SENTENÇA n.º 223/2026

Processo n.º 4975/2025

SUMÁRIO:

I - Por força do art. 4.º, n.º 1, da Lei de Defesa do Consumidor, o consumidor tem direito à qualidade dos bens e serviços.

II - Nos termos da lei das garantias – DL 84/2021 – o consumidor pode exigir do vendedor alguns direitos, mas apenas em caso de falta de conformidade comprovada, que se presume nos primeiros 24 meses da compra.

III – Após este período cabe a prova da falta de conformidade ao consumidor, não tendo o vendedor após essa data qualquer ónus.

IV – Após o fim da garantia legal o vendedor deixa de ter responsabilidade sobre o bem. e mesmo uma extensão de garantia não obriga a um transporte e avaliação sem encargos, a menos que se comprove que o defeito é de origem.

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 transpôs 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 28 de abril de 2026, nas instalações do CACCL em Lisboa, que se fixa como lugar da arbitragem.

3. *Do objeto do litígio*

O objeto do litígio, definido pelo pedido que o tribunal recebe, é definido pelo reclamante e o contestado pela reclamada.

O reclamante conforme dados nos autos peticiona «*O meu robô de piscina foi entregue para reparação dentro da garantia devido a falha de Wi Fi na consola e aspiração deficiente. Após a reparação, o equipamento regressou com o mesmo problema e com uma nova avaria no botão liga e desliga. Dentro do prazo de 6 meses de garantia adicional sobre a reparação (art. 18., n. 8 do DL 842021), voltei a entregar o robô, mas este regressou novamente sem qualquer reparação efetiva. Solicitei nova verificação, mas o ---, recusou-se a aceitar o equipamento a menos que eu pagasse o transporte - o que e ilegal, pois todos os encargos de reparação e transporte são da responsabilidade do profissional (art. 18., n. 6). Peco a aceitação imediata do equipamento, sem custos, e a reparação correta das avarias. Caso persistam, solicito a substituição do bem ou a resolução do contrato. Enviei para o livro de reclamações da --- que me respondeu que não iria assumir os custos.*

O objetivo dado ao processo é a reparação em garantia, e suportar o custo de transporte e reparação em €60.»

***

A Reclamada apresentou contestação, que pode ser consultada na íntegra nos autos, mas alegando sumariamente que impugnava tudo o que havia sido alegado pelo reclamante.

Depois alega com relevância para os autos:

«Como anteriormente referido o Reclamante adquiriu o equipamento em causa à Reclamada, em 14-07-2022. 6. Em 01-07-2025, Reclamante entregou o equipamento na loja, reportando que o artigo "não aspira em condições e WIFI não está a funcionar", cfr. processo pós venda nº 055-161987 junto com a petição inicial. 7. Encontrando-se nessa data o equipamento ainda em garantia, o mesmo foi enviado para a marca pela Reclamada, tendo o mesmo sido reparado e devolvido em perfeitas condições. 8. Em 05/10/2025 o Reclamante voltou a indicar que o equipamento apresentava as mesmas anomalias, cfr. processo pós Venda nº055-185966 junto com a petição inicial. 9. O equipamento foi novamente enviado para a marca, que efectuou testes aprofundados, recolha de imagens e vídeos que se juntam como Doc.1 e Doc. 2, confirmando que não existia qualquer anomalia. 10. Uma vez que nesta data, 05/10/2025 o equipamento já se encontrava fora de garantia, foi emitido, para pagamento pelo Reclamante, um orçamento referente aos custos de diagnóstico e transporte no valor de €78,72. 11. O que foi devidamente explicado ao Reclamante por email enviado em 16/10/2025 que se junta como Doc.3. 12. O reclamante não aceitou o que lhe foi comunicado pela Reclamada, tendo recusado pagar o supra referido valor. 13. Valor que, por cortesia comercial, e na ótica da satisfação do Cliente acabou por ser assumido pela Reclamada. 14. Apesar de todas as explicações apresentadas pela Reclamada, o Reclamante continuou a insistir que os problemas persistiam e que queria a reparação do seu equipamento e que teria uma garantia adicional resultante da intervenção anterior, não apresentando qualquer prova efectiva das alegadas desconformidades. 15. Foi novamente explicado ao Cliente que como o equipamento se encontrava fora de garantia, para efectuar a abertura de uma assistência pós venda, com envio do equipamento para marca, este teria de suportar os valores de diagnóstico e transporte no valor de €60,00, cfr. orçamento que o Reclamante junta com a sua petição inicial. 16. A Reclamada ---- sempre atuou com diligência e deu cumprimento às suas obrigações, abriu os processos de serviço pós venda, deu conhecimento do resultado dos ao Reclamante, suportou os custos de diagnóstico e transporte, não se verificando qualquer recusa injustificada de solução, mas antes ausência de responsabilidade da

