

Sentença

Processo nº 1296/26

Reclamante: D.

Reclamada: O, Unipessoal, Lda.

Sumário

- I. O bem vendido ao consumidor deve apresentar a qualidade, funcionalidade, resistência e durabilidade que razoavelmente se espera de um bem do mesmo tipo, atendendo à sua natureza e finalidade normal.
- II. A intervenção de ajuste ou adaptação do bem, quando proposta e realizada pelo profissional no âmbito da venda, integra a relação de consumo e deve ser tecnicamente adequada, não podendo comprometer a estrutura ou a utilização normal do bem.
- III. Manifestando-se a falta de conformidade dentro do prazo legal de garantia, presume-se a sua existência à data da entrega, salvo prova em contrário pelo profissional.
- IV. A repetição da falta de conformidade após uma primeira tentativa de reparação permite ao consumidor recorrer a outro meio de tutela, designadamente à resolução do contrato, nos termos do Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro.
- V. Resolvido o contrato, deve o profissional restituir ao consumidor o preço pago pelo bem e, sendo caso disso, o valor pago por intervenção acessória que se tornou inútil em consequência da falta de conformidade.
- VI. Procedendo integralmente a reclamação, deve o profissional suportar as taxas de arbitragem devidas, reembolsando o consumidor da quantia por este suportada a esse título, nos termos do regulamento aplicável.

1. RELATÓRIO

1.1. Audiência

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

1.2. Pedido

O Reclamante peticiona a resolução do contrato com a consequente devolução da quantia paga e ainda do preço cobrado pela Reclamada relativamente ao ajuste do anel.

1.3. Alegações do Reclamante

O Reclamante alega, em síntese:

- que adquirira em, 15.06.25, um anela no estabelecimento da Reclamada sito no Parque Nascente, no valor de 146,25 €, doc 1;
- que a medida do anel era grande, face ao pretendido, tendo sido proposto pela loja uma redução no tamanho;
- que para tal redução, foi cobrado a quantia de 12 €, doc 2;
- que passados 6 meses, o anel partiu pela soldadura;
- que foram à loja da Reclamada e o anel foi reparado sem custos;
- que após um mês da reparação o anel voltou a partir no mesmo local, doc 3;
- que voltou à loja no dia 05.03.26 e deixou o anel para avaliação;
- que a 16.03.26 a Reclamada propôs o seguinte: reforço estrutural com custo de 88,00 € ou nova solda no valor de 12 €;
- que declarara não assumir qualquer custo;
- que solicitou a resolução do contrato;

- que a responsável da loja declarou que o anel não tem evidência qualquer problema e que a loja não tem a obrigação de realizar a devolução;
- que a estrutura do anel não comporta redução e que nunca deveria ter sido proposto redução;
- que enviou email a reclamar e exarou reclamação no livro de reclamações da Reclamada, docs 4 e 5;
- que a responsável da loja em 23.03.26 telefonou tendo informado que a proposta da Reclamada seria a troca do artigo por outro de valor igual ou superior, não sendo possível a devolução do mesmo; - que não aceitou a proposta.

1.4 Defesa da Reclamada

A Reclamada não apresentou contestação.

No próprio dia da audiência, o Ilustre Mandatário da Reclamada requereu o adiamento da diligência, invocando a impossibilidade de comparência, conforme consignado na respetiva ata.

O pedido foi indeferido, tendo a audiência prosseguido para julgamento.

2. OBJETO DO LITÍGIO

O objeto do litígio consiste em saber se o anel adquirido pelo Reclamante à Reclamada apresentava falta de conformidade, designadamente por quebra recorrente no local da soldadura após a redução do respetivo tamanho, e se tal desconformidade é imputável à Reclamada.

Cumpre, em especial, apreciar se a redução do tamanho do anel, proposta e realizada no âmbito da compra efetuada no estabelecimento da Reclamada, era adequada à estrutura do bem ou se, pelo contrário, comprometeu a sua resistência e durabilidade.

Importa ainda decidir se, perante a repetição da quebra após anterior reparação, assiste ao Reclamante o direito à resolução do contrato, com restituição da quantia paga pelo anel, no valor de 146,25 €, bem como à devolução da quantia de 12,00 € cobrada pela redução/ajuste do respetivo tamanho.

