

**SENTENÇA n.º 432/2025**

**Processo n.º 2112/2025**

**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 pode solicitar a resolução do negócio, devendo ser devidamente ressarcido.

2. Nos requisitos subjetivos de conformidade, de acordo com o art. 6º, do DL n.º 84/2021, apenas são conformes com o contrato de compra e venda os bens que sejam adequados a qualquer finalidade específica.

3. Na distribuição dos ónus de prova cabe ao comprador/consumidor o ónus da alegação, quer se configure o art.º 12 da lei 24/96, quer se perspetive o art.º 913 do CC, em paralelo com o art.º 342, n.º 1 do CC.

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 29 de setembro de 2025, nas instalações do CACCL em Lisboa, que se fixa como lugar da arbitragem.

### 3. Do objeto do litígio

O pedido do reclamante pode ser consultado em pormenor nos autos, mas este tribunal entende sublinhar e delimitar o pedido de resolução do negócio e ressarcimento do valor pago, pelo que o reclamante considera ser um defeito no bem.

Indica o mesmo que adquiriu a motosserra no site da empresa, mas quando recebeu aquela percebeu que esta não funcionava, tendo contactado a empresa, para que o bem fosse recolhido, e analisado o equipamento na loja em Viseu da reclamada.

Após essa análise foi informado que a empresa considerou estar o bem em perfeitas condições de funcionamento. O reclamante terá demonstrado a sua discordância, mas acabou por receber a motosserra de novo. Quando depois, e já mais perto desta queixa ao Centro, voltou a utilizar a mesma, mas após dois cortes de palmeiras indica que o equipamento deixou de funcionar por completo.

Voltou a apresentar uma reclamação à empresa no dia 15 de maio de 2025, com vista a recolha do bem e nova apreciação, o que veio a acontecer e a reclamada indicou ter feito uma limpeza ao carburador.

Houve queixa no livro de reclamações ao que teve resposta. Pediu se seria possível a troca por um modelo mais caro, pagando a diferença, mas foi recusado.

Entende pois que a Reclamada comercializou um produto defeituoso ou com parca qualidade, e que lhe prestou um serviço de assistência técnica ineficaz, com desrespeito pelos seus direitos e falta de cumprimento de prazos e compromisso.

Dado o sucedido, requer que seja feito o reembolso na totalidade do valor pago por este equipamento.

A Reclamada alegou em sede de mediação e em audiência sumariamente que face ao equipamento adquirido, a 21.01.2025, houve uma primeira situação reportada a 27.01.2025, onde foi alegado que a máquina não funcionava, e o caso foi encaminhando ao departamento técnico que fez as manobras que entendeu convenientes, e prestou apoio quanto a instruções para o arranque do bem.

A 04.02.2025 novo contacto para a recolha do equipamento, que deu entrada nas instalações a 11.02.2025 (PAT N° 2320\_43840). Após análise técnica realizada a 12/02/2025, não foi detetada qualquer anomalia pois o equipamento arrancou normalmente e passou nos testes.

Alega ainda a reclamada que a 13/02/2025, foi enviado ao cliente um orçamento referente a portes e mão de obra, acompanhado de um vídeo demonstrativo do correto funcionamento do equipamento. Após indignação do cliente a reclamada indica que decidiu assumir os custos de devolução.

A 15.05.2025 foi reportada uma nova falha no equipamento, e recusada qualquer tentativa de diagnóstico telefónico, solicitando de imediato a recolha. Foi devidamente informado de que, caso não fosse detetada qualquer avaria, os custos de transporte e eventual intervenção técnica poderiam ser imputados.

O equipamento foi finalmente rececionado nas instalações a 22.05.2025 e analisado no dia seguinte. Foi realizada uma afinação no carburador com o objetivo de facilitar o arranque do equipamento, tendo em conta as dificuldades manifestadas pelo cliente em colocar a máquina a funcionar. Foi igualmente deixada nota técnica sobre o som emitido durante o arranque.

No dia 24.05.2025 foi reportado ao reclamante a intervenção, tendo este solicitado a troca do equipamento.

Durante todo o processo, entende a reclamada que se pautou por uma postura de profissionalismo, transparência e boa-fé, procurando sempre resolver a situação com celeridade e dentro do enquadramento legal e técnico.

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 pelo reclamante, não podendo o valor ser superior a €5000.

A presente causa tem o valor total de **€96.03** (noventa e seis euros e três centimos).

