

Sentença n.º 514/2025

Processo n.º 2773/2025

Sumário:

I – Por força do art. 4.º, n.º 1, da Lei de Defesa do Consumidor, o consumidor tem direito à qualidade dos bens e serviços.

II – A lei das garantias prevê de forma hierarquizada uma série de direitos para os consumidores onde se inclui o direito à reparação, substituição ou resolução do negócio, conforme tal se revele possível.

III – O consumidor tem direito a ser ressarcido de todos os danos patrimoniais e não patrimoniais sofridos, de acordo com a lei se cumpridos todos os pressupostos legais.

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

3. Do objeto do litígio

O pedido da Reclamante consta de forma completa nos autos, mas em síntese podemos delimitar o objeto ao pedido de resolução do negócio e à devolução do valor pago pelo sofá de €1390, onde consta uma quantia relativa a uma impermeabilização que nunca chegou a ocorrer de €150, entretanto já devolvidos, e os €1240 do bem.

Após a encomenda a 30.11.2024 em loja do produto o mesmo foi faturado e entregue com data de 14.02.2025.

Dias depois, pelo menos por escrito a 24.02.2025 foi reclamado o produto, pois quando o recebeu a reclamante verificou existirem desconformidades com o recebido versus o encomendado quanto ao tamanho, medidas, altura e largura, e ainda o conforto dos assentos e almofadas, que sendo muito altas impedem que se utilize convenientemente o sofá.

Entende assim que o sofá não sendo como o que viu e experimentou em loja, não vai de encontro às suas expetativas, e que não sendo possível reparar ou alterar o que foi feito, leva a que solicite a resolução do negócio, com a devolução do bem.

A empresa até veio a acordar tal, com o levantamento a ter de ocorrer primeiro, para o reembolso posterior, em email que consta dos autos com data de 27.02.2025, face ao reclamado e peticionado pela consumidora, mas até à data nada ocorreu, nem o levantamento nem a resolução com o reembolso.

A Reclamada devidamente notificada nunca apresentou contestação no sentido de impugnar a reclamação apresentada.

4. Valor da Causa

Nos termos da lei, o valor da causa corresponde ao valor atribuído ao pedido formulado pela reclamante.

Assim e de acordo com o apresentado no caso, fixa-se o valor da causa em **€1240** (mil duzentos e quarenta euros), uma vez que parte do valor peticionado inicialmente já foi devolvido.

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

Na data e hora designada para a audiência verificou-se estar presente a Reclamante, assistida por jurista da DECO.

A Reclamada apesar de devidamente notificada não esteve presente nem se fez representar.

De acordo com o Regulamento do Centro e da LAV tal falta não impede a continuidade do processo, pelo que a audiência decorreu, e foi ouvida a parte.

Finda a produção de prova, e, concluídas as alegações finais, foi encerrada a audiência de discussão e julgamento, tendo sido o presente informada que posteriormente seria notificada da sentença.

6. *Do Saneador*

Este tribunal arbitral é competente considerando a vontade manifestada pelo 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. Fundamentação:

Dos fundamentos de facto

7.1 Resultam como factos provados:

- a. A reclamante adquiriu um sofá melhor identificado nos autos encomendado na loja da reclamada, a 30.11.2024, pelo valor total de €1390
- b. E entregue a 14.02.2025, data da faturação,
- c. Onde constava/incluía um valor de €150 para tratamento / impermeabilização que não chegou a ocorrer no produto.
- d. Em data não apurada, mas dias depois, o bem manifestou falta de conformidade e foi feita denuncia de tal.
- e. O produto apresenta-se muito rijo, e sem possibilidade de utilização adequada e para o fim a que se destina – o descanso – da reclamante e família,
- f. Além de que as medidas que deveria ter de acordo com o peticionado não estão conformes,
- g. Criando clivagens conforme se pode ver em fotos entregues aos autos.
- h. O que reclamou diversas vezes por email pelo menos a 24.02.2025, a 27.02.2025 e a 03.03.2025, além de queixa feita no livro de reclamações,
- i. Tendo ainda obtido resposta de assunção do levantamento e reembolso se o bem estivesse em condições, a 27.02.2025 por parte da empresa
- j. Sem que tal tenha ocorrido, nem tendo havido a respetiva resolução
- k. O tempo passou e a consumidora esteve sem resposta mais de 30 dias, e sem uma reparação ou substituição efetiva, apesar de ter solicitado a resolução do negócio.

I. Tendo direito ao reembolso do valor pago pela falta de conformidade manifestada.

Os factos provados tiveram por base os depoimentos da Reclamante, assim como a documentação referenciada junta aos autos, o que devidamente conjugado com as regras da experiência comum e os critérios de razoabilidade alicerçou a convicção do Tribunal.