3. FUNDAMENTAÇÃO

3.1. Matéria de facto

Factos provados

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

1. Em 15.06.2025, o Reclamante adquiriu um anel no estabelecimento comercial da Reclamada, sito no Parque Nascente.
2. O preço pago pelo anel foi de 146,25 €.
3. No momento da aquisição, a medida do anel era superior à pretendida pelo Reclamante.
4. Foi proposta pela loja da Reclamada a redução do tamanho do anel.
5. Pela redução do tamanho do anel, a Reclamada cobrou ao Reclamante a quantia de 12,00 €.
6. O Reclamante procedeu ao pagamento da quantia de 12,00 € relativa ao ajuste do anel.

7. Cerca de seis meses após a aquisição, o anel partiu no local da soldadura.
8. O Reclamante deslocou-se ao estabelecimento da Reclamada, tendo o anel sido reparado sem custos.
9. Cerca de um mês após a reparação, o anel voltou a partir no mesmo local.
10. Em 05.03.2026, o Reclamante voltou ao estabelecimento da Reclamada e deixou o anel para avaliação.
11. Em 16.03.2026, a Reclamada apresentou ao Reclamante duas propostas: reforço estrutural do anel, com custo de 88,00 €, ou nova soldadura, com custo de 12,00 €.
12. O Reclamante declarou não aceitar suportar qualquer custo adicional.
13. O Reclamante solicitou a resolução do contrato.
14. A Reclamada não aceitou a resolução do contrato nem a devolução do preço pago.
15. A responsável da loja comunicou ao Reclamante que o anel não evidenciava qualquer problema que justificasse a devolução.
16. O Reclamante apresentou reclamação por email e no livro de reclamações da Reclamada.
17. Em 23.03.2026, a responsável da loja contactou telefonicamente o Reclamante, informando que a proposta da Reclamada consistia na troca do artigo por outro de valor igual ou superior.
18. A Reclamada comunicou ao Reclamante que não aceitava a devolução do preço pago pelo anel.

19. O Reclamante não aceitou a proposta de troca apresentada pela Reclamada.
20. A Reclamada não apresentou contestação.
21. A Reclamada não compareceu na audiência arbitral, tendo o seu pedido de adiamento sido indeferido.

Factos não provados

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

- a) Que a quebra do anel tenha resultado de uso indevido, queda, pancada, força excessiva ou atuação culposa do Reclamante.
- b) Que, no momento da venda, a Reclamada tenha informado o Reclamante de que a redução do tamanho do anel poderia comprometer a sua estrutura, resistência ou durabilidade.
- c) Que a Reclamada tenha advertido o Reclamante de que a redução do tamanho do anel não era tecnicamente aconselhável.
- d) Que o anel, após a primeira reparação, tenha ficado definitivamente reposto em conformidade.
- e) Que a segunda quebra do anel tenha ocorrido em local distinto daquele onde se verificara a primeira quebra.
- f) Que a proposta de troca por outro artigo de valor igual ou superior tenha sido aceite pelo Reclamante.
- g) Que a Reclamada tenha restituído ao Reclamante o preço pago pelo anel ou a

quantia cobrada pelo ajuste.

3.2. Motivação da matéria de facto

A convicção do Tribunal formou-se com base na análise conjugada da prova documental junta aos autos pelo Reclamante, designadamente os documentos relativos à aquisição do anel, ao pagamento do respetivo preço, ao pagamento do ajuste de tamanho, às reclamações apresentadas e às comunicações mantidas com a Reclamada, bem como nas declarações prestadas pelo Reclamante em audiência.

A Reclamada não apresentou contestação, não compareceu na audiência arbitral e não produziu qualquer prova suscetível de contrariar a versão factual apresentada pelo Reclamante.

Da prova produzida resultou demonstrado que o Reclamante adquiriu o anel no estabelecimento da Reclamada, pelo preço de 146,25 €, e que, por o tamanho do anel ser superior ao pretendido, foi proposta pela própria loja a respetiva redução, tendo sido cobrada ao Reclamante a quantia adicional de 12,00 € por esse serviço.

Resultou igualmente provado que o anel veio a partir no local da soldadura cerca de seis meses após a aquisição, tendo sido reparado pela Reclamada sem custos para o Reclamante. Tal reparação revela que a Reclamada aceitou intervir sobre o bem, reconhecendo, pelo menos implicitamente, a necessidade de repor a sua funcionalidade.

Contudo, cerca de um mês após essa reparação, o anel voltou a partir no mesmo local, o que constitui circunstância relevante para a apreciação da conformidade do bem e da adequação da intervenção realizada. A repetição da quebra no mesmo ponto permite concluir, segundo critérios de normalidade e experiência comum, que o problema não

se encontrava definitivamente resolvido e que a fragilidade se relacionava com o local da soldadura ou com a intervenção de ajuste anteriormente efetuada.

