Processo nº 331/2026

Sentença Nº 289 / 2026

SUMÁRIO:

Tendo o consumidor colocado o bem desconforme à disposição do profissional para este proceder à reposição da conformidade, e tendo o mesmo limitado a responder que o artigo não era reparável e que podia ser levantado, o consumidor tem o direito de resolver o contrato.

1. PARTES

Versam os presentes autos sobre a resolução de litígio arbitral potestativo tendo por

Reclamante: ----, com identificação nos autos,
e
Reclamada: - ----., com identificação nos autos também.

2. OBJETO DO LITÍGIO

Alegam os Reclamantes, em síntese, que adquiriram à Reclamada uma placa de fogão, tendo pago à Reclamada o serviço de instalação por técnico certificado. Que a placa sempre foi usada de forma normal e cuidada, tendo avariado no período de garantia. Que deixaram a placa junto da Reclamada para acionar a garantia, tendo sido depois informados de que o equipamento não tinha reparação e que podia ser levantado. Que posteriormente a Reclamada exigiu a reinstalação da placa para ser analisada, o que não tem justificação. Pedem, a final, a condenação da Reclamada na restituição integral do preço.

A Reclamada contestou, alegando que vendeu aos Reclamantes uma placa nova, sem defeitos ou desconformidades visíveis. Que a verificação da desconformidade do bem teria necessariamente de ser efetuada no domicílio dos Reclamantes, o que não foi feito por causa imputável a estes. Que, por esse motivo, não lhes assiste razão. Conclui, a final, pela sua absolvição do pedido.

3. FUNDAMENTAÇÃO

3.1. DE FACTO

3.1.1. Factos Provados

Da discussão da causa, resultaram provados os seguintes factos:

1. A Reclamada é uma sociedade comercial que, entre outros bens, comercializa, eletrodomésticos (facto do conhecimento público e deste Tribunal);

2. A 24 de março de 2024, os Reclamantes compraram na loja da Reclamada uma placa de fogão elétrica, na condição de nova, por € 349,99, acrescida da sua instalação, no valor € 59,99 (cf. fatura junta a fl. 7 e declarações do Reclamante);

3. A placa destinava-se à residência dos Reclamantes (cf. declarações do Reclamante);

4. A 14 de dezembro de 2025, os Reclamantes deixaram na loja da Reclamada o equipamento, com vista ao acionamento da garantia, por motivo de avaria, tendo sido assinalado, por ocasião da sua receção, que o equipamento tinha leves sinais de uso (cf. doc. junto a fl. 8 e declarações do Reclamante);

5. O equipamento não tinha reparação e o Reclamante foi informado que o mesmo podia ser levantado (cf. SMS de 20 de dezembro de 2025, junto a fl. 9, e declarações do Reclamante);

6. A 20 de dezembro de 2025, o Reclamante apresentou uma reclamação no livro de reclamações da Reclamada (cf. doc. junto a fls. 19-20);

7. A 30 de dezembro de 2025, o Reclamante foi informado pela Reclamada nos seguinte termos: "[v]imos mais uma vez informar que o equipamento acima indicado, segundo indicação da marca, não tem reparação e encontra-se à sua disposição" (sic) (cf. doc. junto a fl. 21 e declarações do Reclamante);

8. A 8 de janeiro de 2026, em resposta à reclamação apresentada no Livro de Reclamações, a Reclamada informou o Reclamante de que o equipamento teria de estar instalado na sua residência, para ser analisado e verificado por técnico da marca (cf. *email* junto a fl. 10 e declarações do Reclamante).

3.1.2. Facto Não Provado

Da discussão da causa não resultou provado o seguinte facto:

a) Que, por ocasião da entrega do equipamento a 14 de dezembro de 2025, a Reclamada tenha informado o Reclamante de que o mesmo tinha de ser analisado por técnico na sua residência, onde deveria estar instalado, e que o Reclamante se recusou a levar o equipamento de volta.

3.1.3. Motivação

A convicção do Tribunal quanto à matéria de facto assentou no conjunto da prova produzida nos autos, analisada e conjugada criticamente, à luz das regras da experiência e de acordo com juízos de normalidade, e segundo as regras da repartição do ónus da prova. Antes de mais, os documentos juntos aos autos, em especial aqueles mencionados a propósito de cada um dos factos dados como provados.