Reclamada ---. em continuar a assumir custos com um equipamento que já não se encontra em garantia. 17. A relação entre Reclamante e a Reclamada ---consubstancia um contrato de compra e venda de bens de consumo entre profissional e consumidor, sujeito à Lei nº24/96 (Lei da defesa do Consumidor), ao Decreto Lei 84/2021 no que concerne aos direitos do Consumidor, e ao regime Geral das obrigações do Código Civil. 18. Nos termos do artigo 12.º, n.º 1, do DL 84/2021, "o profissional é responsável por qualquer falta de conformidade que se manifeste no prazo de três anos a contar da entrega do bem". 19. Por sua vez, dispõe o artigo 13.º, n.º 1, do mesmo decreto-lei, que "a falta de conformidade que se manifeste num prazo de dois anos a contar da data de entrega do bem presume-se existente à data da entrega do bem, salvo quando tal for incompatível com a natureza dos bens ou com as características da falta de conformidade". 20. E, em caso de falta de conformidade, e conforme previsto no referido diploma legal, o consumidor tem direito, em regra, à reposição da mesma através de reparação ou substituição do bem, ou tal não sendo possível à redução do preço ou à resolução do contrato. 21. Contudo esse regime de gratuitidade pressupõe que a desconformidade em causa se encontre abrangida pelo âmbito temporal da garantia legal, o que não é o caso. 22. No caso dos autos, a primeira entrega do bem para reparação ocorreu em 01-07-2025, ainda dentro do período de garantia, razão pela qual a Reclamada recebeu o equipamento, promoveu a assistência técnica e devolveu o artigo após a reparação realizada. 23. Diferentemente, a nova entrega formalizada em 05-10-2025 já foi tramitada como uma situação fora da garantia legal de conformidade decorrente da compra, conforme se pode verificar pelo processo pós Venda nº055-185966 junto aos autos pelo Reclamante 24. Tal circunstância assume particular relevo, pois demonstra que a nova pretensão do reclamante não se situava já no domínio da garantia legal de conformidade emergente da compra de 14-07-2022. 25. Consequentemente, a abertura de um novo processo de assistência técnica para recolha/envio e eventual reparação do equipamento passou a depender do regime normal de assistência pós-venda fora da garantia legal de conformidade decorrente da compra, com os respetivos custos. 26. E é nesse contexto que quando o Reclamante volta a exigir a reparação do seu equipamento, lhe foi solicitado o pagamento dos €60,00 como custos

de envio para reparação. 27. Não pode, pois, proceder a alegação do Reclamante de que a Reclamada estava legalmente obrigada a suportar esse montante ao abrigo do artigo 18.º, n.º 6, do Decreto-Lei n.º 84/2021, uma vez que tal normativo respeita aos encargos de reposição da conformidade de um bem abrangido pelo regime da garantia e não a intervenções técnicas pós-venda solicitadas quando o bem já se encontra fora dessa cobertura. 28. O Reclamante procura ainda fundar a sua pretensão na existência de uma alegada "garantia adicional" da reparação anteriormente efetuada, convocando o artigo 18.º, n.º 8, do DecretoLei n.º 84/2021. 29. Porém, tal invocação não lhe aproveita automaticamente. 30. Com efeito, a proteção associada à reparação anteriormente realizada não significa que qualquer nova queixa apresentada pelo consumidor tenha de ser aceite de modo automático e gratuito, sem verificação técnica da existência efetiva de uma desconformidade abrangida pela intervenção anterior. 31. A mera alegação do consumidor de que o problema persiste não basta para fazer renascer, por si só, um dever ilimitado de transporte, recolha e reparação sem custos, sobretudo quando a nova ocorrência já é processada internamente como situação fora da garantia e quando o custo em discussão respeita à abertura de assistência pós-venda fora de garantia. 32. Quando o reclamante voltou a solicitar nova assistência já fora do período de garantia legal, a Reclamada limitou-se a informar o cliente de que a abertura de processo de envio/reparação passaria a ter um custo associado de €60,00. 33. Tal informação não traduz qualquer recusa ilegítima de direitos do consumidor, mas apenas a comunicação do regime aplicável a uma intervenção pós-venda não coberta pela garantia. 34. Em consequência, não existe fundamento legal para condenar a Reclamada a suportar o montante peticionado pelo Reclamante. 35. E muito menos se verificam, por conseguinte, os pressupostos legais para o exercício, pelo Reclamante, dos direitos de substituição do bem, redução do preço ou resolução do contrato.

