SENTENÇA n.º 303/2026

Processo n.º 4817/2025

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 apenas nos primeiros 14 meses da compra.

III – Após o período de dois anos cabe o ónus da prova da falta de conformidade ao consumidor, como sendo de origem, estando o vendedor desonerado após essa data quanto a prova.

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.

Rua dos Douradores, 112, 2º e 3º - 1100-207 Lisboa - Tel: 21 880 70 30
E.Mail: juridico@centroarbitragemlisboa.pt

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 26 de maio de 2026, nas instalações do CACCL em Lisboa, que se fixa como lugar da arbitragem.

Contudo a instância foi suspensa perante a possibilidade de em conciliação poder haver uma diligência ou verificação técnica no local que se veio a frustrar por ausência de resposta, não podendo este tribunal impor tal a terceiros nos autos.

Pelo que em alegações as partes puderam pronunciar-se e o processo foi dado como concluso a 12 de junho de 2026 para sentença.

3. <u>Do objeto do litígio</u>

Alega o Reclamante no seu pedido inicial a este tribunal, com entrada a 17.12.2025 que:

«dia 09/12/2025 por telefone activei garantia para um equipamento, designação termo acumulador da marca EDESA, modelo FLAT 80,adquirido na loja de --- na data 21/04/2023, o qual o mesmo começou na rosca da água quente do equipamento a aparecer ferrugem, posto isto, informei senhora do --- do sucedido, a mesma informou me que iria ser contactado no prazo máximo de 48 horas pela assistência técnica, visto que o prazo dado foi ultrapassado entrei hoje, dia 11/12/2025 em contacto novamente com eles ao qual fui informado que faltavam dados lá, factos esses contraditórios, visto que já tinha fornecidos os mesmos dados hoje no dia supra citado (09/12/2025), fui informado hoje para minha surpresa que devo esperar por uma resposta até … 30 dias! Situação intolerável, visto que o equipamento nas condições que se encontra poderá rebentar a qualquer momento momento, provocando desastre total na linha habitação, e prédio com dezenas de frações, bem colocar milhares de famílias

Rua dos Douradores, 112, 2º e 3º - 1100-207 Lisboa - Tel: 21 880 70 30
E.Mail: juridico@centroarbitragemlisboa.pt

em risco e seus bens, para além do mais, é um equipamento que fornece água quente para banhos e não só, um bem necessário nos dias de hoje e nesta altura do ano… Exijo a resolução rápida da situação, visto que o equipamento está dentro da garantia (3 anos) e posto a situação e a resposta dada pelos diferentes colaboradores da ---, exijo a restituição do dinheiro de imediato para adquirir outro equipamento equivalente o mais breve possível, como a lei prevê. (…). A factura é o número FT 20230490101/0077829. Escrevi reclamação no livro de reclamações online com o número ROR00000000045444522. Remeto cópia da factura da --- e foto do estado do termo acumulador.»

***

A Reclamada apresentou contestação que pode ser consultada na íntegra nos autos, de onde sumariamente se retira que:

«*a Reclamada ---aceita que o Reclamante lhe adquiriu, em 21/04/2023, um equipamento Termoacumulador eléctrico EDESA FLAT 80L, pelo valor de €379,00 (cfr. factura já junta aos autos), impugnado os demais factos alegados pelo Reclamante, ou por deles não se poder retirar o sentido que a Reclamante pretende, ou por não corresponderem à verdade, bem como os documentos juntos pelo Reclamante com a sua P.I., que não se coadunem com o conteúdo da defesa da Reclamada. 2. O Reclamante peticiona a reparação do referido equipamento ao abrigo da garantia legal do mesmo. 3. O Reclamante fundamenta o seu pedido em desconformidades existentes no produto adquirido à Reclamada ----., desconformidades que considera dever ser reparadas estarem ao abrigo da garantia, o que não corresponde à verdade.*

