pela qual desligou prontamente o gás.

Foi igualmente valorado o facto de a Reclamante ter exibido em audiência o grelhador que referiu estar a utilizar no momento da ocorrência. Da sua observação resultou tratar-se de utensílio adequado ao uso em placa de gás, não se tendo apurado qualquer elemento que permitisse concluir pela sua inadequação ou por uma utilização anómala do equipamento.

Por outro lado, a Reclamada não produziu prova bastante de que a quebra do vidro tivesse resultado de impacto, choque térmico imputável à Reclamante, manipulação indevida ou qualquer outro fator externo. Limitou-se a invocar as conclusões da assistência técnica, no sentido de que o vidro se encontrava partido e que, por essa razão, estaria excluído da garantia.

Todavia, tal conclusão não se mostra, por si só, suficiente para demonstrar a causa concreta da quebra do vidro. O facto de o vidro se encontrar partido constitui a própria anomalia denunciada, não permitindo, sem mais, concluir que a causa da ocorrência tenha sido externa ao equipamento ou imputável à consumidora.

Acresce que não foi demonstrado que, no momento da celebração do contrato, tivesse sido prestada à Reclamante informação clara, específica e compreensível sobre uma eventual exclusão do vidro da garantia legal. Também não resultou provado que tal

exclusão pudesse operar automaticamente, independentemente da origem da desconformidade.

Assim, os factos provados resultaram da conjugação entre a prova documental, as declarações credíveis da Reclamante e a verificação em audiência da adequação do utensílio utilizado. Já os factos não provados resultaram da ausência de prova bastante quanto à existência de causa externa, uso indevido, impacto, choque térmico imputável à Reclamante ou exclusão validamente comunicada da garantia legal.

3.3. Do Direito

A relação jurídica estabelecida entre as partes configura uma relação de consumo, na medida em que a Reclamante adquiriu à Reclamada, enquanto profissional, um bem móvel — uma placa de gás — destinado a uso não profissional.

É, por isso, aplicável o regime previsto no Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro, que regula os direitos do consumidor na compra e venda de bens, conteúdos e serviços digitais, bem como, subsidiariamente, a Lei n.º 24/96, de 31 de julho, enquanto diploma estruturante da defesa do consumidor.

Nos termos do artigo 5.º do Decreto-Lei n.º 84/2021, o profissional deve entregar ao consumidor bens conformes com o contrato, devendo estes preencher os requisitos subjetivos e objetivos de conformidade previstos nos artigos 6.º e 7.º do mesmo diploma.

Em particular, os bens devem corresponder à descrição, tipo, qualidade, funcionalidade e demais características previstas no contrato, bem como ser adequados ao uso habitual a que os bens da mesma natureza se destinam. Devem ainda possuir as qualidades e características habituais e expectáveis em bens do mesmo tipo, designadamente quanto à durabilidade, funcionalidade e segurança.

Estando em causa uma placa de gás com superfície em vidro, tal componente não pode ser considerado meramente acessório ou estranho à funcionalidade do equipamento. Pelo contrário, integra a própria estrutura do bem e é essencial à sua utilização normal e segura.

O estilhaçamento do vidro, ocorrido durante a utilização normal da placa, compromete a aptidão do equipamento para o fim a que se destina, afetando a sua funcionalidade, segurança e durabilidade.

Resultou provado que a Reclamante adquiriu o equipamento em 26.10.2025 e que a anomalia ocorreu em 22.02.2026, ou seja, cerca de quatro meses após a aquisição e dentro do prazo de garantia legal. Mais resultou provado que a Reclamante apenas iniciou a utilização regular do equipamento no final de dezembro de 2025, por se encontrar a cozinha em renovação.

Nos termos do artigo 12.º, n.º 1, do Decreto-Lei n.º 84/2021, o profissional é responsável por qualquer falta de conformidade que se manifeste no prazo de três anos a contar da entrega do bem. Por sua vez, dispõe o artigo 13.º, n.º 1, do mesmo diploma, que a falta de conformidade que se manifeste no prazo de dois anos a contar da data da entrega do bem se presume existente à data da entrega, salvo quando tal for incompatível com a natureza do bem ou com as características da falta de conformidade.