Nestes termos e nos demais de direito que V.Exª doutamente suprirá deve ser: a) Julgada totalmente improcedente, por não provada, a reclamação apresentada pela Reclamante, absolvendo-se a Reclamada --- dos pedidos formulados b) Ser o Reclamante condenado no pagamento das custas.»

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

Face ao apresentado, fixa-se o valor da presente causa na quantia de **€60** (sessenta euros).

5. *Da tentativa de conciliação e do julgamento arbitral*

Na data e hora designada para a audiência, verificou-se estar presente o Reclamante, e a Reclamada, representada por mandatário, bem como a(s) testemunha(s) indicada(s) nos autos.

Nos termos do Regulamento deu-se lugar ao andamento da audiência, lograda a hipótese de acordo entre as partes, foram ouvidos os presentes.

Finda a produção de prova, e concluídas as alegações finais, foi encerrada a audiência de discussão e julgamento, tendo as Partes sido informadas que posteriormente seriam notificadas da Sentença.

6. *Do Saneador*

Este tribunal arbitral é competente considerando a vontade manifestada pelo Reclamante consumidor, 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.

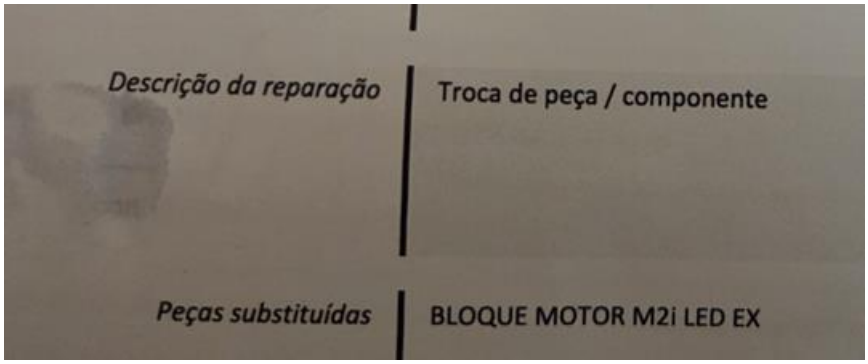
7. *Da Fundamentação:*

7.1. Dos fundamentos de facto tidos como provados com relevância para a decisão:

a. O reclamante a fez a compra de um robot de limpeza de piscina melhor identificado nos autos em loja da reclamada a 14.07.2022, pelo valor de €611.49

b. A 01.07.2025 o equipamento foi deixado para análise de reparação em processo próprio,

c. Que teve relatório a 18.07.2025 com a conclusão técnica de reparação com a troca de peça alusiva ao problema de aspiração

d. 

e. Com efetiva troca de peça nessa data e devolução ao cliente.

f. A garantia legal de aquisição originária terminou a 13.07.2025,

g. Contudo a marca como o bem dera entrada antes ainda aceitou o produto em garantia

h. E por questão comercial não discutiu a origem do problema fazendo a dita troca da peça.

i. Por essa reparação em garantia o consumidor recebeu automaticamente uma garantia adicional de mais 6 meses

j. Mas esta garantia adicional não altera o ónus da prova que recai sobre o consumidor após os 24 meses da compra

k. Nem obriga de forma direta que não tenha de existir custos pela análise ou transporte, que podem posteriormente e se se confirmar que a anomalia é de origem vir a ser devolvidos.

l. Por isso é de facto possível que a Reclamada exiga um valor pela dita análise e transporte a priori quando o bem se encontra fora da garantia legal originária,

m. Sem prejuízo do resultado do apuramento.

