

SENTENÇA n.º 132/2026

Processo n.º 4003/2025

SUMÁRIO:

1. A lei relativa aos Direitos do Consumidor na Compra e Venda de bens – DL n.º 84/2021 - obriga os profissionais a entregar os bens em conformidade com o contratado.
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 a que o consumidor os destine.
3. Nos termos da lei o consumidor tem direito à reparação, substituição do bem, redução do preço ou resolução do negócio, hoje definidos de forma hierarquizada e com especificações próprias para as partes.
4. O produtor responde também perante o consumidor nos termos fixados na lei, pelo art. 40.º do mesmo diploma, quanto a pedido de reparação do bem, tendo direito de regresso sobre o vendedor nos termos do art. 41. e 42.

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 10 de março de 2026, nas instalações do CACCL em Lisboa, que se fixa como lugar da arbitragem.

3. Do objeto do litígio

Alegou a Reclamante no seu pedido, em síntese, que:

«Comprei um forno em maio de 2024 e em menos de 1 ano tenho as grelhas do forno todas enferrujadas e quando ligo a ventoinha do forno só sai ferrugem da parte de dentro... A limpeza do forno tem sido feita como indicado no manual, apenas com água morna e detergente da loiça. A lâmpada fundiu já comprei mais do que uma e nenhuma acende. Já liguei diversas vezes para a marca e dizem que não podem assumir nada nem acionar a garantia por é considerado mau uso do equipamento. Acho isto inadmissível, como podem eles garantir que é mau uso se não estão aqui para comprovar, como não colocam a hipótese de ser um defeito do próprio produto??? Tenho garantia do equipamento até extensão da garantia fiz e não o posso acionar porque a marca acha por bem que não o deve fazer.»

Assim o pretendido é que seja acionada a garantia e resolvido o problema do forno.

A Reclamada devidamente notificada não apresentou contestação escrita aos autos, mas em sede de mediação e antes da audiência fez chegar a sua posição de forma sumária remetendo para:

«Relativamente à reclamação apresentada pela cliente sobre o forno ----, adquirido em maio de 2024, informamos o seguinte: 1. Situação reportada pela cliente A cliente indica que, em menos de um ano de utilização, as grelhas e a ventoinha do forno apresentam sinais de ferrugem, sendo visível a libertação de partículas quando o equipamento é ligado. Refere ainda que a lâmpada do forno deixou de funcionar, tendo já adquirido substituições sem sucesso. Alega que a limpeza tem sido efetuada conforme as instruções do manual, utilizando apenas água morna e detergente da loiça. A cliente considera inadmissível a recusa da

marca em acionar a garantia, alegando mau uso sem verificação presencial, e solicita a reparação ou substituição do equipamento ao abrigo da garantia. 2. Posição da marca A marca lamenta a situação descrita e reconhece a preocupação da cliente. Reitera que todas as reclamações são tratadas com seriedade e que o objetivo é garantir a melhor experiência possível com os produtos comercializados. Conforme estipulado nas condições de garantia, esta cobre defeitos de fabrico, não abrangendo danos resultantes de fatores externos, como corrosão provocada por agentes químicos ou ambientais. Para apurar a origem dos danos, foi agendada uma visita técnica ao local para o dia 11/11, onde um técnico especializado procederá à verificação do estado do equipamento, incluindo a questão da lâmpada. Esta avaliação é imprescindível para determinar se os problemas reportados se enquadram na garantia. Caso se confirme um defeito de fabrico, serão tomadas as medidas necessárias para a resolução, nos termos legais e contratuais aplicáveis. 3. Conclusão A marca mantém total disponibilidade para colaborar no processo e assegurar que a situação seja tratada com a atenção devida, aguardando a conclusão da avaliação técnica para decisão fundamentada.»

Na sequência da audiência e conforme em ata determinado, as partes puderam juntar elementos.

