

SENTENÇA n.º 300/2025

Processo n.º 1028/2025

SUMÁRIO:

1. A lei relativa aos Direitos do Consumidor na Compra e Venda de bens – DL n.º 84/2021 - obriga o vendedor a entregar os bens em conformidade com o contratado, sendo que em caso de falta de conformidade o consumidor tem os direitos plasmados na lei de forma hierárquica.

2. A resolução do negócio só pode ser admitida em situações muito específicas e quando a reparação não seja lograda.

1. Identificação das partes

Reclamante:

Reclamada:

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 CACCL foi indicado a juiz árbitro aqui signatária, para a constituição do tribunal arbitral, e marcada tentativa de conciliação e julgamento arbitral para o dia 02 de julho de 2025, nas instalações do CACCL em Lisboa, que se fixa como lugar da arbitragem.

3. Do objeto do litígio

Alega a Reclamante no seu pedido que adquiriu um bem mobiliário que está danificado e foi entregue em casa, sendo o contrato de compra de 14.06.2024 pelo valor de €1795.

O objetivo da sua reclamação é o facto de solicitar a substituição dos móveis que estão danificados, continuando com a menção de que em agosto de 2024 foram entregar os móveis que comprara, mas quando abriu duas caixas viu que haviam peças partidas e outras em falta.

Inicialmente pretendia a reclamante que os móveis que estão danificados sejam substituídos por outros iguais ou parecidos e do mesmo valor. Caso isso não seja possível, gostaria de ser ressarcida do valor que pagou, e a recolha dos móveis na casa.

A Reclamada apresentou contestação alegando que impugnava os factos constantes da reclamação apresentada que se encontrem em contradição com a contestação.

A Reclamada é uma sociedade comercial que se dedica ao comércio a retalho de diversos artigos de mobiliário e decoração. No dia 14 de junho de 2024, a Reclamante adquiriu, na Loja de Alfragide da Reclamada um Aparador Toledo 4P 1G anthrazit, gloss / grandson oak, Base TV 159 cm anthrazit, gloss / grandson oak, uma Vitrine alta Toledo com vidro anthrazit, gloss / grandson oak, e uma Vitrine larga Toledo com vidro anthrazit, gloss / grandson oak e serviço de entrega por transportadora, pois a reclamada não detém serviço de transporte próprio.

No dia 1 de agosto de 2024 a Transportadora procedeu à entrega dos bens encomendados e a Reclamante assinou a guia de remessa nº AC 1024/55040 e atestou que recebeu os bens em perfeitas condições - cfr. mensagem da Reclamante para o Departamento de Ocorrências da Reclamada junta à reclamação, a qual se dá aqui por integralmente reproduzida.

A partir do momento em que a Reclamante atestou a conformidade dos bens entregues, forçoso será concluir não existir qualquer outra responsabilidade que possa ser imputada posteriormente à Reclamada.

Ainda que assim não fosse, apenas em 17 de dezembro de 2024, mais quatro meses após a receção dos produtos, a Reclamante contactou Reclamada.

A Reclamada desconhece, sem ter obrigação de conhecer, as circunstâncias si externas e a si alheias a que os bens foram sujeitos. Por outro lado, as desconformidades alegadas pela Reclamante tiveram a sua origem em danos provocados ao bem, não se tratam de defeitos de origem ou fabrico.

Acresce referir que a Reclamante peticiona nos presentes autos a "Substituição dos móveis", considerando o valor do pedido em 1.795€.

Ora sucede que o valor peticionado é o valor total da encomenda - cfr. nota de encomenda junta à reclamação apresentada, a qual se dá aqui por integralmente reproduzida. Valor que é evidentemente superior ao valor de eventuais peças danificadas ou em falta.

No entanto, a Reclamante nunca identificou, e continua a não identificar, as peças que diz estarem em falta, identificação essa em termos de número, material, e sobretudo a que bem correspondem e como sabe que estão em falta (com referência, por exemplo, ao manual de instruções).

Bem assim a Reclamante nunca identificou e continua a não identificar as peças partidas em termos de número, material, e sobretudo a que bem correspondem.

A Reclamante apenas diz que "Quando abri duas caixas vi que haviam peças partidas e outras em falta." E não indica quais os móveis que apresentam peças em falta e que peças estão danificadas. Mais se conclui ser evidente a falta de fundamento na presente reclamação quanto aos factos acima descritos e conseqüente pretensão formulada pela Reclamante.