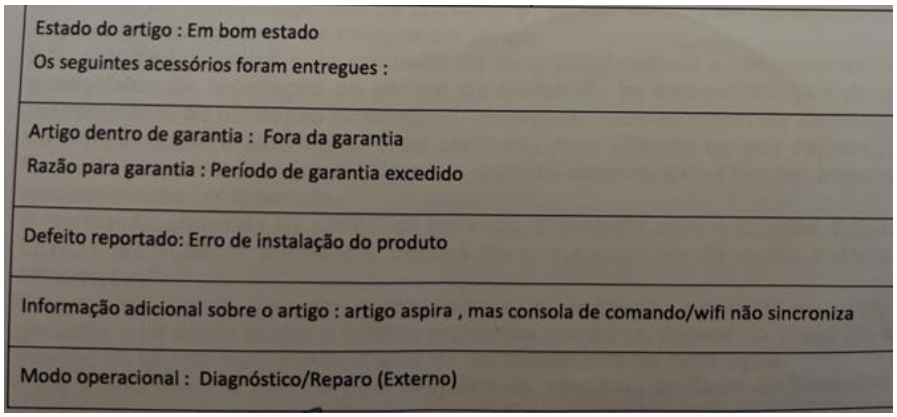
n. Assim a 05.10.2025 quando o bem foi de novo entregue, já estava fora da garantia legal originária

o. E muito além dos 24 meses da venda que invertem o ónus da prova,

p. Pelo que tendo sido o bem remetido ao fabricante, veio a verificar-se não haver prova de nenhuma anomalia de fabrico ou origem do bem que pudesse ser imputável ao vendedor,

q. Sendo indicado que o bem passou por testes e averiguações, sem qualquer evidência de uma anomalia como reportado.

r. O processo refere:

s. 
Estado do artigo : Em bom estado
Os seguintes acessórios foram entregues :

Artigo dentro de garantia : Fora da garantia
Razão para garantia : Período de garantia excedido

Defeito reportado: Erro de instalação do produto

Informação adicional sobre o artigo : artigo aspira , mas consola de comando/wifi não sincroniza

Modo operacional : Diagnóstico/Reparo (Externo)

t. Tendo o bem sido devolvido, e apresentado o valor a pagar de €78.72.

u. Que após reclamação e por cortesia comercial a Reclamada deixou de imputar ao reclamante, conforme informação datada de 16.10.2025

v. A 25.11.2025 foi preenchido o Livro de Reclamações

w. E antes haviam sido trocadas mensagens com a entidade

x. Mas nenhuma prova de que a falta de conformidade agora alegada é de origem, até porque em julho de 2025 havia sido feita uma reparação e substituição de peça que colocara o bem em devido funcionamento.

y. Por isso foi informado o mesmo do custo de envio de €60, se pretender – fora da garantia legal original e sem prova de que a anomalia é de origem – que o bem seja avaliado.

z. Cujo pagamento não garante a reparação sem custos ou encargos, conforme a natureza da anomalia que se vier a apurar.

aa. Não há nos autos qualquer prova documental ou relatório técnico de entidade terceira que identifique claramente o problema do bem como sendo de origem que permita isentar a cobrança do valor de transporte/custos de análise.

bb. Ou que sirva nestes autos de prova quanto à natureza da anomalia que foi reportada pelo autor da ação

cc. E que comprove que em 24 meses houve anomalia presumível na data da entrega,

dd. Cuja presunção caberia nesta fase ao autor do processo, mesmo estando a decorrer uma garantia adicional com data de 18.07.2025, que terminaria a 17.01.2026.

ee. Mas a entrada deste processo em tribunal arbitral suspendeu o prazo entre 30.12.2025 e aquela data supra,

ff. Retomando após a sentença.

7.2. <u>Dos factos não provados com relevância para a decisão:</u>

a. Que a Reclamada tenha violado qualquer normativo legal;

b. Que o bem tinha na data da apresentação para abertura de reparação a 05.10.2025 uma falta de conformidade imputável ao vendedor nos termos da lei.

c. Que tenha sido cobrado efetivamente o valor da deslocação e análise dessa intervenção, já após o fim da garantia legal originária a 13.07.2025,

d. No valor de €78.72, que foi anulado por questões comerciais.

e. Não há prova documental ou pericial que permita contestar os autos, cabendo o ónus ao autor, nesta data haja prova de que há uma anomalia de origem, que permita impor à Reclamada a ausência de custos com o envio do produto.