A Reclamada juntou um relatório técnico com o orçamento realizado por entidade terceira aos autos – --- – sem data, mas que alude em relação à avaliação da oxidação dos componentes que:

«No decurso da mesma intervenção foi igualmente analisada a situação reportada pela cliente relativamente à presença de oxidação em alguns componentes internos do equipamento. Após verificação técnica dos elementos em questão, constatou-se que os componentes identificados correspondem a peças sujeitas a utilização e desgaste decorrente da utilização normal do equipamento, motivo pelo qual estes elementos não se encontram abrangidos pelas condições de garantia aplicáveis. Face ao exposto, e com o objetivo de apresentar uma solução

para a situação identificada, foi remetido à cliente, por email datado de 21 de novembro, um orçamento para eventual substituição dos componentes em causa»

Notificado o vendedor para se pronunciar sobre o caso nenhuma resposta foi enviada ao tribunal, mas a reclamante – como notificado pelo tribunal - recebeu os elementos por parte da entidade ---- quanto à extensão da garantia.

Contudo e de acordo com o contrato em causa existem exclusões onde se coloca na interpretação da seguradora a situação em apreço, não sendo possível ativar a garantia contratual adquirida para esta situação de oxidação dos componentes internos do forno.

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

A presente causa, na sequência de orçamento apresentado perante audiência, deve ter o valor alterado do inicialmente indicado, para o valor do custo da substituição no valor total de **€144.75** (cento e quarenta e quatro euros e setenta e cinco cêntimos).

5. Da tentativa de conciliação e do julgamento arbitral

Na data e hora designada para a audiência, verificou-se estar presente a Reclamante, e a Reclamada, através de representante legal.

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

Foi dada a possibilidade de as partes juntarem elementos referentes à prova, nomeadamente um relatório técnico, orçamento, provas de qualquer outra notificação ou reclamação que tivesse existido.

Ficou em ata ainda a necessidade de ser chamado a pronunciar-se aos autos a entidade vendedora, quanto a este assunto – ---- – e para se saber quem é

a entidade com a qual existe uma extensão de garantia (mais tarde veio a saber-se que era a ---- mas com uma exclusão de garantia aplicável ao caso).

Finda a produção de prova, e concluídas as alegações, foi encerrada a audiência de discussão e julgamento, tendo sido informados que posteriormente seria notificados da sentença.

6. Do Saneador

Este tribunal arbitral é competente considerando a vontade manifestada pela Reclamante, que é consumidor à luz da Lei n.º 24/96, de 31 julho, 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:

Fundamentos de facto relevantes para a nossa decisão:

7.1. Resultam como factos provados:

- a. A reclamante adquiriu a 08.06.2024, na loja da ---, um forno multi. da marca ----
- b. Pelo valor de €356.35
- c. E adquiriu ainda uma extensão de garantia ao bem por 6 anos, na empresa ---- pelo valor de €119
- d. Num total pago pelo cartão de crédito da --- de €475.35
- e. Da compra foi entregue o bem e a fatura, sem que existam instruções ou indicações concretas para a utilização do bem que pusessem em causa a sua garantia.

- f. O bem passou a ser usado e veio a demonstrar anomalias no seu funcionamento e interior,
- g. Que levou a reclamação escrita da consumidora através de portal da queixa, a 13.10.2025
- h. Tentando acionar a garantia junto da marca, mas sem resposta adequada.
- i. A 22.10.2025 foi preenchido o Livro de Reclamações do produtor/marca aqui reclamada, a referir-se aos problemas com a ventoinha e com a ferrugem que o interior do forno apresenta.
- j. Indicando que a limpeza tem sido feita de acordo com o manual,
- k. Mas já tem fundido a lâmpada, e continuava sem respostas e tratamento do forno.
- l. Com a entrada do processo nos autos, foram juntas fotos a 27.10.2025,
- m. E em resposta ao processo foi agendada ida ao local por técnico a 11.11.2025.
- n. No interior do forno é possível ver que apresenta um comportamento que em menos de 2 anos de utilização e à luz da lei das garantias, não pode ser tido como normal ou de mero desgaste
- o. Pois não é expectável que um forno em 1 ano e 4 meses (em outubro de 2025 quando se inicia a queixa junto do produtor) apresente ferrugem com aquele nível.
- p. Ainda mais junto à ventoinha, e que o interior acabe por ficar manchado (com pontos em negro) que não saem com a lavagem.
- q. Do manual que consta com o produto – não de uma chamada de atenção de venda – é referido que a limpeza deve ser feita com água morna e detergente suave.
- r. E nas superfícies de aço inoxidável (que não deve enferrujar), há alusão a panos ou esponjas que não riscuem a superfície.

