Processo nº 5/2026

Sentença n.º 297/2026

SUMÁRIO:

Tendo a coisa deixado de funcionar apenas 16 dias após uma reparação anterior efetuada ao abrigo do artigo 15.º do Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro, e não se situando a causa externa invocada pelo profissional na esfera do consumidor, mantém-se o seu direito à reparação da coisa.

1. PARTES

Reclamante: ---, devidamente identificada nos autos;

Reclamadas: ---- devidamente identificadas nos autos.

2. OBJETO DO LITÍGIO

A Reclamante pede a reposição da conformidade do micro-ondas e, subsidiariamente, a resolução do contrato.

3. AUDIÊNCIA DE JULGAMENTO

A 8 de junho de 2026 realizou-se audiência de julgamento. Estiveram presentes a reclamante e as reclamadas. Não tendo sido possível a conciliação, foram ouvidas as partes e as seguintes testemunhas:

- --- – companheiro da Reclamada
- --- – responsável técnico da ----

Rua dos Douradores, 108, 2º e 3º - 1100-207 Lisboa - Tel: 21 880 70 30
E.Mail: juridico@centroarbitragemlisboa.pt

5. FUNDAMENTAÇÃO

5.1. DE FACTO

Ficou provada por prova documental a compra pela reclamante à reclamada ---de um micro-ondas da marca ---, no dia 20/06/2025, pelo valor de 199,99 €.

Ficou igualmente provado que, alguns meses depois da compra, o micro-ondas apresentou uma avaria, deixando de ligar. A reclamante apresentou reclamação no dia 16/09/2025, tendo o equipamento sido recolhido pela reclamada --- para reparação.

Resulta do relatório técnico junto ao processo que, nessa primeira intervenção, foi verificada a anomalia comunicada pela reclamante, constando do referido relatório a seguinte indicação: "Verificada anomalia, não liga. Substituída placa principal". O equipamento foi posteriormente devolvido à reclamante no dia 01/10/2025.

Da prova produzida resulta ainda que, nessa primeira intervenção, não foi assinalada a existência de baratas no interior do aparelho, nem a presença de resíduos, danos ou quaisquer indícios associados a insetos ou pragas. O relatório técnico identifica apenas a anomalia funcional, consistente no facto de o equipamento não ligar, e a intervenção realizada, correspondente à substituição da placa principal.

Esta omissão é relevante para a formação da convicção do tribunal. Com efeito, se, na primeira intervenção, existissem indícios visíveis de baratas ou de danos por elas provocados, seria normal e expectável que tal circunstância tivesse sido assinalada no relatório técnico, tanto mais que se trataria de um elemento relevante para a apreciação da responsabilidade pela reparação do bem. A ausência de qualquer referência nesse sentido permite concluir que, nesse momento, tais indícios não foram detetados ou, pelo menos, não foram considerados existentes pela assistência técnica.

Ficou também provado que, no dia 17/10/2025, ou seja, apenas 16 dias depois da devolução do equipamento reparado, a reclamante apresentou nova reclamação, uma vez que o micro-ondas voltou a deixar de ligar.

Rua dos Douradores, 108, 2º e 3º - 1100-207 Lisboa - Tel: 21 880 70 30
E.Mail: juridico@centroarbitragemlisboa.pt

O equipamento foi novamente recolhido pela reclamada ---. Nesta segunda intervenção, a reclamada --- verificou a existência de indícios da presença de baratas no interior do aparelho, tendo sustentado que a avaria fora provocada por essa circunstância.

Existe, assim, uma alteração objetiva entre a primeira e a segunda intervenção técnica. Na primeira intervenção, realizada após a recolha do aparelho em casa da reclamante, não foi registada qualquer presença ou indício de baratas. Na segunda intervenção, realizada pouco tempo depois, já foram detetados esses indícios.

A questão controvertida consiste em saber em que momento as baratas se alojaram no equipamento e, em especial, se tal ocorreu enquanto o aparelho se encontrava na habitação da reclamante ou enquanto esteve na posse da reclamada ---para a realização da primeira reparação.

Não foi produzida prova que permita determinar, com absoluta segurança, o momento exato em que as baratas se alojaram no aparelho. Também não ficou demonstrado, com segurança bastante, que tal tenha ocorrido em casa da reclamante.

O tribunal considerou credível o depoimento do companheiro da reclamante, no sentido de não existirem baratas na habitação. Este depoimento mostrou-se coerente e não foi contrariado por prova documental ou testemunhal suficientemente consistente que permitisse concluir pela existência de uma infestação ou de condições anómalas na casa da reclamante.

O tribunal teve igualmente em consideração o depoimento do responsável técnico da reclamada --- que afirmou não existirem baratas nas instalações da empresa. Este depoimento foi valorado, mas não permite, por si só, concluir que a presença das baratas no aparelho teve necessariamente origem na habitação da reclamante.