Efectivamente em 09/12/2025, o Reclamante comunicou à Reclamada ---- a existência de alegadas desconformidades, nomeadamente "começou na rosca da água quente do equipamento a aparecer ferrugem". 5. Em 11/12/2025, foram solicitadas informações adicionais ao Reclamante e aberto o processo de

Rua dos Douradores, 112, 2º e 3º - 1100-207 Lisboa - Tel: 21 880 70 30
E.Mail: juridico@centroarbitragemlisboa.pt

Assistência Técnica (AT 00020978) junto do fornecedor GROUPE ATLANTIC, para verificação das alegadas anomalias, conforme DOC.1 e 2 que junta. 6. Em 15/12/2025 a Reclamada recebeu a informação do fornecedor, email que se junta como DOC 3, a informar que o Cliente já havia anteriormente entrado em contacto directo e que após análise da situação por este reportada lhe havia sido comunicado que a existência de ferrugem e calcário são problemas que não se encontram abrangidos pela garantia. 7. Tendo ainda sido informado ao Cliente, pelo fornecedor que ainda assim poderia ser marcada uma visita para assistência fora da garantia, mas que esta teria custos associados, ficando o Reclamante de informar se pretendia a assistência fora de garantia ou não. 8. Segundo a informação do fornecedor o Reclamante tinha o contacto directo com o técnico e falava directamente com ele por WhatsApp. 9. Da informação técnica resulta que resulta que a desconformidade reportada, ferrugem e calcário, não resulta de qualquer defeito de fabrico ou falta de conformidade existente à data da entrega. 10. Pelo contrário, as desconformidades observadas são resultado de factores externos, nomeadamente o calcário da água e da falta de manutenção periódica adequada.

(…) foi enviado um email ao Reclamante, que se junta como DOC.4, pela Reclamada, a informar que uma vez que a desconformidade reportada não se encontrava abrangida pela garantia apenas podia dar seguimento ao processo de reparação fora de garantia. 12. No referido email foi ainda o Reclamante informado que para dar continuidade ao processo de reparação fora de garantia deveria contactar directamente a marca, como já havia efectuado anteriormente. 13. Apesar de ter sido informado dessas conclusões, o Reclamante não apresentou qualquer relatório técnico alternativo nem qualquer outro meio de prova idóneo que permita sustentar a existência de defeito originário, limitando-se a exigir a reparação/substituição do equipamento ao abrigo da garantia legal.

Rua dos Douradores, 112, 2º e 3º - 1100-207 Lisboa - Tel: 21 880 70 30
E.Mail: juridico@centroarbitragemlisboa.pt

Ora, nos presentes autos, a reclamação foi apresentada já no 3.º ano após a entrega do bem, motivo pelo qual não beneficia o Reclamante da presunção legal de que a desconformidade existia à data da entrega. 22. Assim, competia ao Reclamante demonstrar que a degradação do equipamento correspondia a um defeito originário de fabrico ou de conceção. 23. Prova essa que não foi produzida. 24. Pelo contrário, a análise técnica efectuada na sequência do processo de assistência concluiu que os danos observados resultam de factores externos e da falta de manutenção adequada. 25. O facto de a Reclamada ter aberto processo de assistência técnica não traduz qualquer reconhecimento da existência de defeito ou de responsabilidade; traduz, isso sim, uma actuação diligente, prudente e conforme às boas práticas de averiguação da reclamação apresentada. 26. Mais, essa atuação permitiu apurar tecnicamente a origem das anomalias e demonstrar, com objectividade, que as mesmas não resultam de defeito existente à data da entrega, antes sendo compatíveis com causas externas e imputáveis à forma de utilização, conservação e manutenção do equipamento. 27. De acordo com as indicações do fornecedor, para prevenir situação como as reportadas pelo Reclamante é de extrema importância a realização de manutenção periódica ao equipamento, tal necessidade também é referida no manual de instruções do equipamento como é referido pelo próprio Reclamante nos emails juntos com a sua PI. 28. Manutenção essa que o Reclamante não fez, o que reforça a conclusão de que a degradação verificada não consubstancia uma falta de conformidade originária, mas sim um dano associado ao incumprimento das condições normais de conservação. 29. A alegação genérica do Reclamante quanto à suposta falta de qualidade dos materiais não basta para afastar as conclusões técnicas obtidas, nem para satisfazer o ónus probatório que sobre si impende nesta fase temporal da garantia.