s. Não sendo a queixa sobre riscos, mas sim sobre deterioração ou oxidação anormal no pouco tempo de uso do bem

t. Que desconhecendo o tribunal o tipo e tempo de uso, sendo um forno não está 24h a funcionar, como por exemplo um frigorífico, sendo expectável que o seu material tenha um comportamento em garantia que não seja este.

u. O relatório técnico não imputa a culpa no sucedido à Reclamante ou à utilização. Alude ao normal desgaste do tempo, mas em 16 meses (junho 2024 a outubro 2025) dos 36 meses de garantia legal que o vendedor e o produtor têm de dar ao bem, não é expectável tal.

v. Ainda mais quando hoje a lei protege legítimas expectativas, e faltas de conformidade no sentido subjetivo, e não como antes meros “defeitos de fabrico”.

w. Não podendo este tribunal apurar da qualidade do material de que o forno é fabricado,

x. A sua venda produz uma expectativa nos consumidores da sua normal utilização que não pode assim ser posta em causa.

y. Sem que haja qualquer prova da natureza incompatível do reclamado,

z. Que tendo sido denunciado nos 24 meses da aquisição leva a uma presunção que a anomalia se reporta à data da entrega do bem

aa. Podendo o consumidor dirigir-se diretamente ao produtor para solicitar a substituição ou reparação do bem.

bb. Tendo este produtor direito de regresso sobre o vendedor nos termos da lei.

7.2. Resultam como factos não provados:

a. Que tenha existido uso inadequado do bem, uma vez que o mesmo funciona

b. Mas através da ventoinha e com apresentação exterior tem marcas de ferrugem/oxidação anormais para o tempo de uso em causa.

c. E se houvesse um mau uso a anomalia teria de se reportar ao bem num todo.

d. Assim quanto a este forno não fica provado que consiga cumprir as funções a que se destina, pois deve o mesmo estar completamente operacional, e cumprir as funções a que se destina - nos primeiros 24 meses a seguir à entrega – pelo menos, dos 36 da garantia.

e. Que a reclamada tenha cumprido com todos os direitos do consumidor de acordo com a garantia legal a que o bem está sujeito por parte do produtor/marca.

f. Que o vendedor alguma vez tenha sido interpelado formalmente para ser ativada a garantia legal

g. Que a garantia contratual – por extensão – tenha cobertura que inclua o reclamado.

7.3. Da motivação

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 e dados trazidos aos autos pelas 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

A reclamante adquiriu junto de terceiro, profissional de nome ---- um produto da marca da reclamada e que foi por esta produzido.

Assim e nos termos da lei, a relação entre a Reclamante a Reclamada dependeu da celebração de um contrato de compra e venda à distância, faturado a 08.06.2024 para a aquisição de um forno, pelo qual foi pago o valor de €356.35.

Neste contrato foi ainda paga uma extensão de garantia por 6 anos, a decorrer, mas sem discussão nestes autos, por exclusão, a entidade terceira – Domestic and General – por €119.

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, produtor do bem (conforme abaixo iremos reverter o conceito legal), é uma sociedade comercial, 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).

Neste diploma são desde logo definidos e destacados o profissional e o produtor.

Sendo que a presente ação foi apenas movida contra o produtor, opção que pode o consumidor tomar, sendo aquele « p) «Produtor», o *fabricante de bens, conteúdos ou serviços digitais, o importador de bens na União Europeia ou qualquer outra pessoa que se apresente como produtor, através da indicação, nos bens, do seu nome, marca ou outro sinal distintivo.*»

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).

Definindo o diploma os termos em que os consumidores devem ser devidamente informados pelos profissionais.

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.

Assim se existir desde logo alguma menção sobre a utilização que teria de ser dada de forma salvaguardada quanto a este bem e o seu teclado, deveria ter sido devidamente prestada, o que não há prova de ter ocorrido, por parte do vendedor profissional, ainda que o mesmo não esteja a ser julgado nesta ação.

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.

Como mais à frente iremos sublinhar estes direitos que iremos analisar podem ser também imputados sobre responsabilidade direta do produtor, ainda que com possibilidades diferentes de exigência por parte do consumidor.

Desta feita e para aferir da falta de conformidade ou não de um produto adquirido, deve desde logo atender-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. Assim como a natureza e a comum finalidade destes produtos deve ser também a base para aferir de tal, nos termos do art.º 6, al. b) do mesmo diploma e pelos requisitos subjetivos da conformidade.