Nessa medida, não assistem à Reclamante os direitos conferidos ao Consumidor previstos no artº 15º Decreto-Lei nº 84/2021, 18 de outubro, quer o direito à substituição de bens, quer o direito de resolução contratual, tal como pretende fazer valer nos presentes autos.

Pelo exposto, deve a presente contestação ser julgada procedente por provada e conseqüentemente ser a Reclamada absolvida do pedido contra si formulado. Nestes termos e nos mais de direito que V/Exa. doutamente suprirá, deverá ser julgada totalmente improcedente, por não provada, a presente ação e, em conseqüência, ser a Reclamada absolvida do pedido.

Posteriormente à audiência foi informado os autos da deslocação ao local de um técnico da Reclamada pago pela Reclamante, no dia 17.07.2025 que verificou o entregue, enviando a reclamante que ao tribunal alguns vídeos a abrir as caixas que faltavam ser abertas.

Sublinhando ainda que Informo as luzes led também estão em falta.

Face a esta situação solicita a devolução do dinheiro gasto na compra.

E a reclamada informou o tribunal que a visita técnica à residência da Reclamante, que ocorreu no passado dia 17 de julho, o Técnico comunicou o seguinte:

- Aparador - já se encontra montado
- Base TV - em falta: um saco de parafusos e uma peça T 25-702
- Vitrine alta - em falta: peça T25-370
- Vitrine larga - em falta: fundo T25-015, saco parafusos, duas peças T25-370.

O Técnico confirmou que duas caixas estavam fechadas. Todas as peças existentes foram confirmadas nos livros de instruções. Ou seja, estão em falta parafusos, peças pequenas e as costas de um móvel, para além dos vidros partidos.

Face ao estado de arrumação em que o Técnico, de um modo geral, encontrou a residência da Cliente, transmitiu a sua convicção pessoal de que as caixas que foram abertas, foram-no todas ao mesmo tempo, e que as coisas se foram perdendo.

Acresce a experiência de que é muito raro este fornecedor não entregar o material completo. Certo é que, nas caixas abertas dia 17 de julho, não havia falta de material.

A Reclamada solicitou ao fornecedor, informação sobre o preço de venda do material em falta, a fim de apresentar uma proposta para a sua aquisição e encontra-se à espera de resposta.

Por tudo quanto exposto, e pela prova realizada em audiência de julgamento, conclui a Reclamada por não assistir à Reclamante qualquer fundamento para o pedido formulado de devolução do preço pago.

4. Do valor da causa

Nos termos do art. 6.º do Regulamento do CACCL, o valor da causa corresponde ao valor atribuído ao pedido formulado pela reclamante, não podendo o valor ser superior a €5000.

A presente causa tem o valor total de **€1795** (mil setecentos e noventa e cinco euros).

5. Da tentativa de conciliação e do julgamento arbitral

Na data e hora designada para a audiência, verificou-se estarem presentes a Reclamante e a Reclamada representada pela sua ilustre mandatária.

Foram ainda ouvidas as testemunhas identificadas nos autos.

Nos termos do Regulamento deu-se lugar ao andamento da audiência, lograda a hipótese de acordo entre as partes. Foram ouvidas as mesmas.

Finda a produção de prova, e concluídas as alegações, ficou a reclamante de ponderar o pagamento de €50 para uma deslocação técnica ao local da reclamada a fim de se averiguar que peças estavam em falta nos bens entregues.

O que foi depois comunicado aos autos, que tendo sido pago levou a uma deslocação documentada a 17.07.2025, sem que tenha havido acordo das partes.

No final do julgamento as partes foram informadas que posteriormente seriam notificadas da Sentença conforme o andamento que a visita técnica tivesse a menos que houvesse acordo.

