



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



Processo nº 597/2025

Sentença n.º 205 / 2025

1. PARTES

Reclamante: ---, devidamente identificado nos autos, acompanhado pela Dra. --- da DECO, em funções de assistência;

Reclamada: ---, representada pelo seu mandatário Dr. ---, conforme procuração junta aos autos, e pelo representante legal ---.

2. SUMÁRIO

I. Os direitos do consumidor na compra e venda de bens de consumo são regulados pelo Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro no que concerne aos negócios jurídicos celebrados após a sua entrada em vigor.

II. Pressupostos essenciais para a procedência dos direitos do consumidor são a existência de uma compra e venda e de uma desconformidade do bem existente à data da entrega do mesmo.

III. Em caso de desconformidade, o consumidor pode opor ao vendedor os direitos consagrados no artigo 15.º do Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro – reparação ou substituição, redução do preço ou resolução do contrato – nos termos e hierarquia aí previstos.

3. OBJETO DO LITÍGIO

No dia 29.02.2024, o Reclamante celebrou um contrato de compra e venda de 5 (cinco) balizadores de exterior com a Reclamada, pelo valor de 395,25 € (trezentos e noventa e cinco euros e vinte e cinco cêntimos).



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



Posteriormente, no dia 27.03.2024, o Reclamante celebrou um contrato de compra e venda de mais 6 (seis) balizadores de exterior – idênticos – com a Reclamada, pelo valor de 465,89 € (quatrocentos e sessenta e cinco euros e oitenta e nove cêntimos). Os bens foram enviados pela Reclamada e a sua montagem teve lugar em agosto de 2024.

De acordo com o Reclamante, foi o próprio que fez a montagem dos balizadores, apertando inicialmente os parafusos com as mãos e dando depois um aperto final com a chave de parafusos. Contudo, alega que algum tempo depois o seu jardineiro o alertou que um dos balizadores se encontrava solto. Neste contexto, o Reclamante foi analisar os restantes e verificou que todos se apresentavam partidos na parte inferior das cabeças de vidro.

Neste contexto, contactou a Reclamada, a qual lhe pediu que o mesmo enviasse os balizadores partidos para que pudessem analisar junto do fornecedor. Nesta sequência, alega que os mesmos assumiram responsabilidade por 6 (seis) dos balizadores – tendo enviado 6 (seis) bens em substituição – e sugeriram que o Reclamante adquirisse os restantes 5 (cinco) a preço de custo. O Reclamante aceitou os seis balizadores, mas recusou o resto da proposta.

Peticiona, deste modo, a condenação da Reclamada na substituição do equipamento remanescente a título gratuito.

A Reclamada, por seu turno, alega não existir qualquer desconformidade do bem, sustentando que os vidros dos balizadores foram quebrados pela pessoa que procedeu à sua instalação em virtude aperto excessivo dos parafusos pelo instalador. Ademais, alega que concordou em substituir seis dos onze balizadores somente a título de cortesia comercial e na sequência de o Reclamante ter concordado com o acordo que lhe havia sido proposto: a Reclamada substituíria seis balizadores e o Reclamante adquiria os restantes a preço de custo.

Peticiona, nestes termos, a sua absolvição do pedido.

Não foi possível conciliar a posição das partes.



4. FUNDAMENTAÇÃO

4.1. DE FACTO

4.1.1. Factos provados

Da discussão da causa, bem como da documentação junta aos autos, resultaram provados, com interesse para a causa, os seguintes factos:

