SENTENÇA n.º 318/2026

Processo n.º 263/2026

SUMÁRIO:

1. A lei relativa aos Direitos do Consumidor na Compra e Venda de bens – DL n.º 84/2021 - obriga o vendedor a entregar os bens em conformidade com o contratado, sendo que em caso de falta de conformidade o consumidor pode solicitar a resolução do negócio, devendo ser devidamente ressarcido.

2.Nos requisitos subjetivos de conformidade, de acordo com o art. 6º, do DL n.º 84/2021, apenas são conformes com o contrato de compra e venda os bens que sejam adequados a qualquer finalidade específica a que o consumidor os destine.

3. Nos termos da lei o consumidor tem direito à reparação, substituição do bem, redução do preço ou resolução do negócio, hoje definidos de forma hierarquizada e com especificações próprias para as partes.

4. O produtor responde também perante o consumidor nos termos fixados na lei, pelo art. 40.º do mesmo diploma, quanto a pedido de reparação do bem.

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

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

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

A instância foi, no entanto, suspensa face ao que se entendeu ser um pedido de datas para recolha no local do domicílio da reclamante do equipamento e uma assunção da mesma substituição. Contudo nunca veio tal a ocorrer apesar de todas as insistências.

Deu-se o processo como concluso a 17 de julho de 2026.

3. <u>Do objeto do litígio</u>

Alegou a Reclamante no seu pedido, em síntese, que:

«Exmos. Senhores, venho por este meio tentar recorrer a vossas excelências com fim a resolver o meu problema, já que, não consigo obter uma solução através do fraco "suporte" da marca, e, tendo em conta que, fiz reclamação no Livro de Reclamações e não obtive qualquer resposta nos 15 dias úteis seguintes (deixo o comprovativo da reclamação em anexo com esta reclamação). Foi-me oferecida uma --- dia 24/12/2024 no valor de 499 euros, comprada no ---- em Lisboa com garantia de 2 anos.

Gostei do produto inicialmente, mas, com pouco uso, começou a dar problemas técnicos (no filtro), e, desde então foi para a garantia 2 vezes num prazo de 3 meses, já que o problema não estava a ser devidamente resolvido. Da segunda vez que foi para a garantia, veio inclusive com estragos do transporte na pintura do aparelho (que não existiam anteriormente), situação essa que foi devidamente reportada à ---- tanto por chamada, como por email, e que, foi de imediato reconhecida como válida para efeitos de troca. Tendo em conta as recorrentes avarias, e agora, alguns estragos na pintura, solicitei então que fosse exercido o meu direito à troca, na qual também falei por telemóvel e

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

email diversas vezes com os responsáveis. Ora, apesar dos transtornos anteriores, aqui começa o meu verdadeiro problema. Ficou agendado por email que viriam dia 13/11/2025 recolher o produto cá a casa (ninguém veio). Contactei a --- e disseram que tinha que prestar atenção pois teria recebido um email da UPS porque pelos vistos mudaram de transportadora sem avisar aquando da confirmação da recolha do produto em domicílio (email esse que de facto recebi mas que não vinha sequer associado à --- nem a fazer qualquer referência à mesma e que naturalmente achei inclusive que poderia ser spam). Mesmo após tudo isto, voltei a ligar para lá, e apesar de me terem garantido por escrito a recolha do produto em casa anteriormente, tentei resolver o problema e aceitei tentar efetuar pedido de trocar através da transportadora. Segui os passos que o funcionário que me atendeu em questão me disse para seguir, com fim a conseguir agendar troca com a transportadora de acordo com o email da UPS, mas que, acabou por não ser possível já que não me permitia agendar nada por ir sempre direcionado pro site norte-americano e por isso com impossibilidade de selecionar uma morada portuguesa. Após esta situação, liguei novamente para a --- para solicitar que me viessem buscar o produto a casa para se efetuar a devida troca pois era impossível fazer isso através do email da transportadora (e, já que, quando foi pra reparações em situações anteriores foi sempre procedido através de recolha ao domicílio e tendo também o email a confirmar recolha para o dia 13/11/25 que acabou por não suceder). Foi-me então simplesmente dito que não era possível e que teria que ser eu a resolver-me com a transportadora e a ligar para mesma (o que por si parece-me ridículo ter de ser o cliente a resolver problemas técnicos da transportadora duma marca). Após tudo isto, pergunto se posso ao menos deixar o produto na loja da marca onde foi originalmente comprado (----) para fazerem entre eles o transporte direto, à 2 qual também me foi negado e dito que não faziam trocas em loja. Por fim, fiz uma queixa no livro de reclamações, não obtive resposta no tempo pressuposto (15 dias úteis), e, para piorar, voltei mesmo assim a ligar NOVAMENTE para a marca uma última vez para ver se me conseguiam mandar