6. Do Saneador

Este tribunal arbitral é competente considerando a vontade manifestada pela 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:

Dos fundamentos de facto:

7.1. Resultam como factos provados:

a. A reclamante adquiriu junto da Reclamada uma série de produtos de mobiliário identificados como: a) aparador; b) base TV; c) vitrine alta toledo; d) vitrine larga toledo de vidro;

b. Em loja no dia 14.06.2024, pelo valor de €1795;

c. Estes bens foram entregues por transportadora, paga pela cliente, a 01.08.2024;

d. De acordo com as condições de entrega constante no site público da Reclamada¹, e conforme referido em contestação e referido em audiência, as condições indicam que:

e. *«Uma vez entregue o pacote pela transportadora, a --- não se responsabiliza por eventuais problemas decorrentes do transporte. Queira notar que a ---- será obrigada a recusar qualquer pedido de reembolso ou de substituição (direito de retratação) para os produtos que apresentarem defeitos externos que tenham sido aceites pelos nossos clientes no momento da entrega. O cliente se verificar que a embalagem está danificada ou violada deve recusar a mesma e comunicar de imediato à ---. Não deve ficar com a mesma em seu poder, deve não aceitar e recusar junto do colaborador da transportadora. O direito de retratação permanece válido para os casos de problemas técnicos que sejam detetados pelo cliente após a entrega e de acordo com os termos previstos por lei. **O que fazer no momento da entrega: Verificar se a embalagem se encontra em perfeito estado; Verificar se o produto está conforme ao pedido efetuado e se o mesmo não apresenta defeitos visíveis.** No caso de estar tudo conforme, aceitar a entrega. No caso de haver alguma inconformidade, ou seja, um erro no produto solicitado, ou um defeito visível, deve recusar a entrega e preencher o formulário destinado para estes casos (<http://www.---->), assinalando o problema. Restituir a(s) embalagem (ns) e todo o seu conteúdo ao estafeta (empresa transportadora). A --- pede desculpas pelos transtornos causados, mas estas medidas devem*

1

ser tomadas para proteger os clientes de eventuais fraudes.»(sublinhado e negrito nosso).

f. A Reclamante assinou a guia de remessa nº AC 1024/55040 e atestou que recebeu os bens em perfeitas condições, atestando a conformidade dos bens entregues.

g. Das caixas entregues duas estiveram sem ser abertas até 17.07.2025;

h. As que foram abertas não o foram logo na entrega, como era competência da reclamante consumidora

i. Mas apenas meses depois em data que este tribunal não pode dar como provado, mas crendo ter sido a 08 dezembro de 2024, conforme email que foi enviado a funcionário da reclamada

j. Onde a reclamante alude a que naquele dia teria começado a montar

k. Altura em que uma das testemunhas nos autos, que sendo um amigo da família, não profissional de carpintaria, esteve na casa da reclamante para montar os móveis.

l. Tendo-se dado conta de que os vidros da vitrine estavam partidos;

m. Havia falta de peças (que até à visita técnica de 17.07.2025 não estavam identificadas), e de parafusos,

n. O que permitiu apenas a montagem do aparador de TV

o. E mais nenhum dos outros móveis;

p. Foi feita reclamação escrita a 17.12.2024, num formulário da reclamada, e houve respostas escritas a 19.12 e a 20.12, com a menção à devida entrega,

q. Mencionando a reclamante nesses contactos que assinou a guia sem ler;

r. Mas sem identificar as peças em falta

s. A 17.07.2025 na visita técnica ficou determinado que não está no local dois sacos de parafusos, e as peças T25-702, T25-370, T25-015, e T25-370(2x).

t. Mas nas caixas que foram abertas a 17.07.2025 com o funcionário nenhuma peça faltava;

u. Não havendo prova de que a falta das peças se tivesse manifestado na entrega a 01.08.2024

v. A Reclamada assumiu ter solicitado o preço das ditas peças que não estão no local, que transmitirá à cliente caso as queira adquirir.

7.2. Resultam como factos não provados:

a. Que tenha havido culpa ou negligência comprovada da transportadora na entrega,

b. Uma vez que tudo foi aceite pela reclamante, após a encomenda, em data dada como provada 01.08.2024.

c. Que a Reclamada tenha violado deveres legais na entrega, fabrico ou venda do bem,

d. Sendo apurado a 17.07.2025 que no local há peças em falta relativas a duas caixas que foram abertas em dezembro de 2024, e vidros da vitrine partidos,

e. Mas não há prova que tivesse em falta essas componentes no dia da entrega, ou que houvesse componentes partidos na entrega.

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, as testemunhas, e a documentação entregue, conjugadas com os conhecimentos da situação objeto do litígio, de modo a convencer o Tribunal da causa.

Tendo o tribunal de decidir, na sua livre convicção e apreciação do que foi trazido aos autos, pelas partes, sem olhar nunca às questões pessoais dos envolvidos a que este tribunal é alheio.