Não se encontrando demonstrada qualquer falta de conformidade imputável à Reclamada, inexiste fundamento legal para impor a reparação do

Rua dos Douradores, 112, 2º e 3º - 1100-207 Lisboa - Tel: 21 880 70 30
E.Mail: juridico@centroarbitragemlisboa.pt

equipamento ao abrigo da garantia prevista no Decreto-Lei n.º 84/2021. Nestes termos e nos demais de direito que V.Ex doutamente suprirá deve a presente acção ser: a) Julgada totalmente improcedente, por não provada, absolvendo-se a Reclamada ---do pedido formulado b) Ser o Reclamante condenado no pagamento das custas.»

.***

Na sequência da audiência a instância ficou suspensa para tentar a reclamada a marcação de uma ida técnica ao local sem custos pela marca/produtor, terceiro e pessoa que não é parte nestes autos. E o Reclamante pode entregar prova que entendesse por relevante.

Frustrando-se a hipótese de qualquer deslocação sem resposta da entidade técnica, e não podendo este tribunal impor uma solução a entidade terceira, terá o tribunal de decidir com a prova apresentada aos autos pelo autor.

4. <u>Do valor da causa</u>

Nos termos do art. 6.º do Regulamento do CACCL, o valor da causa corresponde ao valor atribuído ao pedido formulado inicialmente pelo reclamante, não podendo o valor ser superior a €5000.

Determina-se, pois, que a presente causa tem o valor total de **€379** (trezentos e setenta e nove euros).

5. <u>Da tentativa de conciliação e do julgamento arbitral</u>

Na data e hora designada para a audiência, verificou-se estar presente o Reclamante, e a Reclamada, representada por mandatária, bem como as respetivas testemunhas indicados aos autos.

Rua dos Douradores, 112, 2º e 3º - 1100-207 Lisboa - Tel: 21 880 70 30
E.Mail: juridico@centroarbitragemlisboa.pt

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, sendo suspensa a instância como supra descrito.

As partes foram 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 e não provados com relevância para a decisão:

a. O reclamante adquiriu a 21.04.2023 um termoacumulador Edesa Flat 80l,

b. Pelo qual pagou €379 conforme fatura que consta nos autos;

Rua dos Douradores, 112, 2º e 3º - 1100-207 Lisboa - Tel: 21 880 70 30
E.Mail: juridico@centroarbitragemlisboa.pt

c. A reclamada é a entidade comercializadora que procedeu à emissão de faturação;

d. Em data não apurada a placa terá demonstrado um comportamento inadequado, que levou a que a 12.12.2025, quase três anos depois da compra, a assistência técnica da marca fosse ativada;

e.

f. Não houve nenhuma notificação formal à reclamada por carta registada, email, livro de reclamações ou em suporte duradouro antes deste pedido.

g. Existem nos autos mensagens em rede social WHatsup trocada com entidade desconhecida destes autos, sem metadados, sem dia e hora, ou devida identificação

h. Que permita imputar à reclamada as mesmas comunicações,

i. Ainda que informal num dos prints se veja a data 04.12.2025,

j. E pelo discurso das mensagens tudo leve este tribunal a crer que se tratam de mensagens com a entidade ---, terceira nos autos.

k. Na sequência do pedido de assistência, a Reclamada recebeu comunicação a 15.12.2025 com a menção de que a marca já teria pronunciado descartando o problema como sendo alusivo à garantia legal:

l.

m. A 20.01.2026 foi adquirido a entidade terceira – --- – um equipamento semelhante, mas de outra marca – pelo valor de €620

n. Em declaração técnica, sem estar assinada, e datada de 07.06.2026 o mesmo vendedor veio pronunciar-se sobre o bem:

o.

