Processo n.º 202/2026

Sentença n.º 296/2026

---

1. PARTES

Reclamante: ----, devidamente identificado nos autos, com intervenção via *Teams*.

Reclamada: --- devidamente identificada nos autos e representada pela sua mandatária Dra. ---, conforme procuração junta aos autos, com intervenção via *Teams*.

2. SUMÁRIO

I. Estamos perante um contrato de compra e venda de um disco externo celebrado através da página da internet da Reclamada, o que configura, um contrato que quanto à sua formação se reconduz ao regime do Decreto-lei n.º 24/2014, de 14 de Fevereiro (doravante Decreto-lei n.º 24/2014);

II. Em caso de desconformidade, o consumidor pode opor ao vendedor os direitos consagrados no artigo 15.º do Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro – reparação ou substituição, redução do preço ou resolução do contrato – nos termos e hierarquia aí previstos.

III. Verifica-se uma inutilidade superveniente da lide.

3. OBJETO DO LITÍGIO

No dia 18.11.2025, o Reclamante adquiriu na loja online da Reclamada dois discos externos IronWolf 4TB SSD, pelo valor unitário de 100,89 € (cem euros e oitenta e nove cêntimos). Sucede, porém, que um dos discos chegou danificado, tendo o Reclamante enviado o mesmo para a assistência técnica da Reclamada.

Neste contexto, a Reclamada aceitou a existência de um defeito e promoveu a emissão de uma nota de crédito, com vista à resolução do contrato, alegando a inexistência de stock do bem o que impedia a substituição. O Reclamante, por seu turno, pretendia a substituição do bem.

Neste contexto, foi esse o pedido deduzido junto do Tribunal aquando da propositura da ação: a condenação da Reclamada na substituição do bem.

A Reclamada, por seu turno, e em síntese, alega que o direito à substituição não configura um direito absoluto e que não existindo stock do bem em causa, promoveu a emissão de uma nota

de crédito em 11.12.2025 e a respetiva devolução do montante ao Reclamante. Peticiona, assim, a sua absolvição do pedido.

Não foi possível conciliar a posição das partes.

4. FUNDAMENTAÇÃO

4.1. DE FACTO

4.1.1. Factos provados

Da discussão da causa, bem como da documentação junta aos autos, resultaram provados, com interesse para a causa, os seguintes factos:

a) A Reclamada é uma sociedade comercial que se dedica de forma profissional à comercialização de produtos eletrónicos entre outros;
b) No dia 18.11.2025, o Reclamante adquiriu na loja online da Reclamada dois discos externos IronWolf 4TB SSD, pelo valor unitário de 100,89 € (cem euros e oitenta e nove cêntimos);
c) Um dos discos chegou danificado;
d) O Reclamante enviou o disco para a assistência técnica da Reclamada;
e) A Reclamada confirmou a existência de um defeito no disco;
f) A Reclamada não dispunha de stock daquele produto;
g) Na data de 11.12.2025, a Reclamada procedeu à emissão da nota de crédito M7220;
h) A Reclamada já procedeu ao reembolso do valor de 100,89 € (cem euros e oitenta e nove cêntimos) ao Reclamante através do mesmo meio de pagamento;
i) O Reclamante apresentou a sua reclamação no Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa no dia 09.01.2026;
j) O reembolso do valor pela Reclamada teve lugar no dia 19.01.2026.

4.1.2. Factos não provados

Da discussão da causa, bem como da documentação junta aos autos, não resultaram como não provados, com interesse para a causa, quaisquer factos.

4.1.3. Motivação

A convicção do Tribunal quanto à matéria de facto fundou-se no conjunto de documentos juntos aos autos pelo Reclamante e pela Reclamada, bem como nas declarações das partes. 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.

Deste modo, de acordo com o princípio geral relativo à produção de prova, consagrado no artigo 342.º, n.º 1 do CC[1], "[à]quele que invocar um direito cabe fazer a prova dos factos constitutivos do direito alegado" e, nos termos do n.º 2 da mesma norma "[a] prova dos factos impeditivos, modificativos ou extintivos do direito invocado compete àquele contra quem a invocação é feita". Neste sentido, o Reclamante logrou demonstrar junto do Tribunal a celebração da compra e venda e a existência de uma desconformidade no mesmo.

A Reclamada, por seu turno, demostrou que procedeu à devolução do montante relativo ao preço pelos mesmo meio de pagamento utilizado pelo Reclamante.

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

4.2. 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), 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 Harmonizado para todos os Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo.

As partes têm personalidade e capacidade judiciárias e são legítimas.

Não há nulidades, exceções de que cumpra oficiosamente conhecer.

[1] CC – Código Civil.