Esta presunção legal é particularmente relevante no caso dos autos. Tendo a anomalia ocorrido poucos meses após a aquisição, cabia à Reclamada ilidir a presunção legal, demonstrando que a quebra do vidro resultou de causa posterior à entrega e imputável à Reclamante, designadamente impacto, manipulação indevida, utilização desconforme ou choque térmico provocado por comportamento inadequado da consumidora.

A Reclamada não logrou fazer essa prova.

Com efeito, a circunstância de o vidro se encontrar partido corresponde precisamente à anomalia denunciada, não constituindo, por si só, prova da sua causa. Dizer que o vidro está partido não equivale a demonstrar que a quebra resultou de impacto externo, choque térmico imputável à Reclamante ou utilização indevida. Para afastar a garantia legal, não basta invocar genericamente que os vidros apenas partem por fatores externos; impunha-se prova concreta, objetiva e tecnicamente sustentada da causa da fratura.

Acresce que resultou provado que a Reclamante utilizava, no momento da ocorrência, um grelhador adequado ao uso em placa de gás, tendo o mesmo sido exibido em audiência e observado pelo Tribunal. Não se apurou qualquer utilização anómala do equipamento, nem qualquer conduta da Reclamante suscetível de justificar a exclusão da responsabilidade da Reclamada.

Também não procede a invocação de que os vidros se encontram excluídos das condições de garantia. Desde logo, há que distinguir a garantia comercial eventualmente concedida pelo fabricante ou vendedor da garantia legal de conformidade. A garantia legal decorre imperativamente da lei e não pode ser afastada por cláusulas, condições gerais ou limitações unilateralmente estabelecidas pelo profissional.

Nos termos do artigo 51.º, n.º 1, do Decreto-Lei n.º 84/2021, é nulo o acordo ou cláusula contratual pelo qual se excluam ou limitem os direitos do consumidor previstos naquele diploma. Assim, uma exclusão genérica dos vidros da garantia não pode prevalecer sobre o regime legal de conformidade quando esteja em causa uma falta de conformidade do bem manifestada durante o prazo legal e não tenha sido demonstrada causa imputável ao consumidor.

Por outro lado, o artigo 7.º, n.º 3, do Decreto-Lei n.º 84/2021 apenas afasta a falta de conformidade quando, no momento da celebração do contrato, o consumidor tenha sido

inequivocamente informado de que uma característica particular do bem se desviava dos requisitos objetivos de conformidade e tenha aceite esse desvio separadamente, de forma expressa e inequívoca.

No caso concreto, não resultou provado que a Reclamante tivesse sido informada, no momento da aquisição, de qualquer limitação específica relativa ao vidro da placa, nem que tivesse aceitado expressamente qualquer desvio aos requisitos normais de qualidade, segurança ou durabilidade do equipamento. Pelo contrário, tratando-se de uma placa de gás com superfície/base em vidro, era legítimo que a consumidora esperasse que tal componente resistisse à utilização normal do bem durante um período razoável.

A invocação de choque térmico também não se mostra bastante. Em primeiro lugar, porque não foi demonstrada a concreta ocorrência de um choque térmico causado por atuação da Reclamante. Em segundo lugar, porque uma placa de gás, pela sua própria natureza, é um equipamento destinado a suportar variações de temperatura associadas à confeção de alimentos. Assim, só um choque térmico anormal, exterior ao uso regular e imputável ao consumidor, poderia afastar a responsabilidade do profissional, o que não se demonstrou.

Verificada a falta de conformidade e não tendo a Reclamada ilidido a presunção legal prevista no artigo 13.º do Decreto-Lei n.º 84/2021, assiste à Reclamante o direito à reposição da conformidade do bem.

