

Processo n.º 2974/2025

Sentença n.º 529/2025

SUMÁRIO:

No caso de a conformidade da coisa ter sido reposta e comunicada ao consumidor, este deixa de poder resolver o contrato ao abrigo do artigo 15.º, n.º 4, do Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro.

1. PARTES

Reclamante: ---, devidamente identificada nos autos;

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

2. OBJETO DO LITÍGIO

A reclamante pede a resolução do contrato de compra e venda do ferro de engomar celebrado com a reclamada.

3. PROCESSO E AUDIÊNCIA DE JULGAMENTO

A 15 de dezembro de 2025, realizou-se audiência de julgamento. Esteve presente a reclamante. Algum tempo antes da audiência o mandatário da reclamada enviou um e-mail informando que não poderia estar presente na audiência por motivo de doença e pedindo para que fosse tido em conta o conteúdo da contestação apresentada.

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 a reclamada não ficou impedida do acesso à prova. Note-se, aliás, que nem o próprio mandatário solicitou o adiamento.

Pelo exposto, prosseguiu a audiência, tendo sido ouvida a reclamante e analisados os documentos juntos ao processo.

4. FUNDAMENTAÇÃO

4.1. DE FACTO

Ficou provado por documento, estando as partes de acordo, que no dia 7 de junho de 2025, a reclamante adquiriu um ferro de engomar à reclamada por 99,99€.

As partes estão também de acordo em que no dia 1 de julho de 2025, a reclamante entregou o ferro à reclamada para ser reparado, uma vez que apresentava uma desconformidade.

A reclamante terá ido à loja da reclamada no dia 30 de julho de 2025 onde foi informada de que o ferro ainda se encontrava a ser reparado. Entretanto, a reclamante terá comprado outro ferro, uma vez que não ter um ferro começou a causar-lhe graves inconvenientes. Estes factos foram alegados pela reclamante, mas não foi junto ao processo nenhum documento que os demonstre.

No dia 1 de agosto de 2025, a reclamante recebeu uma mensagem da reclamada informando-a de que o ferro estava pronto para ser levantado. A reclamante dirigiu-se então à loja e pediu a resolução do contrato, uma vez que haviam passado mais de 30 dias desde a entrega para reparação. O seu pedido não foi atendido, pelo que a reclamante escreveu uma reclamação no livro de reclamações, solicitando a resolução do contrato.

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 o Reclamante e a Reclamada foi celebrado um contrato de compra e venda de um ferro de engomar no dia 7 de junho de 2025 por 99,99€.

Como a Reclamada vendedora é uma sociedade comercial e a Reclamante comprou o telemóvel 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 vendedor tem o dever de entregar ao consumidor bens que sejam conformes com o contrato de compra e venda (cfr. artigo 5.º do DL 84/2021). No caso, as partes estão de acordo no sentido de que se verifica uma falta de conformidade.

A consumidora tem, então, os direitos previstos no artigo 15.º do DL 84/2021: reposição da conformidade, através da reparação ou substituição, redução proporcional do preço ou resolução do contrato.

A Reclamante pediu a reparação do ferro de engomar no dia 1 de julho de 2025. Nos termos do artigo 18.º, n.ºs 2-b) e 3, do DL 84/2021, a reparação deve ser feita “num prazo razoável a contar do momento em que o profissional tenha sido informado pelo consumidor da falta de conformidade”, que “não deve exceder os 30 dias, salvo nas situações em que a natureza e complexidade dos bens, a gravidade da falta de conformidade e o esforço necessário para a conclusão da reparação ou substituição justifiquem um prazo superior”.

Neste caso, a reparação foi feita em 31 dias, depois do período previsto nas normas referidas. A resolução do contrato é um direito que apenas pode ser exercido nos casos previstos no n.º 4 do artigo 15.º. Nenhuma das situações deste número se verifica neste caso. O n.º 4-a)-ii) refere o caso em que o profissional “não tenha efetuado a reparação ou a substituição do bem nos termos do disposto no artigo 18.º”, mas o exercício do direito de resolução pressupõe sempre que a reposição da conformidade não tenha sido entretanto reposta. Dito de outra forma, o consumidor só pode resolver o contrato ao abrigo do artigo 15.º, n.º 4, se a conformidade não tiver sido reposta e comunicada ao consumidor antes do exercício do direito. Neste caso, a Reclamante só poderia exercer o direito à resolução do contrato se o tivesse feito antes de ser notificada da reposição da conformidade.

Note-se que a reclamante até poderia ter pedido a substituição imediatamente quando a desconformidade se verificou, nos termos do artigo 15.º, 1, a) do DL 84/2021, ou mesmo a resolução imediata, nos termos do artigo 16.º DL 84/2021, por ainda estar dentro dos primeiros 30 dias a seguir à compra. Tendo optado pela reparação não pode, contudo, pedir a resolução depois de o ferro estar pronto.

O pedido da Reclamante deve, assim, ser indeferido.

5. DECISÃO

Pelo exposto, julga-se improcedente o pedido, absolvendo-se a Reclamada.

Sem custas adicionais.

Notifique.

Lisboa, 22 de dezembro de 2025.

A Árbitra

(Joana Campos Carvalho)