

Processo nº 2959/2025

Sentença n.º 496/2025

SUMÁRIO:

Cabe ao consumidor a prova dos factos que permitam ao tribunal concluir no sentido da existência de falta de conformidade da coisa com o contrato.

1. PARTES

Reclamante: ----, devidamente identificada nos autos;

Reclamada: --- devidamente identificada nos autos;

2. OBJETO DO LITÍGIO

A Reclamante pede a substituição do aparelho de ar condicionado.

3. AUDIÊNCIA DE JULGAMENTO

Em 13/11/2025 realizou-se audiência de julgamento, não tendo estado presente nenhuma das partes.

A Reclamante justificou a sua ausência e pediu para apresentar o seu depoimento por escrito, o que o Tribunal aceitou, tendo o mesmo sido junto aos autos.

A Reclamada foi corretamente notificada por e-mail e para a sua sede social, conforme documento junto aos autos. Durante a audiência, foi contactada por e-mail numa tentativa de assegurar a sua presença, mas sem sucesso.

Considera-se que a notificação da audiência foi corretamente efetuada e que se encontra salvaguardado o direito à defesa, tendo a Reclamada optado por não comparecer apesar de ter sido devidamente informada.

Nos termos do artigo 35.º, n.º 3, da Lei de Arbitragem Voluntária, aplicável por remissão do artigo 19.º do Regulamento do Centro, “se uma das partes deixar de comparecer a uma audiência ou de produzir prova documental no prazo fixado, o tribunal arbitral pode prosseguir o processo e proferir sentença com base na prova apresentada.”

A possibilidade de o tribunal prosseguir com o processo está dependente de se considerar que estão salvaguardados os princípios do processo justo, designadamente o direito à defesa. No caso, não havia testemunhas de nenhuma das partes, pelo que não ficaram impedidas do acesso à prova.

4. FUNDAMENTAÇÃO

4.1. DE FACTO

Ficou provada por prova documental a celebração, entre a reclamante e um vendedor profissional, no dia 20/08/2024, de um contrato de compra e venda de um aparelho de ar condicionado, sendo a reclamada o produtor do aparelho.

A reclamante alega que, em maio de 2025, o aparelho revelou uma avaria, tendo contactado o vendedor e sido por ele remetida para o serviço de pós-venda da produtora, reclamada no âmbito do presente processo, que efetuou uma primeira reparação, após a qual não foram entregues comprovativos da intervenção. A reclamante diz, por um lado, ter verificado que o problema ficou apenas parcialmente resolvido e, por outro lado, ter enviado o produto para uma segunda reparação, que, igualmente, não repôs a sua conformidade.

Ficou provado por prova documental que, a 22/07/2025, a reclamante solicitou à reclamada que efetuasse uma substituição do produto, dado o insucesso das duas tentativas de reparação. Na mesma data, a reclamada respondeu, dizendo que essa opção só seria viável se a reclamante reenviasse o produto para as suas instalações para proceder a uma nova análise da desconformidade alegada e se se concluísse que não haveria reparação possível. Inconformada, a 19/08/2025, a reclamante dirigiu ao Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa uma reclamação escrita, tendo explicado o sucedido.

As partes mantiveram as suas posições. A reclamada reiterou que o equipamento havia saído das suas instalações em funcionamento e que só poderia atender aos pedidos da reclamante se esta procedesse ao reenvio do bem e fosse confirmada a desconformidade. Assim se conclui que as partes não estão de acordo quanto à existência de desconformidade.

A reclamante apresentou como prova da desconformidade uma fotografia do painel do Ar Condicionado. Acontece que, apenas desta fotografia, não é possível concluir pela existência da desconformidade, constituindo prova insuficiente. Juntou também um vídeo. Contudo, esse vídeo é anterior à última intervenção pela reclamada, pelo que não permite saber qual o estado atual do aparelho.

Tendo o Centro constatado que o processo carecia de prova conclusiva relativamente à desconformidade alegada, foi a reclamante convidada a apresentar elementos adicionais, nomeadamente testemunhas que a confirmassem na audiência de julgamento. Não o tendo feito, não se consideram verificados factos que permitam concluir no sentido da existência de desconformidade.

4.2. DE DIREITO

O Tribunal é competente para a resolução do presente litígio, ao abrigo do artigo 14.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 do Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa (CACCL).

As partes têm personalidade e capacidade judiciárias e são legítimas.

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

**

Entre a reclamante e um vendedor foi celebrado, no dia 20/08/2024, um contrato de compra e venda de um aparelho de ar condicionado. Como o vendedor é uma sociedade comercial e a reclamante comprou o bem para uma utilização não profissional, estamos perante um contrato de compra e venda de bens de consumo, regulado pelo Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro.

No âmbito do DL 84/2021, o consumidor que tenha adquirido um bem que apresente uma falta de conformidade pode exigir do produtor a sua reparação ou substituição (cfr. artigo 40.º, n.º 1). A escolha cabe ao consumidor, salvo se uma das hipóteses em alternativa for impossível ou desproporcionada.

O exercício do direito à substituição, correspondente ao pedido da reclamante, pressupõe a falta de conformidade da coisa com o contrato. A prova dos factos que permitam ao tribunal concluir no sentido da existência de falta de conformidade, que constitui um elemento constitutivo do direito à substituição, cabe ao consumidor (neste caso, a reclamante), presumindo-se apenas, no artigo 13.º do DL 84/2021, a existência da falta de conformidade no momento da entrega (caso se considere verificada a falta de conformidade). Como referido na parte relativa à matéria de facto, não se considera verificada, neste caso, a falta de conformidade.

Inexistindo falta de conformidade, a reclamante não pode exercer o direito à substituição do aparelho de ar condicionado.

5. DECISÃO

Pelo exposto, julga-se improcedente a presente ação, absolvendo-se a reclamada do pedido.

Sem custas adicionais.

Notifique.

Lisboa, 5 de dezembro de 2025.

A Árbitra

(Joana Campos Carvalho)