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 das partes, e a documentação entregue, conjugadas com os conhecimentos da situação objeto do litígio, de modo a convencer o Tribunal da causa.

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. Nos termos das regras gerais do ónus da prova, determina o artigo 342.º, n.º 1 do CC, como princípio geral relativo à produção de prova, que "[à]quele que invocar um direito cabe fazer a prova dos factos constitutivos do direito alegado".

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

8. Do Direito

Entre o Reclamante e a Reclamada, foi celebrado um contrato a 14.07.2022 para a aquisição de um bem, melhor identificado nos autos.

Da matéria factual dada como provada entre o reclamante e a reclamada podemos considerar ter sido realizado um contrato de compra e venda – conforme art. 874.º CC, pelo qual se transmite a propriedade de um bem ou direito, mediante um preço.

Acrescente-se que sendo fonte de uma relação jurídica de consumo, sujeita nos termos gerais às regras da Lei n.º 24/96 de 31 julho, enquanto lei de defesa do consumidor, entendendo-se estar perante uma situação em que um consumidor obtém do profissional um produto ou serviço que visa satisfazer uma necessidade pessoal ou não profissional.

Trata-se ainda de um contrato consensual por não existir uma norma que imponha forma especial para a sua celebração, nomeadamente que o tivesse de ser por forma escrita, e a validade das declarações negociais dos contraentes, que dependem apenas de mero consenso, conforme art. 219.º CC.

Em bom rigor, há que sublinhar que o tribunal irá debruçar-se sobre a questão legal que o caso denunciado assente, com base nos factos dados como provados, e a prova legal que foi feita nos autos.

Legalmente a garantia de uma compra e venda assenta na conformidade dos bens que sejam fornecidos em relação ao contrato de onde emerge a discussão em apreço nos autos, para a obrigação que o vendedor passa a ter junto do consumidor.

Dito isto, desde logo importa sublinhar que se está perante um conflito de consumo uma vez que a reclamada vendedora é uma sociedade comercial e a reclamante comprou o bem para uma utilização não profissional, estamos assim perante um contrato de compra e venda, regulado pela lei das garantias, DL 84/2021, de 18 de outubro.

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).

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 vens a fabricar ou produzir, nos termos do art. 3º, n.º 1, al.a).

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.

O diploma alusivo à garantia legal trouxe assim uma série de direitos para os consumidores, mas também de obrigações para os consumidores visados nestas relações, e que cumprirá apreciar se foram cumpridas pelo Reclamante.

Desde logo o vendedor/prestador 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.

Ora precisamente pelo art.º 7º são definidos requisitos objetivos dos bens vendidos, devendo nos termos do n.º 1 , al. a): ''*ser adequados ao uso a que os bens da mesma natura se destinam*''; é ainda determinado na al. d) que os bens devem:'' *corresponder e possuir as qualidades e outras características (…) habituais e expectáveis nos bens do mesmo tipo, considerando a sua natureza (…)*''.

Atendendo ao n.º 3 do mesmo artigo, o legislador vem salvaguardar que não se verifica falta de conformidade quando no momento da celebração do

contrato o consumidor tenha sido devidamente informado sobre o bem e as suas características.

A somar a tal, verifica-se tratar-se de uma aquisição de 14 de julho de 2022, não havendo registo de queixa formal com outra data que não já a 25 de novembro de 2025, em que foi preenchido o livro de reclamações, de nada valendo juridicamente para este tribunal prints, ou mensagens em plataformas ou redes sociais como o whatsup que o legislador não considera como meio idóneo para formalizar queixa.

Houve no histórico do bem no entanto – e ainda em garantia legal se bem que já depois dos primeiros 24 meses – uma intervenção sem custos para o consumidor em 18.07.2025, que foi aceite comercialmente uma vez que o processo datava de 04.07.2025 com entrega em loja a 01.07.2025.

A anomalia reportada depois já a 05.10.2025 acontece fora da garantia legal originária, mas ainda no decurso da extensão de garantia prevista na lei para os bens por mais 6 meses após a intervenção e finda a garantia, mas sempre já depois dos primeiros 24 meses.

Tendo o reclamante a convicção de que nenhum custo teria nesta fase a avaliação e envio do bem, mas não se reportando o legislador a essa menção, se o ónus da prova de uma anomalia de origem não se comprovar.