8. Do Direito

Entre a reclamante e a reclamada, foi celebrado um contrato de compra e venda, realizado a, para a aquisição de uma série de componentes de mobília, melhor identificados nos autos.

A compra foi feita a 14.06.2024, no valor total de €1795, conforme fatura constante nos autos.

De forma a caracterizar tal relação jurídica, revela-se essencial o recurso ao preceituado no artigo 874.º do Código Civil, segundo o qual a “compra e venda é o contrato pelo qual se transmite a propriedade de uma coisa, ou outro direito, mediante um preço”.

Recorta-se tal figura negocial como um contrato translativo (porquanto opera a transferência de um direito), revestindo eficácia real.

É igualmente um contrato oneroso uma vez que cada uma das partes busca para si uma vantagem económica mediante a correlativa atribuição de uma outra vantagem económica à contraparte, sendo também bilateral ou sinalagmático, considerando que ambos os contraentes se obrigam reciprocamente, assumindo cada um, simultaneamente, a veste de devedor e credor.

Ao lado do efeito real do contrato de compra e venda, o mesmo é por natureza obrigacional por dele emergirem obrigações, nomeadamente, para o vendedor, a obrigação de entrega da coisa e, para o comprador, a obrigação de pagamento do preço (cfr. artigo 879.º, alíneas b) e c), do Código Civil).

Sendo a Reclamada, vendedora, e uma sociedade comercial, e uma vez que o reclamante comprou o bem para uma utilização não profissional, estamos perante um contrato de compra e venda de bens de consumo.

É, assim, aplicável à situação dos presentes autos, o regime do Decreto-lei n.º 84/2021, de 18 de outubro, que veio reforçar os direitos dos consumidores na compra e venda de bens móveis, de bens imóveis, de conteúdos e serviços digitais, e procede à transposição para a ordem jurídica interna da Diretiva (UE) 2019/771 e da Diretiva (UE) 2019/770.

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.

Além disso dispõe o DL n.º 84/2021, no art. 5.º que o vendedor 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.

Nesse sentido atente-se aos seguintes artigos:

«Artigo 6.º *Requisitos subjetivos de conformidade*

São conformes com o contrato de compra e venda os bens que:

a) *Correspondem à descrição, ao tipo, à quantidade e à qualidade e detêm a funcionalidade, a compatibilidade, a interoperabilidade e as demais características previstas no contrato de compra e venda;*

b) *São adequados a qualquer finalidade específica a que o consumidor os destine, de acordo com o previamente acordado entre as partes;*

c) *São entregues juntamente com todos os acessórios e instruções, inclusivamente de instalação, tal como estipulado no contrato de compra e venda; e*

d) *São fornecidos com todas as atualizações, tal como estipulado no contrato de compra e venda.*

E

Artigo 7.º

Requisitos objetivos de conformidade

1 - Para além dos requisitos previstos no artigo anterior, os bens devem:

a) Ser adequados ao uso a que os bens da mesma natureza se destinam;

b) Corresponder à descrição e possuir as qualidades da amostra ou modelo que o profissional tenha apresentado ao consumidor antes da celebração do contrato, sempre que aplicável;

c) Ser entregues juntamente com os acessórios, incluindo a embalagem, instruções de instalação ou outras instruções que o consumidor possa razoavelmente esperar receber, sempre que aplicável; e

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, designadamente, a sua natureza e qualquer declaração pública feita pelo profissional, ou em nome deste, ou por outras pessoas em fases anteriores da cadeia de negócio, incluindo o produtor, nomeadamente na publicidade ou na rotulagem.

2 - O profissional não fica vinculado às declarações públicas a que se refere a alínea d) do número anterior se demonstrar que:

a) Não tinha, nem podia razoavelmente ter, conhecimento da declaração pública em causa;

b) No momento da celebração do contrato, a declaração pública em causa tinha sido corrigida de forma igual ou comparável à forma por que tinha sido feita; ou

c) A decisão de contratar não poderia ter sido influenciada por aquela declaração.

3 - Não se verifica 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 estabelecidos no n.º 1 e tenha aceitado, separadamente, de forma expressa e inequívoca, esse desvio.

4 - Salvo acordo em contrário das partes, os bens devem ser entregues na versão mais recente à data da celebração do contrato.»

Ora precisamente pelo art.º 7, n.º 1, supracitado os bens devem corresponder à descrição e possuir as qualidades do modelo que tenha sido apresentado ao consumidor antes da celebração do contrato.