Foram ainda tomadas em consideração, por iniciativa do Tribunal, as declarações prestadas pelo Reclamante. Afirmou que os Reclamantes compraram, na loja da Reclamada, uma placa de fogão elétrica destinada à sua habitação, tendo igualmente contratado a respetiva instalação por técnico. Que a fatura ficou em nome da Reclamante, mulher do Reclamante. Declarou que sempre utilizaram o equipamento de forma normal e cuidada e que, após a ocorrência de avaria (não ligar), o entregou junto da Reclamada para efeitos de acionamento da garantia. Que, por ocasião da entrega, não foi feita qualquer observação quanto ao facto de o equipamento ter de estar instalado na sua habitação. Mais esclareceu que, posteriormente, foram informados, primeiro por SMS e depois por escrito, pela Reclamada, de que o equipamento não teria reparação possível e podia ser levantado. Que, após isso, o Reclamante tentou contactar telefonicamente a Reclamada, mas sem sucesso, motivo pelo qual apresentou uma reclamação no livro de reclamações. Que, em resposta à mesma, lhe foi dito que o equipamento teria de ser novamente instalado na sua residência, a fim de ser objeto de análise por técnico da marca, procedimento que considera injustificado.

Concretamente quanto aos factos provado sob os n.os 5 e 7, os mesmos resultaram do teor do SMS de 20 de dezembro de 2025, junto a fl. 9, da comunicação junta a fl. 21, conjugada com as declarações prestadas pelo Reclamante. Perante o teor de tais comunicações e o sentido que delas extrairia um declaratário normal, colocado na posição do real declaratário (cf. artigo 236.o do Código Civil), não merece acolhimento a argumentação da Reclamada segundo a qual a circunstância de o equipamento não ter reparação significaria que o mesmo não poderia ser objeto de análise. Tal interpretação não encontra suporte no teor da comunicação junta a fl. 21, nem se mostra compatível com a circunstância de a Reclamada ter aceitado a entrega do equipamento para efeitos de acionamento da garantia, sem qualquer reserva ou advertência quanto à impossibilidade de proceder à sua análise.

Quanto ao facto não provado sob a alínea a), não logrou a Reclamada provar o mesmo através dos meios de prova a sua disposição, fazendo notar-se o doc. junto a

fl. 8, da autoria da Reclamada (o pedido de assistência), é totalmente omisso quanto a tal facto.

Nestes termos, respondeu o Tribunal à matéria de facto pela forma acima fundamentada.

3.2. DE DIREITO

*

O Tribunal é competente para a resolução do presente litígio, ao abrigo do artigo 14.o, n.o 2, da Lei de Defesa do Consumidor (Lei n.o 24/96, de 31 de julho), bem como dos artigos 5.o e 6.o do Regulamento do Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa (CACCL). Estamos perante um conflito de consumo, tal como definido no artigo 4.o do Regulamento do CACCL, emergente de uma compra e venda de reduzido valor económico, conforme resulta do valor do pedido dos Reclamantes.

As Partes têm personalidade e capacidade judiciárias e são legítimas.

Não há nulidades, exceções ou questões prévias de que cumpra oficiosamente conhecer.

**

Os Reclamantes adquiriram em loja uma placa de fogão elétrica para uso não profissional, a sociedade que se dedica, com intuito lucrativo, à sua comercialização. Uma *compra e venda de bem de consumo*.

A questão a resolver nestes autos é a de saber se assiste aos Reclamantes o direito à resolução do contrato com fundamento na falta de conformidade do bem.

Compulsados os factos provados, ficou provada a falta de conformidade do bem vendido, por este estar avariado no período de garantia e não ter reparação (cf. artigos 7.o, n.o 1, alíneas *a)* e *d)*, e 13.o do DL n.o 84/2021). Ficou ainda provado que o bem foi colocado à disposição da Reclamada para a reposição da conformidade, tendo esta aceitado recebê-lo. Que, apesar disso, não procedeu à reparação ou substituição do bem, limitando-se a solicitar ao Reclamante o levantamento do equipamento.

Assim, impõe-se concluir pela procedência da pretensão dos Reclamantes (cf. artigo 15.o, n.o 1, al. *c)*, e n.o 4, al. *a)*, *i)* e *iii),* do DL n.o 84/2021).

4. DECISÃO

Pelo exposto, julga-se procedente a presente reclamação, e, em consequência, condena-se a Reclamada a pagar aos Reclamantes a quantia de € 409,98.

Fixa-se à ação o valor de € 409,98 (quatrocentos e nove euros e noventa e oito cêntimos) valor indicado pelos Reclamantes e que não mereceu oposição da Reclamada.

Sem custas adicionais.

Notifique, com cópia.

Lisboa, 6 de julho de 2025.

O Juiz Árbitro,

_____

(**Tiago Soares da Fonseca**)