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

novo email da transportadora caso o problema técnico já tivesse sido resolvido, disseram que já tinha de facto sido resolvido e que iriam mandar novo email, email esse que nunca cheguei a receber e que portanto vejo negado mais uma vez o meu direito à troca.

Negam-se a vir buscar o produto a casa após deixarem por escrito que o fariam, dizem para a pessoa se desenrascar com a transportadora, não deixam que o produto seja deixado no local de compra para troca e ainda mudam de transportadora sem aviso prévio e mandam emails da mesma sem identificação que vem da parte ---.

***

Vem assim requerer a respetiva substituição do bem por Alisador secador de cabelo ---" na cor Ceramic Pink/Rose Gold, a ser recolhido o anterior e entregue o novo na sua morada Rua -----

***

A Reclamada devidamente notificada não apresentou contestação aos autos, mas em sede de mediação e antes da audiência fez chegar o pedido de dados para recolha do bem com a resposta da reclamante, como acima descrito e a escolha dando datas e morada para a recolha ocorrer pela UPS, sem que nada tenha se confirmado ou realizado.

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

A presente causa tem o valor total de **€499** (quatrocentos e noventa e nove euros).

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

5. Da tentativa de conciliação e do julgamento arbitral

Na data e hora designada para a audiência, verificou-se estar apenas presente a Reclamante.

Nos termos do Regulamento deu-se lugar ao andamento da audiência, e foram ouvidas as partes, lograda a hipótese de acordo entre as partes, uma vez que a ausência de uma não impede o prosseguimento dos autos nos termos da lei, podendo o tribunal decidir nos termos da prova apresentada.

Finda a produção de prova, e concluídas as alegações finais, foi encerrada a audiência de discussão e julgamento, tendo sido informado que posteriormente seria notificada a sentença.

6. Do Saneador

Este tribunal arbitral é competente considerando a vontade manifestada pela Reclamante, que é consumidor à luz da Lei n.º 24/96, de 31 julho, 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 de facto:

7.1. Resultam como factos provados:

a. A reclamante adquiriu, por oferta com data de aquisição a 22.12.2024, na loja do --- um modelador de cabelo da marca --- melhor identificado nos autos,

b. Pelo valor de €499.

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

c. Da compra foi entregue o bem e a fatura, sem que existam instruções ou indicações concretas para a utilização do bem que pusessem em causa a sua garantia.

d. O bem passou a ser usado e veio a demonstrar anomalias que levaram a consumidora a apresentar reclamação escrita no LR a 21.11.2025

e. Conforme prova nos autos,

f. Num comportamento que não pode ser tido como normal e em conformidade

g. Tendo sido denunciado que: *«mas, com pouco uso, começou a dar problemas técnicos (no filtro), e, desde então foi para a garantia 2 vezes num prazo de 3 meses, já que o problema não estava a ser devidamente resolvido. Da segunda vez que foi para a garantia, veio inclusive com estragos do transporte na pintura do aparelho (que não existiam anteriormente), situação essa que foi devidamente reportada à --- tanto por chamada, como por email, e que, foi de imediato reconhecida como válida para efeitos de troca. Tendo em conta as recorrentes avarias, e agora, alguns estragos na pintura, solicitei então que fosse exercido o meu direito à troca, na qual também falei por telemóvel e email diversas vezes com os responsáveis.»*

h. Não tendo a Reclamada recolhido o bem para substituição como requerido

i. Limitando-se a dar expetativas de agendamentos, mas sem recolha no domicílio efetivo do consumidor,

j. Que tendo denunciado a falta de conformidade nos 24 meses da aquisição leva a uma presunção que a anomalia se reporta à data da entrega do bem

k. Podendo o consumidor dirigir-se ao produtor para solicitar a substituição ou reparação do bem.