5. *Da tentativa de conciliação e do julgamento arbitral*

Na data e hora designada para a audiência, verificou-se estarem presentes o Reclamante, e a Reclamada representada por mandatária.

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

Finda a produção de prova, e concluídas as alegações finais, foi encerrada a audiência de discussão e julgamento, tendo as Partes sido informadas que posteriormente seriam notificadas da Sentença.

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 com relevância dados como provados e não provados nos autos:

a. O reclamante adquiriu junto da Reclamada uma motosserra melhor identificada nos autos, por encomenda on line, pelo valor de €96.03, a 21.01.2025;

b. Uma primeira situação reportada a 27.01.2025, levou a que o bem fosse recolhido e verificado pelos técnicos que não havia nenhuma anomalia, o bem foi devolvido sem custos para o cliente;

c. Em maio de 2025 – sem que haja prova em arbitragem nos autos de reclamação escrita formal – houve contacto com nova anomalia reportada pelo cliente.

d. Recolhido o bem nenhuma anomalia de funcionamento foi verificada pelos técnicos, o que levou a que o bem ficasse pronto a ser devolvido;

e. O Reclamante alega não estar o bem em conformidade

f. Há um vídeo nos autos, que mostra uma motosserra a ser ligada, mesmo que com insistência, mas o bem funciona;

g. Não podendo indicar-se que à luz da lei das garantias o bem não esteja apto a funcionar como motosserra.

h. Não há qualquer prova pericial ou técnica que possa contrariar a ausência de defeito alegado.

i. Não há prova que tenha havido culpa ou negligência da Reclamada perante o consumidor;

j. Ou que esta tenha violado os seus direitos à luz da lei das garantias.

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.

#### 8. Do Direito

Entre o reclamante e a reclamada, foi celebrado um contrato de compra e venda, realizado a, para a aquisição de uma motosserra melhor identificada nos autos.

A compra foi feita a 21.01.2025 no valor total de €96.03.

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 os bens 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 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.

No caso em concreto verifica-se uma reclamação por alegada falta de conformidade do bem, mas constata-se que o mesmo funciona, e serve o intuito de ser uma motosserra, mesmo que possa ter especificidades na sua ligação, carburação, limpeza, ou potência. Contudo à luz da lei o vendedor desde que publicite o bem e não induza em erro o consumidor – embora nos autos não haja prova de qualquer irregularidade na publicidade do site – cumpre os requisitos.

Foi feita recolha e análise técnica do bem, e nenhuma anomalia foi encontrada, dados esclarecimentos e instruções de procedimento ao reclamante, o que é o suficiente para se dizer que à luz da lei a entidade cumpriu os requisitos que lhe são pedidos, não havendo nenhum relatório técnico que ateste o alegado pelo consumidor, e o vídeo nos autos mostra o bem a ligar-se e a trabalhar (mesmo que não seja na potência ou força que o reclamante gostaria).

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

Ora se nenhuma falta de conformidade se manifestou ainda que seja imputável – embora a garantia seja recente – neste momento nada pode ser exigido à Reclamada, devendo o consumidor recolher a suas expensas o bem ou pagar a sua devolução sob pena de ainda lhe poder ser exigido o depósito ou o abandono se não recolher ou mandar entregar o bem.

Importa por fim 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”.

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*).

Pelo exposto, é convicção formada deste tribunal que o Reclamante não pode fazer prova do que alega, e que a Reclamada com base no descrito e testemunho, afasta a presunção e afasta qualquer responsabilidade que lhe pudesse ser imputada.

Assim 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, o que em nosso entender se verificou, afastando este esse ónus, nomeadamente na falta de outra prova em contrário a somar a todas as considerações dadas antes.

Ainda que a presunção de não conformidade funcione como um indício de violação da garantia legal, será sempre bastante difícil ao consumidor provar o nexó causal entre um defeito no bem e a causa capaz de promover esse defeito

existente à data da compra (Acórdão do Supremo Tribunal de Justiça de 20-03-2014, relator: Moreira Alves, Processo nº 783/11.2TBMGR.C1.S1).

Considerando assim este tribunal que não estamos perante uma falta de conformidade no bem adquirido, e em garantia, que seja imputável ao vendedor, termos em que deve decair o peticionado.

#### 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 as custas 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, 28 de outubro de 2025

A juiz-árbitro

Doutora Eleonora Santos