p. Sem que indique que a data aludida de qualquer anomalia seja decorrente da entrega e origem do bem – nos primeiros 24 meses – pois alude a janeiro de 2025

q. Sendo que verificou ferrugem e degradação na rosca de ligação

Rua dos Douradores, 112, 2º e 3º - 1100-207 Lisboa - Tel: 21 880 70 30
E.Mail: juridico@centroarbitragemlisboa.pt

r. O que de todo poderia estar na montagem na sequência da compra a 21.04.2023 sem que não tivesse já naquela data sido reclamado.

s. Desconhecendo o tribunal – por ausência de prova técnica, se a dita instalação em abril de 2023 cumpriu ou não os requisitos do livro de instruções,

t. Não estando essa mesma montagem em discussão

u. Nem mesmo se houve ou não alguma manutenção, quando a lei não obriga o consumidor nos primeiros dois anos a nenhuma menção, se estiver perante um defeito de fabrico.

v. Não servindo de prova qualquer especificação da garantia espanhol, como foi junto aos autos, já que em nada obriga à luz da nossa lei o vendedor:

w.

x. Desconhece o tribunal os termos em que o bem foi usado de 21.04.2023 a 12.12.2025

y. A aquisição de um bem terceiro é alheia ao vendedor do primeiro

z. Não há prova de que a Reclamada tenha violado qualquer direito do consumidor à luz da lei das garantias.

aa. Não há prova de qualquer notificação formal de defeito de origem os primeiros 24 meses

bb. Ou que o problema em litígio seja da origem da venda pois o bem foi – mal ou bem – utilizado e teve o desgaste próprio dessa mesma utilização.

cc. Que cai por conta e responsabilidade do consumidor utilizador, após o período supramencionado.

Rua dos Douradores, 112, 2º e 3º - 1100-207 Lisboa - Tel: 21 880 70 30
E.Mail: juridico@centroarbitragemlisboa.pt

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.

Sempre se sublinhe a livre apreciação dada ao juiz de todo o diferendo na conjugação com a lei, que determina o que cumpre decidir.

8. Do Direito

Entre o Reclamante e a Reclamada, foi celebrado um contrato de compra e venda de um termo acumulador, em 21.04.2023, pelo valor de €379.

Essa aquisição não teve qualquer pagamento de montagem, ou instalação na descrição da fatura.

Não há nos autos prova de nenhum contrato assinado pelas partes que comprove a existência de uma garantia contratual ou convencionada, pelo que a presente situação é regida nos termos da garantia legal, como abaixo se ditará.

Sempre se sublinhe que este tribunal no âmbito dos poderes que lhe são atribuídos faz uma apreciação dos factos e da conjugação com a lei, sem poder de todo ser confundido com um organismo de defesa do consumidor – que não é como tribunal – e independente de qualquer questão pessoal entre as partes. Assim apenas a prova que seja constante pode servir de base para a livre apreciação e tomada de decisão do presente conflito.

Rua dos Douradores, 112, 2º e 3º - 1100-207 Lisboa - Tel: 21 880 70 30
E.Mail: juridico@centroarbitragemlisboa.pt

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 o 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, ou se este consegue imputar à Reclamada o alegado.

Desde logo o vendedor 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

Rua dos Douradores, 112, 2º e 3º - 1100-207 Lisboa - Tel: 21 880 70 30
E.Mail: juridico@centroarbitragemlisboa.pt

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 inequivocamente informado, o que nestes casos decorre quer da venda, como dos livros ou guias de instalação/manual de instruções que cada equipamento contém.

Mas a discussão trazida aos autos de pedido de resolução do negócio tenta fundar-se na falta de conformidade do bem adquirido em abril de 2023, e reclamada em dezembro de 2025 e não há discussão sobre a sua instalação.

Assim a questão principal de direito a resolver nesta situação, revelou-se 32 meses depois da aquisição do mesmo bem.