7.2. Resultam como factos não provados

- a. Que tenha havido culpa ou negligência no tratamento do bem pela Reclamante;
- b. Que a Reclamada tenha cumprido com todos os seus deveres nos termos da lei das garantias perante o consumidor.

Os factos não provados resultam da ausência de mobilização probatória credível que permitisse ao Tribunal aferir da veracidade dos factos, após a análise dos documentos juntos, bem como assim perante ausência de outras testemunhas, em especial da vendedora em concreto, peritos, ou prova cabal dos mesmos.

8. Do Direito

Entre a reclamante e a reclamada foi celebrado um contrato de compra e venda, de um sofá melhor identificado nos autos, realizado por encomenda em loja a 30.11.2024 pelo valor total de €1390, correspondente a €1240 do bem e €150 de tratamento do produto o que nunca veio a ocorrer e foi logo devolvido, não estando em discussão nos autos.

A aquisição ocorreu por encomenda, mas no caso implica analisar da garantia legal do bem adquirido e da sua conformidade com o fim a que se destina e as legítimas expectativas criadas no consumidor pelo bem que estava a ser adquirido.

Antes de mais e 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 uma sociedade comercial, e uma vez que a 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 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.

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 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 a Reclamante, da falta de conformidade, que devendo ser feita de modo formal, ocorreu dentro do prazo legal e por diversas vezes manifestou nestes 3 anos a consumidora no caso em apreço o seu descontentamento pela falta de conformidade manifestada.

Desde logo enviando um email a 24.02.2025, e das seguintes, ainda nos 30 dias da aquisição que a poderia ter levado a pedir o retratamento de tal, e mais tarde pelo livro de reclamações.

Consideramos, pois, que a falta de conformidade do bem adquirido está verificada de acordo com a lei com a ausência de verificação dos requisitos objetivos e subjetivos supramencionados e constantes no art. 6.º e 7.º.

Não é expectável que um bem adquirido e em garantia apresente uma anomalia que impeça a sua devida utilização – (tratar-se de um sofá demasiado rijo que não lhe permite o descanso, com medidas desproporcionadas face ao peticionado e sem condições de efetiva utilização pelas fotos demonstradas) - sem que a reclamante tenha contribuído para tal.

Importa por isso analisar e determinar à luz da legislação em vigor, que direitos assistem ao consumidor em caso de falta de conformidade, como a que se considera provada existir atualmente no caso concreto.

De acordo com o art.º 15, n.º 1, assistem ao consumidor vários direitos, entre eles a reposição da conformidade, através da reparação ou da substituição do bem, a redução proporcional do preço, ou a resolução do negócio. É por isso vital debruçarmo-nos sobre se há no caso em apreço comprovada falta de conformidade do contrato à luz da lei.

Pelo exposto, é convicção formada deste tribunal que o Reclamante teve uma anomalia no bem adquirido, que pode ser enquadrada na garantia legal do mesmo.

Deve ainda atender-se que a jurisprudência maioritária entende que ao consumidor apenas cabe provar que há a desconformidade, o que neste caso é evidente, pois o bem manifestou um comportamento que se determina estar fora dos requisitos expectáveis objetiva e subjetivamente para a conformidade do mesmo.

Na distribuição dos ónus de prova cabe 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, uma vez que se presume quando manifesta a falta de conformidade nos 2 anos a contar da entrega, como existente à data dessa mesma entrega. E esta ocorreu na data da compra, sendo por isso tempestiva esta presunção.

Entendemos também que a presunção de não conformidade funciona como um indício de violação da garantia legal, já que será bastante difícil ao consumidor provar o nexo 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 estamos perante uma falta de conformidade no bem adquirido, e em garantia, imputável ao vendedor, resta analisar os direitos que recaem sobre o mesmo, para decidir sobre o pedido.

O art. 15.º do diploma das garantias prevê:

« **Direitos do consumidor**

1 - Em caso de falta de conformidade do bem, e nas condições estabelecidas no presente artigo, o consumidor tem direito:

a) À reposição da conformidade, através da reparação ou da substituição do bem;

b) À redução proporcional do preço; ou

c) À resolução do contrato.

2 - O consumidor pode escolher entre a reparação ou a substituição do bem, salvo se o meio escolhido para a reposição da conformidade for impossível ou, em comparação com o outro meio, impuser ao profissional custos desproporcionados, tendo em conta todas as circunstâncias, incluindo:

a) O valor que os bens teriam se não se verificasse a falta de conformidade;

b) A relevância da falta de conformidade; e

c) A possibilidade de recurso ao meio de reposição da conformidade alternativo sem inconvenientes significativos para o consumidor.

3 - O profissional pode recusar repor a conformidade dos bens se a reparação ou a substituição forem impossíveis ou impuserem custos que sejam desproporcionados, tendo em conta todas as circunstâncias, incluindo as que são mencionadas nas alíneas a) e b) do número anterior.