Bem como pelo art.º 6, al. b) do mesmo diploma nos requisitos subjetivos da conformidade, considera-se que os bens são conformes com o contrato se adequados a qualquer finalidade específica a que o consumidor os destine, de acordo com o previamente acordado entre as partes.

Denote-se ainda que o caso em apreço se reporta a uma encomenda feita em loja, e entregue em 01.08.2024, conforme atestado pela consumidora, mas que por decisão da mesma (consciente ou inconsciente) em não abrir as quatro caixas entregues.

Apenas duas foram abertas em 08.12.2024, mais de quatro meses depois da entrega, e as outras duas a 17.07.2025, quase 1 ano depois da entrega.

Teremos assim de atender ao que foi contratado e às condições de entrega dos produtos da reclamada. Sendo que por lei devemos atender ao preceituado no art. 11.º do diploma relativo às garantias:

« Artigo 11.º

Entrega do bem ao consumidor

1 - O bem considera-se entregue ao consumidor quando este ou um terceiro por ele indicado, que não o transportador, adquire a posse física do bem. (...)

12 - Nos contratos em que o profissional envie os bens para o consumidor, o risco de perda ou dano dos bens transfere-se para o consumidor quando este ou um terceiro por ele indicado, que não o transportador, adquira a posse física dos bens. (...).»

Ou seja, aquando da entrega dos bens foi dado como facto provado que a encomenda foi aceite, e que a reclamante ficou com os produtos em sua posse, confirmando naquele momento que tudo estava em conformidade.

Deveria ter sido verificado no momento até porque legalmente a responsabilidade pelo risco de perda ou dano dos bens, transfere-se para o consumidor quando este ou um terceiro indicado por si que não o transportador adquire a posse dos bens.

w. A somar ao facto de mesmo nas condições da Reclamada estar previsto que o cliente: *«Uma vez entregue o pacote pela transportadora, a --- não se responsabiliza por eventuais problemas decorrentes do transporte. Queira notar que a --- será obrigada a recusar qualquer pedido de reembolso ou de substituição (direito de retratação) para os produtos que apresentarem defeitos externos que tenham sido aceites pelos nossos clientes no momento da entrega. O cliente se verificar que a embalagem está danificada ou violada deve recusar a mesma e comunicar de imediato à ---. Não deve ficar com a mesma em seu poder, deve não aceitar e recusar junto do*

*colaborador da transportadora. O direito de retratação permanece válido para os casos de problemas técnicos que sejam detetados pelo cliente após a entrega e de acordo com os termos previstos por lei. **O que fazer no momento da entrega: Verificar se a embalagem se encontra em perfeito estado; Verificar se o produto está conforme ao pedido efetuado e se o mesmo não apresenta defeitos visíveis.** No caso de estar tudo conforme, aceitar a entrega. No caso de haver alguma inconformidade, ou seja, um erro no produto solicitado, ou um defeito visível, deve recusar a entrega e preencher o formulário destinado para estes casos, assinalando o problema. Restituir a(s) embalagem (ns) e todo o seu conteúdo ao estafeta (empresa transportadora). A -- pede desculpas pelos transtornos causados, mas estas medidas devem ser tomadas para proteger os clientes de eventuais fraudes.» (sublinhado e negrito nosso).*

Isso será tido em conta perante a análise legal do caso, pois não pode este tribunal esquecer que se trata de uma entrega feita numa data e em condições que este tribunal desconhece, a primeira queixa formal é datada de 08.12.2024, ou seja muito mais de 30 dias depois da entrega, que seria o prazo para avançar com um pedido de rejeição dos produtos pela falta de conformidade que se tivesse manifestado:

«Artigo 16.º

Direito de rejeição

Nos casos em que a falta de conformidade se manifeste no prazo de 30 dias após a entrega do bem, o consumidor pode solicitar a imediata substituição do bem ou a resolução do contrato.»

Pelo que se isso não ocorreu, quando foi feita a denúncia de problemas ou faltas nas duas caixas abertas, cabe à reclamante a prova de faltas de conformidade inerentes àquela entrega, com culpa exclusiva da reclamada.

Acrescente-se que de acordo com o art. 12º do mesmo diploma:

« 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.