*

Importa determinar o pedido deduzido nos presentes autos para efeitos de jurisdição do Tribunal. Aquando da apresentação da sua Reclamação junto do Centro de Arbitragem, o Reclamante deduziu um único pedido: a condenação da Reclamada na substituição, não deduzindo qualquer pedido subsidiário, mesmo que de cariz indemnizatório. Posteriormente, na data de 03.06.2026, veio o Reclamante requerer aos autos o seguinte "que seja apreciada a responsabilidade da --- pelos prejuízos sofridos em consequência da recusa de substituição do equipamento defeituoso, nomeadamente: O pagamento da diferença de preço de 69,01 € suportada para aquisição de um equipamento igual; O reembolso dos custos e taxas associados ao presente processo arbitral; A atribuição de uma compensação pelos transtornos, incómodos e prejuízos causados pela necessidade de adquirir urgentemente um novo equipamento para assegurar a continuidade do arquivo de informação crítica, situação que apenas ocorreu em resultado da recusa da ---em proceder à substituição do bem defeituoso" [sic]. Por conseguinte, veio o Reclamante modificar o seu pedido antes da realização da audiência arbitral. A Reclamada declarou opor-se à modificação do pedido.

Na ausência de regra especial na Lei da Arbitragem Voluntária (Lei n.º 63/2011, de 14 de Dezembro), uma vez que não configura a presente ação uma arbitragem puramente voluntária (nos termos do artigo 14.º, n.º 2 da Lei n.º 24/96, de 31 de julho, convoca-se, a título subsidiário, a aplicação do Código de Processo Civil (CPC). Assim, determina o artigo 260.º do CPC, que "[c]itado o réu, a instância deve manter-se a mesma quanto às pessoas, ao pedido e à causa de pedir, salvas as possibilidades de modificação consignadas na lei". Logo, o processo, em virtude do princípio da estabilidade da instância naquela norma previsto, indefere-se o requerimento do Reclamante quanto à ampliação do pedido.

*

Entre o Reclamante e a Reclamada foi celebrado um contrato de compra e venda (artigo 874.º CC) de coisa móvel (dois discos externos IronWolf 4TB SSD, doravante discos), pelo valor unitário de 100,89 € (cem euros e oitenta e nove cêntimos). Este negócio tem a natureza de uma relação jurídica de consumo nos termos do Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro.

As definições de consumidor e profissional, para efeitos da aplicação do regime jurídico da compra e venda para consumo, podem ser encontradas, respetivamente, nas als. g) e o) do artigo 2.º do Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro. Está, deste modo, preenchido o âmbito de aplicação do Decreto-Lei n.º 84/2021, tendo aplicação os direitos aí previstos caso se verifique um caso de desconformidade.

De acordo com o disposto no referido Decreto-Lei, o vendedor tem o dever de entregar ao consumidor bens que sejam conformes com o contrato de compra e venda (v. artigo 5.º do referido Decreto-Lei n.º 84/2021). Atendendo ao disposto no mencionado preceito legal, entendem-se por conformes os bens que cumpram os requisitos estabelecidos nos artigos 6.º a 9.º do referido Decreto-Lei.

Nos termos do diploma em questão, existem requisitos subjetivos (artigo 6.º) e objetivos (artigo 7.º) de conformidade dos bens. Segundo o artigo 7.º, n.º 1, al. d) do Decreto-Lei n.º 84/2021, os bens objeto do contrato de compra e venda para consumo devem "[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" (destaque nosso). Tendo-se dado como provada a existência da desconformidade, importa analisar quais os direitos que assistem ao Reclamante.

Atendendo a que estamos no âmbito do Decreto-Lei n.º 84/2021, assiste ao Reclamante consumidor um conjunto de direitos, consagrados no artigo 15.º, n.º 1 do referido diploma, são eles: a) a reposição da conformidade, através da reparação ou da substituição do bem; b) a redução proporcional do preço; ou c) a resolução do contrato. A escolha dos direitos cabe ao consumidor, porém deve ser efetuada nos termos do n.º 2 do artigo 15.º, ou seja, de acordo com a hierarquia aí estabelecida.

Ora, aquando da propositura da ação – 09.01.2026 –, o Reclamante peticionou a substituição do bem. Sucede, porém, que na data de 19.01.2026, houve lugar ao reembolso do valor pela Reclamada em virtude da inexistência de stock do bem. Por conseguinte, verificou-se uma inutilidade superveniente da lide, dado que a situação jurídica do Reclamante ficou tutelada em

virtude de a Reclamada ter lançado mão de outro dos direitos previstos no Decreto-Lei n.º 84/2021: a resolução do contrato.

Neste sentido, nos termos do artigo 44.º, n.º 2, al. c) da Lei n.º 63/2011, de 14 de dezembro, verifica o Tribunal que o processo se tornou inútil, dado que a situação do Reclamante foi tutelada dentro do regime jurídico aplicável, designadamente artigos 15.º, n.º 2, 16.º e 18.º Decreto-Lei n.º 84/2021.

5. DECISÃO

Pelo exposto, determina-se o encerramento do processo ao abrigo do artigo 44.º, n.º 2, al. c) da Lei n.º 63/2011, de 14 de dezembro.

6. VALOR DA CAUSA

Fixa-se à ação, para os devidos efeitos, o valor de 100,89 € (cem euros e oitenta e nove cêntimos), que corresponde ao valor do pedido deduzido pelo Reclamante e que não mereceu oposição da Reclamada.

Sem custas adicionais.

Notifique, com cópia.

Lisboa, 6 de junho de 2026.

A Juiz Árbitro

(Daniela Mirante)