4 - O consumidor pode escolher entre a redução proporcional do preço, nos termos do artigo 19.º, e a resolução do contrato, nos termos do artigo 20.º, caso:

a) O profissional:

i) Não tenha efetuado a reparação ou a substituição do bem;

ii) Não tenha efetuado a reparação ou a substituição do bem nos termos do disposto no artigo 18.º;

iii) Tenha recusado repor a conformidade dos bens nos termos do número anterior; ou

iv) Tenha declarado, ou resulte evidente das circunstâncias, que não vai repor os bens em conformidade num prazo razoável ou sem grave inconveniente para o consumidor;

b) A falta de conformidade tenha reaparecido apesar da tentativa do profissional de repor os bens em conformidade;

c) Ocorra uma nova falta de conformidade; ou

d) A gravidade da falta de conformidade justifique a imediata redução do preço ou a resolução do contrato de compra e venda.

5 - A redução do preço deve ser proporcional à diminuição do valor dos bens que foram recebidos pelo consumidor, em comparação com o valor que teriam se estivessem em conformidade.

6 - O consumidor não tem direito à resolução do contrato se o profissional provar que a falta de conformidade é mínima.

7 - O consumidor tem o direito de recusar o pagamento de qualquer parte remanescente do preço ao profissional até que este cumpra os deveres previstos no presente decreto-lei.

8 - O disposto no número anterior não confere ao consumidor o direito à recusa de prestações que estejam em mora.

9 - O direito à resolução do contrato ou à redução proporcional do preço pode ser exercido quando a falta de conformidade tenha levado ao perecimento ou deterioração do bem por motivo não imputável ao consumidor.

10 - Os direitos previstos no presente artigo transmitem-se ao terceiro adquirente do bem a título gratuito ou oneroso.»

Deste modo, importa desde logo destacar os direitos que assistem ao consumidor, e a hierarquia em causa, seguindo de perto o preceituado pelo Mestre Carlos Filipe Costa, no artigo “ Breve Excurso pelo regime jurídico da compra e venda de bens móveis de consumo instituído pelo Decreto-lei n.º 84/2021, de 18 de outubro”.¹

Assim:

« o consumidor pode prevalecer-se dos direitos previstos no n.º 1 do artigo 15.º, agora sujeitos a uma hierarquia (mitigada) no seu exercício, a saber, os direitos à reposição da conformidade, através da reparação ou da substituição do bem, o direito à redução proporcional do preço e do direito à resolução do contrato – e, cumulativamente, o direito à indemnização por perdas e danos resultantes de falta culposa do cumprimento da obrigação de conformidade (artigo 12.º, n.º 1 da Lei n.º 24/96, de 31 de julho e artigo 798.º do Código Civil, presumindo-se a culpa do profissional, nos termos do n.º 1 do artigo 799.º do Código Civil) –, quando a falta de conformidade se manifestar dentro do prazo da garantia legal de conformidade de 3 anos, no caso dos bens móveis novos (ou recondicionados) – artigo 12.º, n.ºs 1 e 354.

Note-se que «[a] “garantia” não é aqui, portanto, uma obrigação em sentido próprio. No específico domínio da CVC [compra e venda de bens de consumo], a palavra garantia (...) não exprime mais do que uma espécie de estado de prontidão jurídica do vendedor, que se prolonga pelo tempo correspondente à duração da garantia: durante esse tempo, se se manifestar alguma falta de conformidade, constituem-se, na sua esfera jurídica, posições jurídicas negativas, correspondentes a direitos de crédito

¹ In Revista de Direito da Responsabilidade, Ano 5 -2023, p. 882 a 910.

(direito à reposição da conformidade) ou a direitos potestativos do consumidor (direito à redução do preço ou à resolução do contrato)».²

E continua o artigo, com relevância para a decisão do caso em apreço que:

«Encontrando-se o consumidor liberado do ónus de prova da pré-existência da falta de conformidade, ao profissional não basta a alegação e prova de que a desconformidade inexistia no momento da celebração do contrato ou no momento da entrega do bem ao consumidor ou, até, que o bem funcionou normalmente durante algum tempo. (...)

Assim, em face de uma comprovada falta de conformidade que se haja manifestado no período da garantia legal de conformidade, o consumidor pode, numa primeira instância, escolher entre a reparação e a substituição do bem, a menos que o meio de reposição da conformidade escolhido seja jurídica ou factualmente impossível ou, em comparação com o outro meio, impuser ao profissional custos desproporcionados, tendo em conta todas as circunstâncias, incluindo (artigo 15.º, n.º 2):

- a) O valor que o bem teria se não se verificasse a falta de conformidade;*
- b) A relevância/importância da falta de conformidade; e*
- c) A possibilidade de recurso ao meio de reposição da conformidade alternativo sem inconvenientes significativos para o consumidor.»*

Neste sentido e perante o que é dado como provado nos autos, o sofá foi adquirido por €1240, tendo uma anomalia reportada em garantia face à sua rigidez anormal, à qual a Reclamada nunca respondeu em tempo útil.