2 - Sem prejuízo do disposto nos n.os 1 a 3 do artigo 8.º, no caso de bens com elementos digitais, o profissional é responsável por qualquer falta de conformidade que ocorra ou se manifeste:

a) No prazo de três anos a contar da data em que os bens com elementos digitais foram entregues, quando o contrato estipule um único ato de fornecimento do conteúdo ou serviço digital ou quando o contrato estipule o fornecimento contínuo do conteúdo ou serviço digital durante um período até três anos; ou

b) Durante o período do contrato, quando este estipule o fornecimento contínuo do conteúdo ou serviço digital durante um período superior a três anos.
(...)

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.»

Assim, e conforme a referida lei, alusiva às garantias e direitos dos consumidores na compra e venda, o *profissional é responsável por qualquer falta de conformidade que se manifeste no prazo de 3 anos a contar da entrega do bem.*

Sendo que este prazo se pode suspender com a comunicação do consumidor, aqui Reclamante, da falta de conformidade, que devendo ser feita de modo formal, ocorreu dentro do prazo legal, ainda que se tratasse de um email mais generalista, depois de ter ido à loja de acordo com o que foi testemunhado, mas tudo medidas muito depois dos 30 dias da entrega.

Assim e infelizmente, à luz da lei supracitada não se verifica em nosso entendimento a prova da falta de verificação de quaisquer dos requisitos objetivos e subjetivos supramencionados e constantes no art. 6.º e 7.º

Ou seja, não pode este tribunal considerar uma falta de conformidade ou um defeito, aquilo que apenas foi verificado meses depois da entrega, inclusive quanto a duas caixas que foram abertas na recente vistoria técnica, mas onde nas mesmas com a presença do técnico e em vídeo, se veio a constatar não faltar nenhuma peça.

Desta feita e quanto a vidros partidos de todo se estaria perante um defeito de fabrico dos bens, podendo especular-se sobre falhas na entrega, mas nenhuma reclamação formal sido feita ao transportador, e pior ainda ao assinar-se uma guia de entrega confirmando que a entrega estava em condições.

Acrescente-se que a jurisprudência maioritária entende que ao consumidor cabe alegar que há a desconformidade, e o vendedor pode afastar a culpa sobre esse ónus de alegação, comprovando não existir defeito ou o mesmo não ter mais do que relevância mínima, o que levará a fazer cair por terra o pedido de resolução do negócio.

Na distribuição dos ónus de prova cabe por isso 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.

Assim como o art.º 13 do DL n.º 84/2021 faz recair o ónus da prova de que não havia desconformidade sobre o vendedor, que tem a possibilidade de afastar tal.

Deverá haver prova de tal seja com testemunho e indicação técnica, ou fotos, como entendemos que foi o caso, deixando à livre apreciação do tribunal a prova apresentada e a alegação feita pela reclamante.

Neste sentido e perante o que é dado como provado nos autos, consideramos que não está provado que o bem nesta data apresente uma falta de conformidade, que possa ser imputável à reclamada face à entrega há meses

atrás do produto, não se podendo imputar à mesma reclamada a delonga pessoal em abrir as caixas no momento ou nos dias seguintes, até porque a reclamação sobre peças partidas seria discutível se foi no fabrico se no transporte.

E as peças em falta podem ter tido vários andamentos, que a reclamante não consegue provar que seja culpa da reclamada, pois recebeu o bem e apenas meses depois reclamou, o que não se coaduna à luz da lei com a própria natureza do bem e dos danos que reclama, havendo a desconfiança de muitas nuances externas a que este tribunal é alheio e não pode decidir.

Quando muito poderão posteriormente a esta sentença vir as partes a perante o preço que seja apresentado vir a fazer novamente negócio quanto às peças que estão nesta data apuradas como em falta.

E por isso é convicção deste tribunal que o profissional não está perante o denunciado meses depois e sem prova de qualquer culpa nesta entrega e fabrico, obrigado a nenhuma resolução do negócio.

Assim sendo e sem mais considerações deve o peticionado decair.

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 CACCL é determinado que “ os procedimentos de resolução de litígios poderão estar sujeitos ao pagamento de taxas de valor reduzido, sendo nesse caso definida a existência de obrigatoriedade desse pagamento e a forma da sua cobrança.’

São assim devidas custas nos termos do presente processo, repartidas pelas partes.

10. Da Decisão

Atento ao exposto, e sem necessidade de mais considerações, considera-se a ação totalmente improcedente, absolvendo-se a reclamada do pedido.

Deposite e notifique.

Lisboa, 23 de julho de 2025

A juiz-árbitro

Eleonora Santos