Processo nº 4682/2025

Sentença n.º 219/2026

SUMÁRIO:

Em caso de desconformidade, o consumidor pode exigir diretamente do produtor a substituição da coisa, mas não pode resolver o contrato.

1. PARTES

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

Reclamada: ---, devidamente identificada nos autos.

2. OBJETO DO LITÍGIO

O reclamante pede resolução do contrato relativo a um purificador de ar. Na audiência de julgamento, o reclamante deduziu pedido subsidiário de substituição do aparelho, pedido que será apreciado abaixo.

3. PROCESSO E AUDIÊNCIA DE JULGAMENTO

A 21/05/2025, realizou-se audiência de julgamento. Esteve presente o reclamante. Apesar de devidamente notificada, a reclamada não apareceu. À hora da audiência, o centro procurou contactar a reclamada para o seu número de telefone geral, único que foi possível encontrar. Foi pedido à funcionária que passasse a chamada para o departamento jurídico, sem sucesso. O tribunal aguardou meia hora sem que a reclamada tivesse aparecido.

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 não ficaram impedidas do acesso à prova.

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

Foi ainda notificada a ata à reclamada, em especial tendo em conta o pedido subsidiário do reclamante, e concedido prazo para, querendo, responder por escrito, o que não aconteceu.

4. ALTERAÇÃO DO OBJETO DO LITÍGIO

Na audiência, o reclamante solicitou a alteração do pedido, deduzindo pedido subsidiário de substituição do aparelho.

A reclamada foi notificada da ata da audiência com prazo para resposta, mas não se pronunciou.

Nos termos do artigo 33.º, n.º 3, da Lei da Arbitragem Voluntária, "Salvo convenção das partes em contrário, qualquer delas pode, no decurso do processo arbitral, modificar ou completar a sua petição ou a sua contestação, a menos que o tribunal arbitral entenda não dever admitir tal alteração em razão do atraso com que é formulada, sem que para este haja justificação bastante".

Entende o tribunal que a alteração do pedido não causa atraso no processo e corresponde, de resto, a uma solução que a reclamada já se tinha oferecido para disponibilizar ao reclamante, pelo que se aceita a dedução do pedido subsidiário.

5. FUNDAMENTAÇÃO

5.1. DE FACTO

O reclamante comprou um aparelho da marca --- com o nº de série 4AH-EU-TEM4627A, na ---, no dia 30/05/2025, conforme resulta da fatura junta ao processo.
Em julho de 2025, o aparelho deixou de funcionar tendo o reclamante reclamado junto da ---, produtora do aparelho.
A desconformidade encontra-se provada por prova documental, sendo admitido pela própria reclamada em e-mails enviados ao reclamante que o aparelho seria irreparável. Nessas comunicações, a reclamada disponibilizou-se para substituir o aparelho, o que o reclamante recusou.
A divergência entre as partes diz respeito apenas à questão jurídica de saber se o reclamante tem direito à resolução do contrato, o que será analisado abaixo.

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.

**

O contrato celebrado entre o reclamante e a --- qualifica-se como contrato de compra e venda de bem de consumo, sendo aplicável o Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro,

uma vez que está em causa a aquisição de uma coisa móvel por um consumidor a um profissional.

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".

No caso, resultou provado que o purificador de ar deixou de funcionar cerca de dois meses após a compra. Além disso, a própria reclamada admitiu, em comunicações enviadas ao reclamante, que o aparelho era irreparável. Encontra-se, assim, demonstrada a desconformidade do purificador de ar.

A reclamação foi apresentada contra a ---, produtora do aparelho, e não contra a ---, que foi a vendedora e parte no contrato de compra e venda.

Esta distinção é relevante. Nos termos do artigo 40.º, n.º 1, do DL 84/2021, sem prejuízo dos direitos que o consumidor pode exercer perante o vendedor, o consumidor pode exigir diretamente do produtor a reparação ou a substituição da coisa, salvo se tal se revelar impossível ou desproporcionado. A responsabilidade direta do produtor é, portanto, limitada à reparação ou à substituição, não abrangendo, em regra, a redução do preço ou a resolução do contrato.

Assim, o pedido principal do reclamante é improcedente, uma vez que a lei não prevê a possibilidade de resolver o contrato perante o produtor.

Vejamos se procede o pedido subsidiário, que consiste na substituição do purificador de ar. Sendo o aparelho irreparável, a reparação mostra-se impossível. A solução adequada no âmbito da responsabilidade direta do produtor é, por isso, precisamente a substituição do bem. Não se demonstrou que a substituição fosse impossível ou desproporcionada. Pelo contrário, a substituição permitiria repor a conformidade através da entrega de um aparelho conforme.

A reclamada deve, assim, ser condenada a substituir o purificador de ar, entregando ao reclamante um purificador de ar novo, em conformidade com o contrato.

A substituição deve ser realizada em prazo razoável, sem custos para o reclamante e sem grave inconveniente para este.

6. DECISÃO

Pelo exposto, julga-se procedente o pedido subsidiário do reclamante, condenando-se a reclamada a substituir o purificador de ar.

Sem custas adicionais.
Notifique.

Lisboa, 29 de maio de 2026.

A Árbitra

Joana Campos Carvalho