7.2. <u>Resultam como factos não provados:</u>

a. Que a reclamada tenha cumprido com todos os direitos do consumidor de acordo com a garantia legal a que o bem está sujeito.

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

b. Que o bem não tenha desconformidade imputável à garantia.

c. Que já tenha sido feita a recolha do bem e sua substituição.

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 e dados trazidos aos autos pelas partes, e a documentação entregue, conjugadas com os conhecimentos da situação objeto do litígio, de modo a convencer o Tribunal da causa.

8. Do Direito

A reclamante adquiriu junto de terceiro, profissional de nome ---um produto da marca da reclamada / por esta produzido.

Assim e nos termos da lei, a relação entre a Reclamante e a Reclamada dependeu da celebração de um contrato de compra e venda, realizado a 22.12.2024, para a aquisição de um modelador de cabelo, pelo qual foi pago o valor de €499.

De forma a caracterizar tal relação jurídica, revela-se essencial o recurso ao preceituado no artigo 874.º do Código Civil, segundo o qual a "compra e venda é o contrato pelo qual se transmite a propriedade de uma coisa, ou outro direito, mediante um preço".

Recorta-se tal figura negocial como um contrato translativo (porquanto opera a transferência de um direito), revestindo eficácia real.

É igualmente um contrato oneroso uma vez que cada uma das partes busca para si uma vantagem económica mediante a correlativa atribuição de uma outra vantagem económica à contraparte, sendo também bilateral ou

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

sinalagmático, considerando que ambos os contraentes se obrigam reciprocamente, assumindo cada um, simultaneamente, a veste de devedor e credor.

Ao lado do efeito real do contrato de compra e venda, o mesmo é por natureza obrigacional por dele emergirem obrigações, nomeadamente, para o vendedor, a obrigação de entrega da coisa e, para o comprador, a obrigação de pagamento do preço (cfr. artigo 879.º, alíneas b) e c), do Código Civil).

Sendo a Reclamada, produtor do bem (conforme abaixo iremos reverter o conceito legal), e uma sociedade comercial, uma vez que a reclamante comprou o bem para uma utilização não profissional, estamos perante um contrato de compra e venda de bens de consumo.

É, assim, aplicável à situação dos presentes autos, o regime do Decreto-lei n.º 84/2021, de 18 de outubro, que veio reforçar os direitos dos consumidores na compra e venda de bens móveis, de bens imóveis, de conteúdos e serviços digitais, e procede à transposição para a ordem jurídica interna da Diretiva (UE) 2019/771 e da Diretiva (UE) 2019/770.

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).

Neste diploma são desde logo definidos e destacados o profissional e o produtor.

Sendo que a presente ação foi apenas movida contra o produtor, opção que pode o consumidor tomar, sendo aquele *« p) «Produtor», o fabricante de bens, conteúdos ou serviços digitais, o importador de bens na União Europeia ou qualquer outra pessoa que se apresente como produtor, através da indicação, nos bens, do seu nome, marca ou outro sinal distintivo.»*

De acordo com o diploma supramencionado são aplicáveis as regras do mesmo aos contratos de compra e venda celebrados entre consumidores e

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

profissionais, incluindo os contratos celebrados para o fornecimento de bens a fabricar ou produzir, nos termos do art. 3º, n.º 1, al.a).

Definindo o diploma os termos em que os consumidores devem ser devidamente informados pelos profissionais.

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.

Assim se existir desde logo alguma menção sobre a utilização que teria de ser dada de forma salvaguardada quanto a este bem, deveria ter sido devidamente prestada, o que não há prova de ter ocorrido, por parte do vendedor profissional, ainda que o mesmo não esteja a ser julgado nesta ação.