A marca/ produtor teve conhecimento informal do sucedido, por via de rede social whatsup e terá respondido à Reclamada que o problema reportado estaria fora da garantia legal a 15.12.2025,

O Reclamante nunca terá formalizado qualquer queixa junto do vendedor por anomalias no bem, (o que fez foi um pedido de assistência em loja conforme consta dos autos e da matéria factual dada como provada), como lhe competia em garantia, nos termos do art.12.º que refere no seu n.º 5 que o consumidor tem de formalmente notificar o vendedor da falta de conformidade.

Denote-se que a lei obriga:

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.

Rua dos Douradores, 112, 2º e 3º - 1100-207 Lisboa - Tel: 21 880 70 30
E.Mail: juridico@centroarbitragemlisboa.pt

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.»

Assim e 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, sendo que o artigo 13.º do regime se ocupa da distribuição do ónus da prova.

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, em que só há direitos para o

Rua dos Douradores, 112, 2º e 3º - 1100-207 Lisboa - Tel: 21 880 70 30
E.Mail: juridico@centroarbitragemlisboa.pt

consumidor se este provar que o bem tem um defeito/falta de conformidade que seja imputável ao vendedor.

O que não foi feito neste caso.

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 equipamento não foi entregue com danos, e funcionou, não podendo concluir que a anomalia reportada resulte do fabrico, mas sim da utilização, que decorreu normalmente em 32 meses.

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

Rua dos Douradores, 112, 2º e 3º - 1100-207 Lisboa - Tel: 21 880 70 30
E.Mail: juridico@centroarbitragemlisboa.pt

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, a 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, nem vemos como o poderia realizar, quando ficou provado que usou o bem em 32 meses sem nunca ter reclamado de nada formalmente e isso é a base jurídica para tudo o peticionado em tribunal.

Com efeito, em face da prova produzida, não ficou demonstrado que a desconformidade alegada existia desde o momento da entrega do bem, e esta apenas se manifestou após mais de dois anos de utilização.

O vendedor do novo bem que o reclamante adquiriu já em janeiro de 2026 faz uma declaração em maio de 2026, em que se reporta a anomalia verificada antes, desconhecendo o tribunal porque logo em janeiro de 2025 (ainda nos 2 anos) não foi formalizada a ativação da garantia por carta registada, mesmo que não tivesse a cópia do documento fiscal, sempre teria a prova em tribunal.

Infelizmente o desconhecimento da lei não serve em tribunal como defesa nos termos do art. 6 CC:

«**Artigo 6.º - (Ignorância ou má interpretação da lei)**

Rua dos Douradores, 112, 2º e 3º - 1100-207 Lisboa - Tel: 21 880 70 30
E.Mail: juridico@centroarbitragemlisboa.pt

A ignorância ou má interpretação da lei não justifica a falta do seu cumprimento nem isenta as pessoas das sanções nela estabelecidas.»

Em face do que antecede, considerando que o reclamante não conseguiu provar, como lhe incumbia, que a desconformidade alegada já existia no momento da entrega, não estão reunidos os pressupostos para a aplicação dos mecanismos de reposição da conformidade consagrados no artigo 15.º, n.º 1, entre os quais se inclui a resolução do contrato, conforme peticionado, ou qualquer reembolso de valores.

Pelo exposto, não é possível concluir que tenha havido um incumprimento do contrato de compra e venda, no apuramento da falta de conformidade, que permita determinar a existência de responsabilidade da reclamada, tendo sem mais delongas de improceder por falta de prova e de aplicação legal 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

Rua dos Douradores, 112, 2º e 3º - 1100-207 Lisboa - Tel: 21 880 70 30
E.Mail: juridico@centroarbitragemlisboa.pt

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, repartidas pelas partes conforme Regulamento de Custas do Centro.

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, 08 de julho de 2026

A juiz-árbitro

Doutora Elionora Santos

Rua dos Douradores, 112, 2º e 3º - 1100-207 Lisboa - Tel: 21 880 70 30
E.Mail: juridico@centroarbitragemlisboa.pt