Não tendo a Reclamada comparecido nem produzido prova técnica ou documental em sentido contrário, não resultou demonstrado que a quebra do anel tenha sido provocada por mau uso, queda, pancada, força excessiva ou qualquer atuação imputável ao Reclamante.

Também não resultou demonstrado que, no momento da venda ou da proposta de redução do tamanho do anel, a Reclamada tenha advertido o Reclamante de que tal intervenção poderia afetar a estrutura, a resistência ou a durabilidade do bem. Pelo contrário, a redução foi proposta pela própria loja, sendo legítimo ao consumidor confiar que tal ajuste era tecnicamente adequado ao anel vendido.

Foi ainda considerada a circunstância de a Reclamada, após nova avaliação, ter apresentado ao Reclamante propostas de intervenção mediante pagamento adicional — reforço estrutural no valor de 88,00 € ou nova soldadura no valor de 12,00 € —, o que confirma que o bem necessitava de nova intervenção para poder ser utilizado em condições normais.

Quanto à proposta posterior de troca por artigo de valor igual ou superior, resultou das declarações do Reclamante e da documentação junta que a mesma não foi aceite. Tal proposta não elimina a existência do problema nem equivale à restituição do preço pago, tanto mais que o Reclamante havia já solicitado a resolução do contrato.

Em suma, a prova produzida permitiu ao Tribunal considerar demonstrado que o anel apresentou quebra recorrente no mesmo local após a redução do tamanho e posterior reparação, sem que a Reclamada tenha demonstrado qualquer causa externa ou imputável ao Reclamante.

Por essa razão, deram-se como provados os factos relativos à aquisição, ajuste, quebras sucessivas, reclamações e recusa da Reclamada em proceder à devolução do preço, e como não provados os factos respeitantes a eventual uso indevido ou aceitação da proposta de troca.

3.3. Do Direito

O presente litígio deve ser apreciado à luz do regime jurídico aplicável à compra e venda de bens de consumo, previsto no Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro, bem como da Lei n.º 24/96, de 31 de julho, que consagra os direitos dos consumidores.

Nos termos do artigo 4.º da Lei n.º 24/96, os bens destinados ao consumo devem ser aptos a satisfazer os fins a que se destinam e a produzir os efeitos que legitimamente deles se esperam. Trata-se de uma concretização do direito do consumidor à qualidade dos bens e serviços.

Por sua vez, o Decreto-Lei n.º 84/2021 estabelece o princípio da conformidade dos bens, impondo ao profissional a entrega de bens que cumpram os requisitos subjetivos e objetivos de conformidade. Assim, o bem deve corresponder à descrição, tipo, quantidade e qualidade contratadas, bem como possuir a durabilidade, funcionalidade e segurança que o consumidor pode razoavelmente esperar de um bem do mesmo tipo.

No caso dos autos, ficou provado que o Reclamante adquiriu à Reclamada, em 15.06.2025, um anel pelo preço de 146,25 €, tendo sido proposta pela própria loja a redução do respetivo tamanho, mediante o pagamento adicional de 12,00 €.

Ficou igualmente provado que, cerca de seis meses após a aquisição, o anel partiu no local da soldadura, tendo sido reparado pela Reclamada sem custos. Contudo, cerca de um mês depois, o anel voltou a partir no mesmo local.

Ora, tratando-se de um bem móvel adquirido por consumidor a profissional, e tendo a falta de conformidade surgido dentro do prazo legal de garantia de três anos, é aplicável o regime do Decreto-Lei n.º 84/2021.

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.

Nos termos do artigo 13.º, n.º 1, do mesmo diploma, as faltas de conformidade que se manifestem no prazo de dois anos a contar da entrega presumem-se existentes à data da entrega, salvo quando tal for incompatível com a natureza do bem ou com as características da falta de conformidade.

A quebra do anel no local da soldadura, ocorrida cerca de seis meses após a aquisição e repetida cerca de um mês após a reparação, constitui falta de conformidade relevante, por afetar a aptidão do bem para o uso normal a que se destina e por revelar fragilidade incompatível com a durabilidade razoavelmente esperada de um anel adquirido em estabelecimento comercial.

Acresce que a redução do tamanho do anel foi proposta pela própria Reclamada, tendo sido por esta cobrada ao Reclamante a quantia de 12,00 €. Assim, se tal intervenção não era tecnicamente aconselhável ou se comprometia a resistência estrutural do anel, competia à Reclamada, enquanto profissional, informar previamente o consumidor desse risco ou abster-se de propor a intervenção.