Nos termos do artigo 15.º, n.º 1, do referido diploma, em caso de falta de conformidade, o consumidor tem direito à reposição da conformidade, através da reparação ou substituição do bem, à redução proporcional do preço ou à resolução do contrato.

O Decreto-Lei n.º 84/2021 não estabelece uma hierarquia rígida entre os meios de tutela do consumidor, ao contrário do que resultava do regime anterior. Verificada a falta de conformidade, o consumidor tem direito à reposição da conformidade do bem, através da reparação ou da substituição, à redução proporcional do preço ou à resolução do contrato, nos termos do artigo 15.º do referido diploma.

A escolha do meio de tutela deve, contudo, respeitar os limites legalmente previstos, designadamente a impossibilidade ou a desproporção do meio escolhido, bem como os princípios da boa-fé, da adequação e da proporcionalidade.

No caso concreto, tendo a Reclamante peticionado, em primeiro lugar, a reparação do equipamento, tal pretensão mostra-se adequada à reposição da conformidade, devendo a mesma ser efetuada gratuitamente, em prazo razoável e sem grave inconveniente para a consumidora, nos termos do artigo 18.º do Decreto-Lei n.º 84/2021.

No caso dos autos, a Reclamante peticiona, em primeiro lugar, a reparação do equipamento ao abrigo da garantia legal. Tal pretensão é adequada e proporcional, uma vez que a reposição da conformidade poderá ser alcançada mediante substituição do vidro ou reparação equivalente do equipamento, sem encargos para a consumidora.

Só caso tal reparação se revele tecnicamente impossível, desproporcionada ou não seja realizada pela Reclamada nos termos legais, deverá ser ponderada a substituição do equipamento. A resolução contratual, com restituição do preço pago, assume natureza subsidiária, sendo admissível se a Reclamada não repuser a conformidade, se recusar fazê-lo, se a reparação ou substituição não ocorrer em prazo razoável ou se se revelar inadequada à tutela efetiva da consumidora.

Assim, tendo-se demonstrado a existência de uma falta de conformidade manifestada dentro do prazo legal, não tendo a Reclamada provado qualquer causa externa ou

imputável à Reclamante e sendo ineficaz qualquer exclusão genérica do vidro da garantia legal, deve a pretensão da Reclamante proceder.

Em consequência, deve a Reclamada ser condenada a reparar o equipamento, mediante substituição do vidro ou outra intervenção técnica necessária à reposição da conformidade, sem quaisquer encargos para a Reclamante, incluindo, se necessário, custos de remoção, transporte, mão de obra, peças e reinstalação.

Caso a reparação se revele impossível ou não seja efetuada no prazo legalmente devido, deverá a Reclamada proceder à substituição do equipamento por outro de características equivalentes ou, subsidiariamente, à resolução do contrato com restituição à Reclamante da quantia de 139,99 €

4. DECISÃO

Pelo exposto, julga-se a presente reclamação procedente e, em consequência, condena-se a Reclamada a proceder à reparação da placa de gás adquirida pela Reclamante, mediante substituição do vidro ou realização da intervenção técnica necessária à reposição da conformidade do equipamento, sem quaisquer encargos para a Reclamante.

A reparação deverá ser efetuada gratuitamente, no prazo máximo de 15 dias, a contar da disponibilização do equipamento pela Reclamante para esse efeito, sem grave inconveniente para esta, abrangendo todos os custos necessários à reposição da conformidade do bem, designadamente peças, mão de obra, transporte, remoção e reinstalação, caso se revelem necessários.

Caso a reparação se revele impossível ou desproporcionada, condena-se a Reclamada, em alternativa, a proceder à substituição do equipamento por outro de características equivalentes, igualmente no prazo máximo de 15 dias.

Caso a reparação ou a substituição se revelem impossíveis, desproporcionadas ou não sejam realizadas nos termos e prazos ora fixados, declara-se resolvido o contrato, condenando-se a Reclamada a restituir à Reclamante a quantia de 139,99 €.

Taxas de arbitragem pela Reclamada.

Notifique-se.

Porto 14.06.26

A Juiz-Árbitro