Considera-se, pois, 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, por uma rede social – Portal da Queixa - e depois pelo livro de reclamações, conforme prova nos autos, tendo manifestado dentro dos 3 anos da garantia, que ainda decorre, o seu descontentamento pela falta de conformidade manifestada pelo bem adquirido que passou em poucos meses a ter problemas com a ventoinha e com oxidação, ferrugem que apresenta o seu interior como que vindo de dentro, por motivo que se considera alheio a si.

Deve discutir-se para que serve um forno? Qual o objetivo desta compra por um consumidor, que não seja para utilizar e cozinhar alimentos? Não é expectável que um forno com componentes em aço inoxidável e a funcionar adequadamente apresente ferrugem assim, manifestando-se o problema em partes específicas do interior do bem.

E sendo certo que o mau uso poderia ser uma forma de afastar, a presunção teria de ser ilidida pela reclamada, que não o fez em tribunal limitando-se a remeter para um parecer, que mesmo sendo junto aos autos, não conclui ser culpa da consumidora a dita oxidação, pois refere:

« No decurso da mesma intervenção foi igualmente analisada a situação reportada pela cliente relativamente à presença de oxidação em alguns componentes internos do equipamento. Após verificação técnica dos elementos em

questão, constatou-se que os componentes identificados correspondem a peças sujeitas a utilização e desgaste decorrente da utilização normal do equipamento, motivo pelo qual estes elementos não se encontram abrangidos pelas condições de garantia aplicáveis. Face ao exposto, e com o objetivo de apresentar uma solução para a situação identificada, foi remetido à cliente, por email datado de 21 de novembro, um orçamento para eventual substituição dos componentes em causa»

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. Isto porque atualmente o legislador desde 01.01.2022 protege o consumidor inclusive não permitindo que o desgaste e a utilização comum do equipamento sejam modos de afastar as condições de garantia como é referido pelo técnico da marca.

Ou seja, não é expectável que um bem daqueles adquirido e em garantia, tenha este comportamento, sendo que como abaixo se esclarecerá o consumidor goza legalmente de várias presunções quando pelo menos nos dois primeiros anos da venda do bem este manifeste uma qualquer anomalia/ falta de conformidade.

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, contudo e estando perante uma ação contra o produtor, os direitos tomam outra dimensão.

Em relação assim à responsabilidade do produtor deverá atender-se ao art. 40.º:

« Artigo 40.º

Responsabilidade direta do produtor

1 - Sem prejuízo dos direitos que lhe assistem perante o profissional, o consumidor que tenha adquirido um bem, conteúdo ou serviço digital que apresente uma falta de

conformidade pode optar por exigir do produtor a sua reparação ou substituição, salvo se tal se manifestar impossível ou desproporcionado, tendo em conta o valor que o bem, conteúdo ou serviço digital teria se não existisse falta de conformidade, a importância desta e a possibilidade de a solução alternativa ser concretizada sem grave inconveniente para o consumidor.

2 - O produtor pode opor-se ao exercício dos direitos pelo consumidor caso:

- a) A não conformidade resulte exclusivamente de declarações do profissional sobre o bem, conteúdo e serviço digital e sua utilização, ou de má utilização;*
- b) Não tenha colocado o bem, conteúdo ou serviço digital em circulação;*
- c) Possa considerar-se, tendo em conta as circunstâncias, que a não conformidade não existia quando colocou o bem, conteúdo ou serviço digital no mercado;*
- d) Não tenha produzido o bem, conteúdo ou serviço digital nem para venda ou fornecimento, nem para qualquer outra forma de distribuição com fins lucrativos, ou não o tenha fabricado ou distribuído no quadro da sua atividade profissional; ou*
- e) Tenham decorrido mais de 10 anos sobre a colocação do bem, conteúdo ou serviço digital no mercado.*

3 - No caso de bens recondicionados, e para efeitos do disposto no n.º 1, o consumidor apenas pode exigir diretamente do produtor a sua reparação ou substituição nos casos em que o produtor seja o responsável pelo recondicionamento do bem.

4 - O representante do produtor na zona de domicílio do consumidor é solidariamente responsável com o produtor perante o consumidor, sendo-lhe igualmente aplicável o número anterior.»