Não tendo a Reclamada demonstrado que advertiu o Reclamante para qualquer risco estrutural decorrente da redução do tamanho, nem tendo demonstrado que a quebra resultou de uso indevido, queda, pancada ou força excessiva imputável ao Reclamante, deve concluir-se que a desconformidade é imputável à Reclamada.

O regime da venda de bens de consumo não exige ao consumidor a prova técnica exata da causa da anomalia.

Cabe ao consumidor alegar e demonstrar a existência da anomalia ou mau funcionamento dentro do prazo legal de garantia, competindo ao profissional, para se exonerar, demonstrar que a causa é posterior à entrega e imputável ao consumidor, a terceiro ou a caso fortuito.

Nos termos do artigo 15.º do Decreto-Lei n.º 84/2021, 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.

No caso concreto, a Reclamada procedeu já a uma primeira reparação, sem custos, mas tal reparação não repôs o bem em conformidade, uma vez que o anel voltou a partir no mesmo local cerca de um mês depois.

A ressurgimento da falta de conformidade após tentativa de reparação constitui circunstância legalmente relevante para permitir ao consumidor recorrer a outro meio de tutela, incluindo a resolução do contrato.

Com efeito, o artigo 15.º, n.º 4, do Decreto-Lei n.º 84/2021 admite a resolução do contrato, designadamente, quando a falta de conformidade tenha reaparecido apesar da tentativa do profissional de repor o bem em conformidade.

A proposta apresentada pela Reclamada em 16.03.2026 — reforço estrutural com custo de 88,00 € ou nova soldadura com custo de 12,00 € — não se mostra conforme ao regime legal aplicável, uma vez que, estando o bem dentro do prazo de garantia e não tendo a Reclamada afastado a presunção de desconformidade, a reposição da conformidade não poderia ser condicionada ao pagamento de novo valor pelo consumidor.

Também a proposta posterior de troca por artigo de valor igual ou superior não impede, no caso concreto, o exercício do direito à resolução. Tendo a desconformidade reaparecido após tentativa de reparação, e tendo a Reclamada recusado a devolução do preço, assiste ao Reclamante o direito a resolver o contrato, com restituição do preço pago.

Resolvido o contrato, devem as partes ser restituídas ao estado anterior à celebração, implicando a devolução ao Reclamante da quantia paga pelo anel, no valor de 146,25 €, mediante entrega do bem à Reclamada.

Quanto à quantia de 12,00 € cobrada pela redução do tamanho do anel, também deve ser restituída.

Com efeito, tal serviço foi proposto e executado pela própria Reclamada, tendo ficado associado à fragilidade do bem e à quebra recorrente no local da soldadura. Além disso, tratando-se de intervenção acessória à aquisição do anel e destinada a permitir o seu uso normal pelo consumidor, a sua inutilidade resulta da própria resolução do contrato e da falta de conformidade do bem.

Assim, deve a Reclamada restituir ao Reclamante a quantia global de 158,25 €, correspondente a 146,25 € pagos pelo anel e 12,00 € pagos pelo ajuste do respetivo tamanho.

Sobre tal quantia são devidos juros de mora, à taxa legal civil, desde a notificação da Reclamada para os presentes autos até efetivo e integral pagamento, nos termos dos artigos 804.º, 805.º e 806.º do Código Civil.

Em face do exposto, deve a reclamação ser julgada procedente, declarando-se resolvido o contrato de compra e venda celebrado entre as partes e condenando-se a Reclamada a restituir ao Reclamante a quantia total de 158,25 €.

Atenta a procedência integral da reclamação, deve ainda a Reclamada suportar as taxas de arbitragem devidas, reembolsando o Reclamante da quantia por este suportada a esse título, nos termos do regulamento aplicável ao Tribunal Arbitra

4. DECISÃO

Nestes termos, julga-se a presente reclamação procedente e, em consequência, decide-se:

- a) Declarar resolvido o contrato de compra e venda celebrado entre o Reclamante e a Reclamada relativamente ao anel adquirido em 15.06.2025;
- b) Condenar a Reclamada a restituir ao Reclamante a quantia de 146,25 €, correspondente ao preço pago pelo anel;
- c) Condenar a Reclamada a restituir ao Reclamante a quantia de 12,00 €, correspondente ao valor pago pelo ajuste/redução do tamanho do anel;
- d) Determinar que a restituição da quantia referida seja efetuada contra a entrega do anel pelo Reclamante à Reclamada;
- e) Condenar a Reclamada a reembolsar o Reclamante da taxa de arbitragem por este suportada.

Porto 01.07.26

A Juiz-Árbitro