- a) A Reclamada é uma sociedade comercial que se dedica de forma profissional à comercialização de equipamentos eletrónicos;
- b) No dia 29.02.2024, o Reclamante celebrou um contrato de compra e venda de 5 (cinco) balizadores de exterior com a Reclamada, pelo valor de 395,25 € (trezentos e noventa e cinco euros e vinte e cinco cêntimos);
- c) No dia 27.03.2024, o Reclamante celebrou um contrato de compra e venda de mais 6 (seis) balizadores de exterior com a Reclamada, pelo valor de 465,89 € (quatrocentos e sessenta e cinco euros e oitenta e nove cêntimos);
- d) Os bens foram enviados pela Reclamada ao Reclamante;
- e) Os referidos balizadores são compostos por três peças – (i) uma parte inferior em metal, (ii) uma tampa de vidro intermédia e (iii) uma tampa metálica que encaixa na parte superior do vidro;
- f) A montagem teve lugar em agosto de 2024 pela mão do próprio Reclamante;
- g) Em 09.09.2024, o Reclamante contactou a Reclamada alegando que todos os balizadores se apresentavam partidos na parte inferior das cabeças de vidro;
- h) A Reclamada pediu ao Reclamante que o mesmo enviasse os balizadores partidos para que pudessem analisar a situação junto do fornecedor;
- i) A Reclamada propôs ao Reclamante um acordo: aquela assumia responsabilidade por 6 (seis) dos balizadores e o Reclamante adquiriria os restantes 5 (cinco) a preço de custo;
- j) A Reclamada enviou 1 (um) balizador para teste de compatibilidade com a estrutura metálica;

- k) A Reclamada enviou mais 5 (cinco) novos balizadores em substituição sem custos para o Reclamante, perfazendo um total de 6 (seis) balizadores;
- l) O Reclamante montou os 6 (seis) novos balizadores;
- m) Os 6 (seis) novos balizadores não apresentam quaisquer danos à data de hoje;
- n) Os novos balizadores são distintos dos anteriores: têm mais 3 mm na abertura de encaixe do parafuso.

4.1.2. Factos não provados

Da discussão da causa, bem como da documentação junta aos autos, resultaram como não provados, com interesse para a causa, os seguintes factos:

- a) Que a quebra do vidro se tenha devido ao uso de força excessiva na montagem;
- b) Que o encaixe de vidro dos primeiros balizadores fosse adequado à estrutura metálica;
- c) Que a montagem tenha sido realizada por uma terceira pessoa.

4.1.3. Motivação

A convicção do Tribunal quanto à matéria de facto fundou-se no conjunto de documentos juntos aos autos, incluindo as fotografias, bem como na prova produzida na audiência de discussão e julgamento, incluindo as declarações das partes: o Reclamante e o gerente da Reclamada.

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.



Deste modo, de acordo com o princípio geral relativo à produção de prova, consagrado no artigo 342.º, n.º 1 do CC¹, “[à]quele que invocar um direito cabe fazer a prova dos factos constitutivos do direito alegado” e, nos termos do n.º 2 da mesma norma “[a] prova dos factos impeditivos, modificativos ou extintivos do direito invocado compete àquele contra quem a invocação é feita”. Neste sentido, o Reclamante logrou demonstrar junto do Tribunal que celebrou a compra e venda e que os onze bens quebraram na parte de vidro. Ficou igualmente provado que a Reclamada enviou 6 (seis) unidades novas de candeeiros e que estas foram instaladas sem quaisquer problemas; ademais ficou provado, por confissão da Reclamada, que estas unidades enviadas não são idênticas às originalmente disponibilizadas ao Reclamante.

No que respeita aos factos não provados als. a) e b), estes constituem factos impeditivos do direito alegado pelo Reclamante, pelo que de acordo com as regras gerais do ónus da prova, mormente artigo 342.º, n.º 2 do CC², a sua prova caberia à Reclamada. Destarte, determina a referida norma do CC que “[a] prova dos factos impeditivos, modificativos ou extintivos do direito invocado compete àquele contra quem a invocação é feita”. Não há nos autos nenhum elemento que permita concluir pela verificação dos factos não provados a) e b); não foi junto qualquer relatório técnico nesse sentido. Ademais, se os bens fossem aptos à montagem naquela estrutura, a Reclamada não necessitaria de ter enviado outro modelo. Finalmente, quanto ao facto não provado c): também não ficou provado que a montagem tenha sido realizada por um terceiro. Aliás, o Reclamante declarou expressamente ter sido ele a fazer essa montagem, sem que qualquer outro elemento tenha sido junto aos autos que permitisse ao Tribunal fundar minimamente a sua convicção em sentido contrário. Pelo exposto, assim fundou o Tribunal a sua convicção quanto à matéria considerada como provada e não provada.

¹ CC – Código Civil.