Com efeito, a prova produzida apenas permite afirmar com segurança que, entre a primeira e a segunda intervenção, surgiram indícios da presença de baratas no interior do equipamento. Não permite, porém, imputar essa circunstância à reclamante, nem demonstrar que a avaria resultou de uma utilização indevida do micro-ondas ou de deficiente conservação do bem por parte desta.

É ainda particularmente relevante a proximidade temporal entre a primeira reparação e a segunda avaria. O equipamento foi devolvido à reclamante em 01/10/2025 e voltou a deixar

Rua dos Douradores, 108, 2º e 3º - 1100-207 Lisboa - Tel: 21 880 70 30
E.Mail: juridico@centroarbitragemlisboa.pt

de funcionar em 17/10/2025, apenas 16 dias depois. Esta curta distância temporal não permite, por si só, concluir que a segunda avaria teve origem na primeira reparação. No entanto, constitui um elemento indiciário relevante na apreciação global da prova.

Com efeito, tendo o bem sido recentemente intervencionado pela assistência técnica e tendo voltado a apresentar a mesma manifestação funcional, isto é, o facto de não ligar, seria necessária prova particularmente consistente para afastar a ligação entre a nova avaria e a anterior falta de conformidade ou a reparação entretanto realizada.

Ora, essa prova não foi produzida. A presença de baratas foi detetada apenas na segunda intervenção, não tendo sido assinalada no relatório técnico da primeira reparação. Também não ficou demonstrado que tais insetos se tenham alojado no equipamento em casa da reclamante, nem que a habitação desta apresentasse condições suscetíveis de explicar a sua presença no aparelho.

Assim, perante a prova documental e testemunhal produzida, o tribunal não considera provado que a presença de baratas no interior do micro-ondas resulte de facto integrado na esfera da reclamante. Pelo contrário, a circunstância de o equipamento ter estado anteriormente na posse da reclamada --- para reparação, a inexistência de qualquer referência a baratas na primeira intervenção, a curta distância temporal entre a devolução do aparelho e a nova avaria, e a identidade da manifestação da avaria são elementos que impedem que se afaste, com segurança, a responsabilidade das reclamadas.

Ficou ainda demonstrado que o equipamento pode ser reparado através da substituição da placa principal ou de outra intervenção técnica adequada à reposição do seu funcionamento.

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

Rua dos Douradores, 108, 2º e 3º - 1100-207 Lisboa - Tel: 21 880 70 30
E.Mail: juridico@centroarbitragemlisboa.pt

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 a reclamante e a reclamada ---foi celebrado, no dia 20/06/2025, um contrato de compra e venda de um micro-ondas da marca ---, também reclamada neste processo, pelo preço de € 199,99. Como a vendedora é uma profissional e a reclamante comprou o micro-ondas 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 a produtora do micro-ondas.

Nos termos do artigo 5.º do DL 84/2021, o profissional tem o dever de entregar ao consumidor bens que sejam conformes com o contrato. O bem deve, designadamente, corresponder à descrição, ao tipo, à quantidade e à qualidade convencionados, ser adequado ao uso a que os bens da mesma natureza normalmente se destinam e apresentar a durabilidade e funcionalidade habituais num bem do mesmo tipo.

Nos termos do artigo 12.º do mesmo diploma, o profissional responde por qualquer falta de conformidade que se manifeste no prazo de três anos a contar da entrega do bem. Nos termos do artigo 13.º, n.º 1, as faltas de conformidade que se manifestem no prazo de dois anos a contar da entrega do bem presumem-se existentes à data da entrega, salvo quando tal for incompatível com a natureza dos bens ou com as características da falta de conformidade.

No caso, o micro-ondas foi adquirido em 20/06/2025 e apresentou uma avaria em setembro de 2025, ou seja, poucos meses depois da compra. A reclamante apresentou reclamação no dia 16/09/2025. O equipamento foi recolhido pela reclamada ---, reparado e devolvido no dia 01/10/2025. Do relatório técnico resulta que foi verificada a anomalia descrita pela

Rua dos Douradores, 108, 2º e 3º - 1100-207 Lisboa - Tel: 21 880 70 30
E.Mail: juridico@centroarbitragemlisboa.pt

reclamante, ou seja, o facto de o equipamento não ligar, tendo sido substituída a placa principal.

A circunstância de o micro-ondas não ligar constitui uma falta de conformidade, uma vez que impede a utilização normal do bem para o fim a que se destina. Esta falta de conformidade manifestou-se poucos meses depois da compra e, portanto, dentro do período de responsabilidade do profissional.

No dia 17/10/2025, apenas 16 dias depois da devolução do equipamento reparado, a reclamante apresentou nova reclamação, uma vez que o micro-ondas voltou a deixar de ligar. A segunda avaria tem, assim, a mesma manifestação funcional da primeira: o equipamento não liga.

A reclamada --- invocou que esta segunda avaria foi provocada pela presença de baratas no interior do aparelho. A presença de insetos no interior de um equipamento poderia, em abstrato, constituir uma causa externa suscetível de afastar a responsabilidade das reclamadas, se ficasse demonstrado que essa circunstância se situava na esfera da consumidora, designadamente por utilização indevida, deficiente conservação do bem ou condições anómalas existentes na sua habitação.