Dispõe o DL n.º 84/2021 que 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.

Como mais à frente iremos sublinhar estes direitos que iremos analisar podem ser também imputados sobre responsabilidade direta do produtor, ainda que com possibilidades diferentes de exigência por parte do consumidor.

Desta feita e para aferir da falta de conformidade ou não de um produto adquirido, deve desde logo atender-se aos seguintes artigos:

«Artigo 6.º ***Requisitos subjetivos de conformidade***

São conformes com o contrato de compra e venda os bens que:

a) Correspondem à descrição, ao tipo, à quantidade e à qualidade e detêm a funcionalidade, a compatibilidade, a interoperabilidade e as demais características previstas no contrato de compra e venda;

b) São adequados a qualquer finalidade específica a que o consumidor os destine, de acordo com o previamente acordado entre as partes;

c) São entregues juntamente com todos os acessórios e instruções, inclusivamente de instalação, tal como estipulado no contrato de compra e venda; e

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

d) São fornecidos com todas as atualizações, tal como estipulado no contrato de compra e venda.

E

Artigo 7.º

Requisitos objetivos de conformidade

1 - Para além dos requisitos previstos no artigo anterior, os bens devem:

a) Ser adequados ao uso a que os bens da mesma natureza se destinam;

b) Corresponder à descrição e possuir as qualidades da amostra ou modelo que o profissional tenha apresentado ao consumidor antes da celebração do contrato, sempre que aplicável;

c) Ser entregues juntamente com os acessórios, incluindo a embalagem, instruções de instalação ou outras instruções que o consumidor possa razoavelmente esperar receber, sempre que aplicável; e

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, designadamente, a sua natureza e qualquer declaração pública feita pelo profissional, ou em nome deste, ou por outras pessoas em fases anteriores da cadeia de negócio, incluindo o produtor, nomeadamente na publicidade ou na rotulagem.

2 - O profissional não fica vinculado às declarações públicas a que se refere a alínea d) do número anterior se demonstrar que:

a) Não tinha, nem podia razoavelmente ter, conhecimento da declaração pública em causa;

b) No momento da celebração do contrato, a declaração pública em causa tinha sido corrigida de forma igual ou comparável à forma por que tinha sido feita; ou

c) A decisão de contratar não poderia ter sido influenciada por aquela declaração.

3 - Não se verifica falta de conformidade quando, no momento da celebração do contrato, o consumidor tenha sido inequivocamente informado de que uma característica particular do bem se desviava dos requisitos estabelecidos no n.º 1 e tenha aceitado, separadamente, de forma expressa e inequívoca, esse desvio.

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

4 - Salvo acordo em contrário das partes, os bens devem ser entregues na versão mais recente à data da celebração do contrato.»

Ora precisamente pelo art.º 7, n.º 1, supracitado os bens devem corresponder à descrição e possuir as qualidades do modelo que tenha sido apresentado ao consumidor antes da celebração do contrato. Assim como a natureza e a comum finalidade destes produtos deve ser também a base para aferir de tal, nos termos do art.º 6, al. b) do mesmo diploma e pelos requisitos subjetivos da conformidade.

Considera-se, pois, que os bens são conformes com o contrato se adequados a qualquer finalidade específica a que o consumidor os destine, de acordo com o previamente acordado entre as partes.

Acrescente-se que de acordo com o art. 12º do mesmo diploma:

*«**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.(…)

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.»

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

Assim e conforme referida lei alusiva às garantias e direitos dos consumidores na compra e venda, o *profissional é responsável por qualquer falta de conformidade que se manifeste no prazo de 3 anos a contar da entrega do bem.*

Sendo que este prazo se pode suspender com a comunicação do consumidor, aqui Reclamante, da falta de conformidade, que devendo ser feita de modo formal, ocorreu dentro do prazo legal, por meios informais e email mas depois pelo livro de reclamações, conforme prova nos autos, tendo manifestado dentro dos 3 anos da garantia, que ainda decorre, o seu descontentamento pela falta de conformidade manifestada pelo bem adquirido que deixou de funcionar adequadamente, por motivo que se considera alheio a si.