² CC – Código Civil.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



4.2. DE DIREITO

*

O Tribunal é competente para a resolução do presente litígio, ao abrigo do artigo 14.º, n.º 2 da Lei de Defesa do Consumidor (Lei n.º 24/96, de 31 de julho), segundo o qual “os conflitos de consumo de reduzido valor económico estão sujeitos a arbitragem necessária ou mediação quando, por opção expressa dos consumidores, sejam submetidos à apreciação de tribunal arbitral adstrito aos centros de arbitragem de conflitos de consumo legalmente autorizados”, bem como ao abrigo dos artigos 4.º e 5.º do Regulamento Harmonizado para todos os Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo.

As partes têm personalidade e capacidade judiciárias e são legítimas.

Não há nulidades, exceções ou questões prévias de que cumpra oficiosamente conhecer.

**

Entre o Reclamante e a Reclamada foram celebrados dois contratos de compra e venda (artigo 874.º CC) de coisa móvel (balizadores de exterior de 32 cm de altura e 14 cm de largura, doravante balizadores), pelo valor total de 861,14 € (oitocentos e sessenta e um cêntimos e catorze cêntimo). Na atualidade, a compra e venda para consumo é regulada pelo Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro, determinando este diploma no seu artigo 53.º, n.º 1 que as suas disposições se aplicam aos contratos celebrados após a sua entrada em vigor. Nos termos do artigo 55.º do mesmo Decreto-Lei, a sua vigência iniciou no dia 01.01.2022. Os negócios jurídicos – compra e venda – de onde resulta o litígio foram celebrados no ano de 2024, pelo que são posteriores à entrada em vigor do Decreto-Lei n.º 84/2021, sendo este o regime jurídico aplicável.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



A Reclamada é uma sociedade comercial e o Reclamante comprador adquiriu os referidos balizadores para um uso não profissional, isto é, para os instalar no seu jardim, pelo que nos encontramos perante uma relação de consumo, na modalidade de compra e venda para consumo. As definições de consumidor e profissional, para efeitos da aplicação do regime jurídico da compra e venda para consumo, podem ser encontradas, respetivamente, nas al. g) e o) do artigo 2.º do Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro. Está, deste modo, preenchido o âmbito de aplicação do Decreto-Lei n.º 84/2021, tendo aplicação os direitos aí previstos caso se verifique um caso de desconformidade.

De acordo com o disposto no referido Decreto-Lei, o vendedor tem o dever de entregar ao consumidor bens que sejam conformes com o contrato de compra e venda (v. artigo 5.º do referido Decreto-Lei n.º 84/2021). Atendendo ao disposto no mencionado preceito legal, entendem-se por conformes os bens que cumpram os requisitos estabelecidos nos artigos 6.º a 9.º do referido Decreto-Lei.

Nos termos do diploma em questão, existem requisitos subjetivos (artigo 6.º) e objetivos (artigo 7.º) de conformidade dos bens. Segundo o artigo 7.º, n.º 1, al. d) do Decreto-Lei n.º 84/2021, os bens objeto do contrato de compra e venda para consumo devem “[d] corresponder à quantidade e possuir as qualidades e outras características, inclusive no que respeita à durabilidade, funcionalidade, compatibilidade e segurança, habituais e expectáveis nos bens do mesmo tipo considerando” (destaque nosso).

Nesta medida, os balizadores foram adquiridos entre fevereiro e março de 2024 e o problema, do litígio em análise, foi comunicado à Reclamada em setembro do mesmo ano civil, ou seja, sensivelmente seis meses após a compra. De balizadores com aquelas características – e sobretudo atendendo a que, embora sendo um bem que fica colocado no exterior, não manuseado numa base diária, não é expectável que um bem com aquelas



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



características registe este tipo de problemas, sobretudo num tão curto espaço de tempo, e ficando impossibilitado de ser utilizado como os outros bens da sua espécie.

Neste sentido, dispõe o artigo 12.º, n.º 1 do Decreto-Lei n.º 84/2021, que o “profissional é responsável por qualquer falta de conformidade que se manifeste no prazo de três anos a contar da entrega do bem”. Cumpre, nestes termos, ao Reclamante, como pressuposto basilar para tutelar os seus direitos, demonstrar a existência da compra e venda do bem e, posteriormente, da desconformidade. E essa prova foi feita.