Temos, pois, de frisar que existem determinações e regras específicas para o tratamento de garantia legal dos bens e serviços em garantia, mas que se manifestem após os 24 meses da aquisição como entende o tribunal ser aqui o caso.

Deste modo quando o reclamante reclama e pede uma intervenção sem custos, na loja da reclamada, a 05.10.2025 o fornecedor avaliou o bem – que ao

abrigo da garantia em extensão poderia ser reparado sem custos – mas concluiu não haver nenhuma anomalia conforme indicação também nos autos.

E não havendo anomalia imputável ao vendedor, o mesmo poderia cobrar as despesas tidas, o que foi referido ter sido calculado e apresentado em €78.72, mas que foi comercialmente anulado.

Posteriormente o reclamante insiste na anomalia, mas não faz prova de que a mesma se tenha manifestado nos 24 meses ou tenha sido reportada por si formalmente até 13.07.2024.

Muito pelo contrário há prova de que em 18.07.2025 o bem foi reparado, e portanto ficara em condições, nada tendo sido reportado nessa data quando o bem foi entregue.

Por isso e cabendo o ónus da prova ao consumidor, o orçamento ou indicação dos custos que foi informado a 16.10.2025, entretanto anulados, e a nova indicação dos €60 a pagar para análise, podem ser devidamente apresentados, e apenas se se vier a haver prova em contrário, se poderia reclamar a sua devolução.

Alude o art. 12.º do diploma já mencionado:

Artigo 12.º

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.

3 - Nos contratos de compra e venda de bens móveis usados e por acordo entre as partes, o prazo de três anos previsto no n.º 1 pode ser reduzido a 18 meses, salvo se o bem for anunciado como um bem recondicionado, sendo obrigatória a menção dessa qualidade na respetiva fatura, caso em que é aplicável o prazo previsto nos números anteriores.

4 - O prazo referido no n.º 1 suspende-se desde o momento da comunicação da falta de conformidade até à reposição da conformidade pelo profissional, devendo o consumidor, para o efeito, colocar os bens à disposição do profissional sem demora injustificada.

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.»

Nos autos há a prova de reclamação feita no Livro de reclamações, mas já depois de terminada a garantia legal inicial, e estando o bem para lá do seu terceiro ano de aquisição, a 25.11.2025.

Há por isso que ter em conta que quanto à garantia legal, e como acima frisado o artigo 12.º, n.º 1 estabelece que o profissional é responsável por qualquer falta de conformidade que se manifeste no prazo de três anos a contar da entrega do bem.

Contudo e para que essa responsabilidade lhe possa ser imputada, após os 24 meses, o legislador retirou a presunção que decorre nesses primeiros meses, e com relevância para esta decisão.

Desta feita não podemos olvidar o preceituado no artigo 13.º do regime, que se ocupa da distribuição do ónus da prova e acaba por mudar o rumo da resposta a dar a esta situação uma vez que não foi feita prova em contrário pelo autor da ação.

O artigo refere que: *« Artigo 13.º - Ónus da prova*

__1 - A falta de conformidade que se manifeste num prazo de dois anos a contar da data de entrega do bem presume-se existente à data da entrega__ do bem, salvo quando tal for incompatível com a natureza dos bens ou com as características da falta de conformidade.

2 - O disposto no número anterior é aplicável aos bens com elementos digitais de ato único de fornecimento de conteúdo ou serviço digital.

3 - Nos casos em que as partes tenham reduzido por acordo o prazo de garantia de bens móveis usados nos termos do n.º 3 do artigo anterior, o prazo previsto no n.º 1 é de um ano.

4 - Decorrido o prazo previsto no n.º 1, __cabe ao consumidor a prova de que a falta de conformidade existia à data da entrega__ do bem.»

Ou seja, nos 36 meses de garantia legal há em si dois regimes diferentes: os primeiros 24 meses onde a presunção de falta de conformidade recai ao vendedor; e os últimos 12 meses (e demais meses de garantia em extensão por anteriores reparações) em que só há direitos para o consumidor se este provar que o bem tem um defeito/falta de conformidade que seja imputável ao vendedor, e que se existia na data da entrega.

O que não foi feito neste caso, nem vemos como pudesse ser feito, pois o bem esteve na posse do reclamante, a ser usado pelo mesmo em condições que o tribunal e a parte reclamada desconhece, e sem qualquer registo formal de queixa escrita nos primeiros 24 meses quanto a qualquer anomalia de funcionamento.