É por isso vital debruçarmo-nos sobre se há no caso em apreço comprovada falta de conformidade do contrato à luz da lei.

Importa 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”.

São requisitos gerais da responsabilidade contratual: *o incumprimento do contrato, a culpa (que se presume – artigo 799.º do Código Civil), a existência de danos e o nexo de causalidade entre o incumprimento contratual e os danos.*

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 a Reclamante demonstra que o bem não está em conformidade com o fim a que se destina, nomeadamente pela ferrugem que com uma vida útil tão cedo (em 16 meses já apresentava) não tendo a Reclamada afastado a presunção, ou comprovado que a dita anomalia é culpa exclusiva de um comportamento específico do consumidor, mas antes fruto de alguma característica ou fraqueza que o produto detém, nomeadamente mesmo na sua normal utilização, pelo desgaste do mesmo, que não pode ser imputável à consumidora.

Deve ainda atender-se à jurisprudência maioritária, muito específica na defesa do consumidor, que se entende que a este apenas cabe provar que há a desconformidade, o que neste caso é evidente, pois o forno tem várias marcas da oxidação, e manifesta um comportamento que se determina estar fora dos requisitos expectáveis, objetiva e subjetivamente para a conformidade do bem em iguais circunstâncias, para um bem em garantia.

É verdade que o bem foi utilizado, mas não há evidências suficientes que a utilização dada (até pelo que foi enviado como fotos) leve a concluir que foi o consumidor o causador da oxidação.

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 vendedor/ produtor, 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 a entrega ocorreu, após encomenda on line, com data faturada de 08.06.2024, sendo por isso tempestiva esta presunção, face à denúncia efetuada no Livro, a 22.10.2025.

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 também ao produtor, resta analisar os direitos que recaem sobre o consumidor, para poder decidir em concreto o caso.

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 sublinhado nosso, 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.

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

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 (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.» (sublinhado e negrito nosso).

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.

Neste sentido e perante o que é dado como provado nos autos, o bem apresenta uma falta de conformidade cuja anomalia não abrange todo o equipamento, mas apenas o interior cuja reparação/substituição até já está orçamentada, e por isso é possível e adequada.

Contudo e sendo a ação movida contra o produtor, e conforme art. 40.º supracitado, a reparação/substituição de componentes será a solução junto deste que a lei promove e que permite em termos hierárquicos que se possa colocar.

Para o caso em apreço, contra o produtor, e mediante o que ficou comprovado nos autos ressalve-se ainda que seguindo o pensamento do Mestre Carlos Costa supracitado, o seguinte:

«em caso de reparação, o bem reparado beneficia de um prazo de “garantia” (rectius, de responsabilidade do profissional) adicional de seis meses por cada reparação até ao limite de quatro reparações (i.e., até um limite de 5 anos de período de responsabilidade do profissional), devendo o profissional, aquando da entrega do bem reparado, transmitir ao consumidor essa informação (n.º 4).

Sempre que a reparação exija a remoção de bem que tenha sido instalado de uma forma compatível com a sua natureza e finalidade antes de a falta de conformidade se ter manifestado ou sempre que esse bem seja substituído, a obrigação de reparar ou substituir o bem inclui a retirada do bem não conforme e a instalação do bem reparado ou substituído (ou a assunção dos custos da mesma) a expensas do profissional (n.º 5).»

É pois, convicção deste tribunal que o produtor deve fazer a reparação do bem, com a substituição dos componentes orçamentadas, a suas expensas, ainda que tenha direito de regresso sobre o vendedor, pela falta de conformidade em causa nos termos do art. 41.º e 42.º do diploma relativo às garantias.

Termos em que neste caso deve proceder o pedido realizado a este tribunal, sendo acionada a garantia e devendo ser agendada a ida ao local para a substituição daqueles componentes sem custos para a consumidora.

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 custas do presente processo, repartidas pelas partes, conforme o Regulamento do Centro.

10. *Da Decisão*

Atento ao exposto, e sem necessidade de mais considerações, considera-se a ação totalmente procedente, condenando-se a Reclamada no pedido de reparação do bem adquirido ao abrigo da garantia, substituindo os componentes internos do forno conforme orçamento.

Deposite e notifique.

Lisboa, 02 de abril de 2026

A juiz-árbitro

Doutora Elionora Santos