Por outro lado, o artigo 13.º, n.º 1, do Decreto-Lei n.º 84/2021 dispõe, quanto ao ónus da prova, o seguinte: 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. O vendedor pode ilidir essa presunção de desconformidade, designadamente demonstrando que a mesma não existia no momento da entrega, mas surgiu depois devido a um facto que não é imputável ao vendedor.

Sucedde, porém, que a Reclamada não conseguiu provar que a desconformidade ficou a dever-se a um facto que não lhe é imputável, nem que foi originada num mau uso da coisa: alegar que o defeito resultou de um aperto excessivo do parafuso pelo instalador não se afigura como suficiente. Deste modo, não são juntos aos autos comprovativos da existência destes problemas.

É certo que a Reclamada alega que será difícil de compreender que os onze balizadores – número total adquirido pelo Reclamante – apresentassem um comportamento identicamente anómalo. Contudo, por razões de experiência e de bom senso, se o aperto do parafuso tivesse sido excessivo, o primeiro vidro teria estalado logo nas mãos do Reclamante, não tendo o mesmo prosseguido com a sua montagem em mais dez unidades. Ademais, ao terem enviado um novo elemento de vidro, o qual tem mais 3 mm na abertura



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



do parafuso, existe um reconhecimento da inadequação do primeiro bem enviado à tarefa a que se destinava.

Posteriormente, em sede de audiência de julgamento, também não foi produzida prova que permitisse ao Tribunal considerar que a alegada desconformidade é, na verdade, um dano imputável a um qualquer comportamento do consumidor, pois o representante da Reclamada limitou-se a alegar que o problema resultou da montagem e que esta foi realizada por terceiro.

Não obstante, o ónus de alegar e o ónus de provar, embora complementares, satisfazem necessidades processuais distintas. Conforme já decidiu o Tribunal da Relação de Lisboa “uma coisa é ónus de alegação, outra coisa é o ónus da prova, e este só pode funcionar na medida em que se deu cumprimento prévio àquele: isto é, sobre a Reclamada impendia o ónus de alegação e prova dos factos impeditivos do direito do Reclamante do seu direito, artigo 342º, nº2 do CCivil.”³. Sucede, porém, que a Reclamada não logrou apresentar junto do Tribunal prova suficiente para satisfazer esse ónus.

Por conseguinte, não existiu uma elisão da presunção contida no artigo 13.º, n.º 1 do Decreto-Lei n.º 84/2021.

Estando comprovada a desconformidade, importa analisar quais os direitos do consumidor. Atendendo a que estamos no âmbito do Decreto-Lei n.º 84/2021, assiste ao Reclamante consumidor um conjunto de direitos, consagrados no artigo 15.º, n.º 1 do referido diploma, são eles: a) a reposição da conformidade, através da reparação ou da substituição do bem; b) a redução proporcional do preço; ou c) a resolução do contrato. A escolha dos direitos

³ Cf. acórdão do Tribunal da Relação de Lisboa, de 29-04-2004, processo n.º 1723/2004-2, relatora Desembargadora Ana Paula Boularot.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



cabe ao consumidor, porém deve ser efetuada nos termos do n.º 2 do artigo 15.º, ou seja, de acordo com a hierarquia aí estabelecida.

O Reclamante peticiona a condenação da Reclamada na substituição dos cinco balizadores que restam substituir. Assim, nos termos da hierarquia legalmente prevista, não se identifica qualquer obstáculo legal à procedência desse direito nos termos do artigo 18.º do Decreto-Lei n.º 84/2021. Desta feita, considera, portanto, o Tribunal estarem preenchidos os requisitos para que o Reclamante obter a substituição dos cinco balizadores.

5. DECISÃO

Pelo exposto, julga-se totalmente procedente a presente reclamação e, em consequência, condena-se a Reclamada a proceder à substituição dos cinco balizadores, nos termos do artigo 18.º do Decreto-Lei n.º 84/2021, a realizar no prazo de 30 (trinta) dias úteis.

6. VALOR DA CAUSA

Fixa-se à ação, para os devidos efeitos, o valor de 395 € (trezentos e noventa e cinco euros), que corresponde ao valor do pedido deduzido pelo Reclamante e que não mereceu oposição da Reclamada.

Sem custas adicionais.

Notifique, com cópia.

Lisboa, 9 de junho de 2025,

A Juiz Árbitro

(Daniela Mirante)