Contudo, não foi isso que ficou provado. Resulta da matéria de facto provada que, na primeira intervenção, não foi assinalada a presença de baratas, resíduos, danos ou quaisquer indícios associados a insetos ou pragas. Tais indícios foram apenas detetados na segunda intervenção, depois de o equipamento ter estado na posse da assistência técnica da reclamada ---para a realização da primeira reparação.

Também não ficou provado que as baratas se tenham alojado no equipamento em casa da reclamante. Pelo contrário, o tribunal considerou credível o depoimento do companheiro da reclamante, no sentido de não existirem baratas na habitação. O depoimento do responsável técnico da reclamada ---, no sentido de não existirem baratas nas instalações da empresa, foi igualmente considerado, mas não permite, por si só, imputar a presença dos insetos à reclamante.

Rua dos Douradores, 108, 2º e 3º - 1100-207 Lisboa - Tel: 21 880 70 30
E.Mail: juridico@centroarbitragemlisboa.pt

Assim, a prova produzida não permite afirmar, com segurança bastante, que a segunda avaria resulta de facto imputável à reclamante. O que se demonstrou foi que o equipamento voltou a apresentar uma anomalia funcional apenas 16 dias depois de ter sido reparado e devolvido, e que a causa externa invocada pela reclamada --- não ficou demonstrada como situando-se na esfera da consumidora.

Esta conclusão é decisiva. Estando em causa uma avaria manifestada dentro do período de responsabilidade do profissional, e tendo o bem voltado a deixar de funcionar pouco tempo depois de uma reparação anterior, cabia às reclamadas demonstrar, de forma suficientemente consistente, que a nova falta de funcionamento resultava de facto imputável à consumidora ou de causa externa bastante para afastar a sua responsabilidade. Essa prova não foi feita.

A proximidade temporal entre a primeira reparação e a segunda avaria reforça esta conclusão. Não se trata de afirmar, apenas com base nesse elemento, que a segunda avaria teve necessariamente origem na primeira reparação. Trata-se antes de reconhecer que, perante uma nova avaria ocorrida apenas 16 dias depois da devolução do bem, não basta a mera invocação e prova de uma causa externa para afastar o direito da consumidora à reposição da conformidade. Seria necessária prova clara de que essa causa externa era posterior, autónoma e não-imputável às reclamadas.

Ora, essa prova não foi produzida. A dúvida quanto ao momento e ao local em que as baratas se alojaram no aparelho não pode prejudicar a consumidora, sobretudo quando o bem se encontra dentro do período de responsabilidade do profissional e quando a avaria se manifesta pouco tempo depois de uma intervenção técnica anterior, tendo a coisa estado na posse da reclamada --- ao longo de cerca de duas semanas. Em consequência, não fica afastada a responsabilidade pela reposição da conformidade do bem.

Nos termos do artigo 15.º do DL 84/2021, em caso de falta de conformidade, o consumidor tem direito à reposição da conformidade do bem, através da reparação ou da substituição, salvo se o meio escolhido for impossível ou, em comparação com o outro meio, impuser ao

Rua dos Douradores, 108, 2º e 3º - 1100-207 Lisboa - Tel: 21 880 70 30
E.Mail: juridico@centroarbitragemlisboa.pt

profissional custos desproporcionados. A reparação ou substituição deve ser efetuada gratuitamente, em prazo razoável e sem grave inconveniente para o consumidor.

No presente caso, a reclamante pediu, a título principal, a reposição da conformidade do micro-ondas e, subsidiariamente, a resolução do contrato. Ficou demonstrado que o equipamento pode ser reparado através da substituição da placa principal ou de outra intervenção técnica adequada à reposição do seu funcionamento. Não resulta dos autos que a reparação seja impossível ou desproporcionada.

Deve, por isso, ser acolhido o pedido principal de reposição da conformidade.

A reclamada --- responde enquanto vendedora do bem, nos termos do DL 84/2021. A reclamada ---responde enquanto produtora, nos termos do artigo 40.º do mesmo diploma, que confere ao consumidor o direito de exigir também diretamente ao produtor a reparação ou substituição do bem quando este apresente uma desconformidade.

Em consequência, devem as reclamadas ser condenadas a proceder à reparação do micro-ondas, através da substituição da placa principal ou de outra intervenção técnica adequada à reposição da conformidade do bem, sem custos para a reclamante, em prazo razoável e sem grave inconveniente para esta.

6. DECISÃO

Pelo exposto, julga-se procedente a presente ação, condenando-se as reclamadas a proceder à reparação do micro-ondas.

Sem custas adicionais.

Notifique.

Lisboa, 9 de julho de 2026.

A Árbitra, Joana Campos Carvalho

Rua dos Douradores, 108, 2º e 3º - 1100-207 Lisboa - Tel: 21 880 70 30
E.Mail: juridico@centroarbitragemlisboa.pt