

Processo n.º 2878/2025

Sentença n.º 518/2025

1. PARTES

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

Reclamada: ---- devidamente identificada nos autos, *ausente*.

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

Alega o Reclamante que adquiriu à Reclamada, no dia 17.03.2024, um micro-ondas de encastre, marca HAIER, modelo HOR38G5FT (28 L-GRILL-Preto). O valor de aquisição foi de 386,99 € (trezentos e oitenta e seis euros e noventa e nove cêntimos).

Sucedde, porém, que no dia 19.02.2025, o Reclamante solicitou a reparação do referido micro-ondas, em virtude de o mesmo estar a apresentar problemas no funcionamento. Após a deslocação do técnico verificou-se a necessidade de substituir duas peças do aparelho: o sistema de abertura da porta e a componente eletrónica, essencial para o

funcionamento do GRILL e para abertura da porta que encravava. Na segunda visita, a assistência apenas levou a peça para a abertura da porta, sem a componente eletrónica. O Reclamante contactou a Reclamada telefonicamente, no dia 19.03.2025, tendo sido informado que o prazo de resposta havia sido excedido, motivo pelo qual poderia pedir a substituição do aparelho. Assim, o Reclamante deslocou-se à loja da Reclamada sita no Centro Comercial Colombo e foi informado que o processo havia sido encerrado.

O Reclamante apresentou reclamação no Livro de Reclamações, a qual foi respondida no dia 25.03.2025, a autorizar a troca do Micro-ondas Encastre HAIER HOR38G5FT (28 L - Com Grill - Preto) que tem associado o processo de reparação nº 2038864.

Contudo, como não havia stock do micro-ondas em questão, solicitou a troca por outro modelo, com as mesmas características, mas tal foi negado porque o valor era mais elevado. A Reclamada ofereceu-se para devolver o valor, mas o Reclamante negou. Peticiona a condenação da Reclamada na substituição do equipamento ao abrigo da garantia por um equipamento igual ou idêntico.

A Reclamada, por seu turno, pese embora devidamente citada, não compareceu, nem se fez representar. Também não deduziu defesa escrita.

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 produtos eletrónicos para o lar, entre outros;
- b) O Reclamante adquiriu à Reclamada, no dia 17.03.2024, um micro-ondas de encastre, marca HAIER, modelo HOR38G5FT (28 L-GRILL-Preto);

- c) O valor de aquisição foi de 386,99 € (trezentos e oitenta e seis euros e noventa e nove cêntimos);
- d) No dia 19.02.2025, o Reclamante solicitou a reparação do referido micro-ondas, em virtude de o mesmo estar a apresentar problemas no funcionamento;
- e) Após a deslocação do técnico verificou-se a necessidade de substituir duas peças do aparelho: o sistema de abertura da porta e a componente eletrónica, essencial para o funcionamento do GRILL e para abertura da porta que encravava;
- f) Na segunda visita, a assistência apenas levou a peça para a abertura da porta, sem a componente eletrónica;
- g) O Reclamante contactou a Reclamada telefonicamente, no dia 19.03.2025, tendo sido informado que o prazo de resposta havia sido excedido, motivo pelo qual poderia pedir a substituição do aparelho;
- h) O Reclamante deslocou-se à loja da Reclamada sita no Centro Comercial ---- e foi informado que o processo havia sido encerrado;
- i) O Reclamante apresentou reclamação no Livro de Reclamações;
- j) A resposta da Reclamada foi apresentada no dia 25.03.2025, a autorizar a troca do Micro-ondas Encastre HAIER HOR38G5FT (28 L - Com Grill - Preto) que tem associado o processo de reparação nº 2038864;
- k) A Reclamada afirmou que não havia stock do micro-ondas em questão;
- l) O Reclamante solicitou a troca por outro modelo, com as mesmas características, mas tal foi negado porque o valor era mais elevado;
- m) A Reclamada ofereceu-se para devolver o valor e o Reclamante recusou.

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 houvesse rutura de stock do Micro-ondas Encastre HAIER HOR38G5FT (28 L - Com Grill - Preto).

4.1.3. Motivação

A convicção do Tribunal quanto à matéria de facto fundou-se no conjunto de documentos juntos aos autos, bem como nas declarações do Reclamante.

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. Foi ainda considerado o relatório técnico junto aos autos pela Reclamada.

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 demonstrou junto do Tribunal a celebração da compra e venda do micro-ondas, a desconformidade do mesmo e não reposição da desconformidade pela Reclamada, que o mesmo lhe foi entregue e que houve utilização do mesmo.

Não foram juntos aos autos documentos que permitissem ao Tribunal dar como provado a ausência de stock do micro-ondas.

Pelo exposto, assim fundou o Tribunal a sua convicção quanto à matéria considerada como provada e não provada.

¹ CC – Código Civil.

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 – LDC), 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 foi celebrado um contrato de compra e venda (artigo 874.º CC) de coisa móvel (um Micro-ondas Encastre HAIER HOR38G5FT, 28 L - Com Grill - preto doravante micro-ondas). A Reclamada é uma sociedade comercial que se destina à comercialização destes bens e o Reclamante adquiriu o micro-ondas para um uso não profissional, pelo que nos encontramos perante uma relação de consumo, na modalidade de compra e venda para consumo, nos termos das als. g) e o) do artigo 2.º do Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro.

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.

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).

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, à Reclamante, como pressuposto basilar para tutelar os seus direitos, demonstrar a existência da compra e venda do bem e, posteriormente, da desconformidade. Essa prova, tal como resulta da fundamentação de facto, foi realizada. A Reclamada, por seu turno, 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. Contudo, tal como se demonstrou em sede de matéria de facto, essa presunção não foi elidida.

Uma vez aferida a falta de conformidade, importa verificar quais os direitos que assistem ao Reclamante. De acordo com o artigo 15.º, n.º 1, al. a) do referido Decreto-Lei, permite-se que a Reclamante opte pela reparação ou substituição do bem com vista à reposição da conformidade, sendo essa escolha livre, apenas permitindo lançar mão da resolução do contrato nas hipóteses do n.º 4 do referido preceito.

Peticionando o Reclamante a substituição do micro-ondas, não se vislumbra qualquer óbice à procedência desse direito, devendo a mesma ter lugar nos termos do artigo 18.º do Decreto-Lei n.º 84/2021. Contudo, a substituição tem de ser por um bem idêntico, pois é esse o direito que o ordenamento consagra ao Reclamante

5. DECISÃO

Pelo exposto, julga-se totalmente procedente a presente reclamação, por provada, e, por conseguinte, condena-se a Reclamada na substituição do micro-ondas de encastre HAIER HOR38G5FT (28 L - Com Grill - Preto).

6. VALOR DA CAUSA

Fixa-se à ação, para os devidos efeitos, o valor de 386,99 € (trezentos e oitenta e seis euros e noventa e nove cêntimos), que corresponde ao valor do pedido deduzido pelo Reclamante e que não mereceu oposição da Reclamada.

Sem custas adicionais.

Notifique, com cópia.

Lisboa, 17 de dezembro 2025,

A Juiz Árbitro

(Daniela Mirante)