Não podendo este tribunal opinar sobre a forma de uso de um bem, (a que a lei é relativamente indiferente), o regime legal determina após os 24 meses da venda que o ónus da prova do defeito ou falta de conformidade alegado, cabe ao consumidor.

Não havendo por isso em nosso entender nenhuma prática ilegal ou irregular na resposta da reclamada a 16.10.2025 com a cobrança de despesas de envio, nem havendo nenhuma imposição legal nesta data que possa imputar à mesma a reparação sem custos, sem que haja uma análise e se verifique a origem e a existência de uma anomalia.

Caberia, pois, ao reclamante munir-se de prova técnica – se a mesma fosse possível – que de forma cabal esclarecesse o tribunal de que o problema reportado a 05.10.2025 era imputável ao vendedor.

Com efeito, ao abrigo do artigo 13.º, n.º 1, a falta de conformidade que se manifeste num prazo de dois anos a contar da data de entrega do bem presume-se existente à data da entrega do bem, salvo quando tal for incompatível com a natureza dos bens ou com as características da falta de conformidade.

Tal como neste caso, o bem não foi entregue com danos, e não podemos concluir que o reclamado resulte do fabrico/produção, tendo sido utilizado ou esteve ao dispor do reclamante em condições que o tribunal e a reclamada desconhecem, nem podem conhecer como já supra frisámos.

Nos termos do artigo 13.º, n.º 4, decorrido o prazo de dois anos, cabe ao consumidor a prova de que a falta de conformidade existia à data da entrega do bem.

Note-se que o consumidor só pode recorrer aos remédios previstos neste regime uma vez preenchidos dois pressupostos cumulativos:

(i) a existência de uma falta de conformidade entre o bem entregue e o contrato;

(ii) a anterioridade da falta de conformidade em relação ao momento da entrega do bem.

Em bom rigor, o artigo 13.º, n.º 1 consagra uma dispensa ou liberação legal do ónus da prova para o consumidor relativamente à anterioridade da desconformidade.

De facto, ainda que tenha de demonstrar a falta de conformidade, esta norma liberta o consumidor da prova da sua pré-existência no momento da entrega do bem, nos primeiros dois anos desde a entrega do bem (Cfr. JORGE

MORAIS CARVALHO, Compra e Venda e Fornecimento de Conteúdos e Serviços Digitais - Anotação ao Decreto-Lei Nº 84/2021, de 18 de Outubro, 2022, Reimpressão, Coimbra, Almedina, página 54).

Ora, por força do artigo 13.º, n.º 4, considerando que decorreram mais de dois anos desde a entrega do bem, o reclamante deixa de beneficiar da "dispensa ou liberação legal do ónus da prova relativamente à anterioridade da desconformidade", cabendo-lhe, nesta fase, demonstrar que a falta de conformidade existia à data da entrega do bem, o que, no caso vertente, não logrou fazer, como já acima referimos.

Com efeito, em face da prova produzida, não ficou demonstrado que a desconformidade alegada existia desde o momento da entrega do bem, e pelo contrário quando esta é reclamada ou se manifestou já tinham passado mais de dois anos de utilização do bem.

Da primeira vez e a título de atenção ao cliente a reclamada reparou e nada alegou, mas numa segunda vez e não tendo sido encontrado nenhuma anomalia pretendeu – e bem – cobrar da deslocação.

Nada existindo que a obrigue nesta altura e conforme já esclarecido a analisar o bem sem custos, sem prejuízo do resultado que a dita análise venha a ter, se o reclamante pretender que o bem seja avaliado, e verificado um defeito, que pode até ser orçamentado para reparação se a mesma não se reportar à entrega, terá este de pagar o valor peticionado pelos custos.

Assim e sem mais delongas entendemos ser de improceder o peticionado.

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 as custas pagas no presente processo, determinando-se que as mesmas sejam repartidas pelas partes nos termos e conforme Regulamento de Custas do Centro em vigor.

10. Da Decisão

Atento ao exposto, e sem necessidade de mais considerações, considera-se a ação totalmente improcedente, absolvendo-se a Reclamada do pedido.

Deposite e notifique.
Lisboa, 28 de maio de 2026

A juiz-árbitro

Doutora Elionora Santos