

Processo nº 4091/2025

Sentença n.º 160/2026

SUMÁRIO:

Em caso de falta de conformidade da coisa com o contrato, o consumidor tem o direito de exigir do produtor a sua substituição.

1. PARTES

Reclamante: ---, devidamente identificado nos autos;

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

2. OBJETO DO LITÍGIO

O Reclamante pede a substituição do forno adquirido.

3. AUDIÊNCIA DE JULGAMENTO

A 4 de março de 2026 realizou-se audiência de julgamento. Estiveram presentes o reclamante e a reclamada. Não tendo sido possível a conciliação, foram ouvidas as partes. O reclamante manifestou vontade de apresentar pedido de indemnização em complemento ao pedido já formulado. Constatou-se também que o reclamante tinha elementos de prova que pretendia juntar ao processo. Foi concedido prazo ao reclamante para apresentar essa alteração e os novos elementos de prova e igual prazo à reclamada para exercício do contraditório.

4. ALTERAÇÃO DO OBJETO DO LITÍGIO

No prazo concedido para o efeito, o reclamante apresentou requerimento de alteração do pedido e novos elementos de prova. São admitidos os novos elementos de prova.

Quanto à alteração do pedido, foi solicitada “Alteração do pedido formulado de substituição para a resolução do contrato com devolução do valor pago 168,51 e indemnização pelos prejuízos causados no valor total apurado de €2734,16”.

A reclamada pronunciou-se requerendo o indeferimento do pedido de alteração do pedido e a absolvição de todos os pedidos.

A reclamada é a produtora do bem alegadamente desconforme.

Nos termos do artigo 40.º, n.º 1, do Decreto-Lei n.º 84/2021, “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 [...]”. Daqui decorre que não é possível pedir a resolução do contrato perante o produtor.

A alteração do objeto do litígio é uma possibilidade que é concedida ao requerente (designadamente pelo artigo 33.º, n.º 3, da Lei da Arbitragem Voluntária) para seu benefício. Não faria assim sentido o tribunal aceitar a alteração do pedido para imediatamente o indeferir, ficando o requerente pior do que estava antes da alteração do pedido.

Recusa-se, portanto, o pedido de alteração do pedido, mantendo-se o pedido original de substituição do forno.

5. FUNDAMENTAÇÃO

5.1. DE FACTO

Ficou provada por prova documental a compra pelo reclamante, a um vendedor profissional, no dia 25/03/2024, de um forno da marca Indesit.

Em junho de 2025, o reclamante contactou a reclamada reportando um problema no forno. Um técnico da reclamada deslocou-se a casa do reclamante para fazer a reparação do forno.

A 2 de setembro de 2025, o reclamante apresentou reclamação no livro de reclamações da reclamada, alegando que o forno não ficou funcional após a visita do técnico.

Entre estas duas reclamações, o reclamante afirma que enviou várias comunicações à reclamada. O tribunal não considerou provada a efetiva comunicação com a reclamada, uma vez que foram utilizados meios de contacto que não são os oficiais da reclamada. De qualquer forma, tal não se afigura relevante, uma vez que a reclamação no livro de reclamações foi dentro dos dois primeiros anos contados da entrega do bem.

No que diz respeito à existência de desconformidade, o tribunal valorou como prova o vídeo enviado pelo reclamante no qual é possível observar que o forno não liga.

5.2. 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 um profissional foi celebrado, no dia 25/03/2024, um contrato de compra e venda de um forno da marca Indesit. Como o vendedor é um profissional e o Reclamante comprou o forno 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. A Reclamada é o produtor do forno.

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). Nos termos da alínea d) do n.º 1 do artigo 7.º, para serem conformes, os bens devem “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 [...]”. Já nos termos da alínea a) do n.º 1 do artigo 7.º, para serem conformes, os bens devem “ser adequados ao uso a que os bens da mesma natureza se destinam”.

Um forno que não liga não se encontra em conformidade com o contrato, uma vez que, por um lado, não possui as qualidades expectáveis num bem do mesmo tipo e, por outro lado, não é adequado às utilizações habituais, nomeadamente o uso para cozinhar.

Verifica-se, portanto, uma desconformidade.

Encontra-se provado que a falta de conformidade se manifestou, pelo menos, em junho de 2025, e novamente em 02/09/2025, isto é, dentro do período de três anos previsto no artigo 12.º, n.º 1, do DL 84/2021, no qual o vendedor é responsável por qualquer falta de conformidade.

O DL 84/2021 prevê ainda que a falta de conformidade que se manifeste no prazo de dois anos após a entrega do bem se presume existente à data dessa entrega (artigo 13.º, n.º 1), salvo demonstração em contrário, que não foi feita.

Também se provou que já houve uma intervenção técnica com vista à eliminação da anomalia, sem que o problema tivesse ficado resolvido. Isto significa que a tentativa de reposição da conformidade através de reparação não alcançou o seu resultado, mantendo-se o bem sem a funcionalidade essencial que dele é esperada. Assim, tendo o Reclamante formulado o pedido de substituição do forno, mostra-se procedente o pedido de condenação da Reclamada, na qualidade de produtora, a proceder à substituição do bem desconforme por outro conforme (artigo 40.º do DL 84/2021).

Demonstrada a qualidade de produtora da Reclamada, a existência de falta de conformidade do forno, a manifestação dessa desconformidade dentro do período legalmente relevante e a ineficácia da intervenção técnica realizada, o pedido de condenação da Reclamada na substituição do forno por outro bem conforme, a título gratuito, em prazo razoável e sem grave inconveniente para o Reclamante, é procedente.

6. DECISÃO

Pelo exposto, julga-se procedente a presente ação, condenando-se a Reclamada a proceder à substituição do forno.

Sem custas adicionais.

Notifique.

Lisboa, 21 de abril de 2026.

A Árbitra

(Joana Campos Carvalho)