Importa agora analisar como relevante ainda o n.º 4 do art. 15.º do diploma em estudo:

² PAULO DUARTE, “O novo regime da compra e venda de bens de consumo: (apenas) algumas (das) diferenças entre a lei antiga e a lei nova”. **Vida Judiciária**. Setembro-outubro 2021, pp. 34-35.

«4 - O consumidor pode escolher entre a redução proporcional do preço, nos termos do artigo 19.º, e a resolução do contrato, nos termos do artigo 20.º, caso:

a) O profissional:

i) Não tenha efetuado a reparação ou a substituição do bem;

ii) Não tenha efetuado a reparação ou a substituição do bem nos termos do disposto no artigo 18.º;

iii) Tenha recusado repor a conformidade dos bens nos termos do número anterior; ou

iv) Tenha declarado, ou resulte evidente das circunstâncias, que não vai repor os bens em conformidade num prazo razoável ou sem grave inconveniente para o consumidor;

b) A falta de conformidade tenha reaparecido apesar da tentativa do profissional de repor os bens em conformidade;

c) Ocorra uma nova falta de conformidade; ou

d) A gravidade da falta de conformidade justifique a imediata redução do preço ou a resolução do contrato de compra e venda.»

E por isso juntamo-nos à doutrina³ com a menção de que «sem prejuízo da prioridade que é, agora, conferida ao par de “remédios” reparação/substituição do bem, o consumidor pode escolher entre a redução proporcional do preço e a resolução do contrato, nas seguintes situações (artigo 15.º, n.º 4):

a) Quando o profissional não efetuou ou tenha recusado realizar tentativa de reposição da conformidade do bem (por ser impossível, impor custos desproporcionados ou outro motivo relacionado com o profissional) – alínea a), subalíneas i) e iii);

³ COSTA, Carlos Filipe - Breve Excurso pelo regime jurídico da compra e venda de bens móveis de consumo instituído pelo Decreto-lei n.º 84/2021, de 18 de outubro. **Revista de Direito da Responsabilidade**, Ano 5 -2023, p. 882 a 910.

b) Quando o profissional não efetuou a reparação ou a substituição do bem nos termos do artigo 18.º (nomeadamente, a título gratuito, num prazo razoável e sem grave inconveniente para o consumidor) – alínea a), subalínea ii);»

E aqui é convicção deste tribunal que o profissional realmente não resolveu o diferendo num prazo razoável e sem grave inconveniente para a consumidora. Pois a reclamante esteve a aguardar várias semanas sempre sem resposta, depois de já ter sido reconhecido que fariam a recolha e reembolso a 27.02.2025, até hoje.

Conclui-se assim pela aplicação do art. 20.º do DL n.º 84/2021, que faz referência do direito de resolução. Prevê o mesmo que:

«(...) 4 - O exercício do direito de resolução do contrato no seu conjunto ou, nos termos do número anterior, em relação a alguns dos bens, determina:

a) A obrigação de o consumidor devolver os bens ao profissional, a expensas deste;

b) A obrigação de o profissional reembolsar o consumidor do preço pago pelos bens após a sua receção ou de prova do seu envio, apresentada pelo consumidor.

5 - O profissional deve efetuar o reembolso dos pagamentos através do mesmo meio de pagamento que tiver sido utilizado pelo consumidor na transação inicial (...)»
(sublinhado nosso).

Pelo exposto, é possível concluir que tenha havido um incumprimento face ao contrato de compra e venda realizado e ao direito à garantia, que permite que seja aplicado, na impossibilidade de outro, o direito à resolução, que assiste assim ao consumidor aqui reclamante.

Pelo que, e sem mais considerações, deverá o contrato ser resolvido, quanto ao bem adquirido, e o valor pago ser reembolsado à consumidora.

O bem deverá ser recolhido pela Reclamada na casa da Reclamante, em data que seja agendada pela mesma, no prazo de 10 dias sem custos para a reclamante.

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 que estejam previstas no Regulamento do Centro, repartidas de igual forma pelas partes.

10. *Da decisão*

Atento ao exposto, e sem necessidade de mais considerações, considera-se a ação totalmente procedente, condenando-se a Reclamada à resolução do negócio, com a devolução do montante pago de €1240.

Deposite e notifique.

Lisboa, 15 de dezembro de 2025

A juiz-árbitro

Doutora Elionora Santos