Deve discutir-se para que serve um modelador de cabelo? Qual o objetivo desta compra por um consumidor, que não seja a devida utilização no cabelo? Não é expectável que o comportamento no funcionamento seja o reclamado, quanto ao filtro e às funções de modelador que não realiza.

Consideramos, pois, que a falta de conformidade do bem adquirido, está verificada de acordo com a lei, com a ausência de verificação dos requisitos objetivos e subjetivos supramencionados e constantes no art. 6.º e 7.º

Ou seja, não é expectável que um bem daqueles adquirido e em garantia, tenha este comportamento, sendo que como abaixo se esclarecerá o consumidor goza legalmente de várias presunções quando pelo menos nos dois primeiros anos da venda do bem este manifeste uma qualquer anomalia/ falta de conformidade.

De acordo com o art.º 15, n.º 1, assistem ao consumidor vários direitos, entre eles a reposição da conformidade, através da reparação ou da substituição do bem, a redução proporcional do preço, ou a resolução do negócio, contudo e estando perante uma ação contra o produtor, os direitos tomam outra dimensão.

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

Em relação assim à responsabilidade do produtor deverá atender-se ao art. 40.º:

« Artigo 40.º

Responsabilidade direta do produtor

1 - Sem prejuízo dos direitos que lhe assistem perante o profissional, o consumidor que tenha adquirido um bem, conteúdo ou serviço digital que apresente uma falta de conformidade pode optar por exigir do produtor a sua reparação ou substituição, salvo se tal se manifestar impossível ou desproporcionado, tendo em conta o valor que o bem, conteúdo ou serviço digital teria se não existisse falta de conformidade, a importância desta e a possibilidade de a solução alternativa ser concretizada sem grave inconveniente para o consumidor.

2 - O produtor pode opor-se ao exercício dos direitos pelo consumidor caso:

a) A não conformidade resulte exclusivamente de declarações do profissional sobre o bem, conteúdo e serviço digital e sua utilização, ou de má utilização;

b) Não tenha colocado o bem, conteúdo ou serviço digital em circulação;

c) Possa considerar-se, tendo em conta as circunstâncias, que a não conformidade não existia quando colocou o bem, conteúdo ou serviço digital no mercado;

d) Não tenha produzido o bem, conteúdo ou serviço digital nem para venda ou fornecimento, nem para qualquer outra forma de distribuição com fins lucrativos, ou não o tenha fabricado ou distribuído no quadro da sua atividade profissional; ou

e) Tenham decorrido mais de 10 anos sobre a colocação do bem, conteúdo ou serviço digital no mercado.

3 - No caso de bens recondicionados, e para efeitos do disposto no n.º 1, o consumidor apenas pode exigir diretamente do produtor a sua reparação ou substituição nos casos em que o produtor seja o responsável pelo recondicionamento do bem.

4 - O representante do produtor na zona de domicílio do consumidor é solidariamente responsável com o produtor perante o consumidor, sendo-lhe igualmente aplicável o número anterior.»

É por isso vital debruçarmo-nos sobre se há no caso em apreço comprovada falta de conformidade do contrato à luz da lei.

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

Importa também aludir aos termos constantes do artigo 12.º da Lei de Defesa do Consumidor (Lei 24/96, de 31 de julho) determina que *"o consumidor tem direito à indemnização dos danos patrimoniais e não patrimoniais resultantes do fornecimento de bens ou prestações de serviços defeituosos".*

São requisitos gerais da responsabilidade contratual: *o incumprimento do contrato, a culpa (que se presume – artigo 799.º do Código Civil), a existência de danos e o nexo de causalidade entre o incumprimento contratual e os danos*.

Portanto, é ao consumidor que cabe o ónus de alegar e provar o defeito, embora goze de presunções legais que facilitem a prova, e que aqui não podem ser esquecidas, sendo realmente o diploma em aplicação, da lei das garantias benéfico ao consumidor.

Tais presunções fazem apelo a conceitos indeterminados que terão de ser densificados através de factos concretos que razoavelmente, de acordo com as regras da experiência comum, permitam inferir a falta de qualidade, conformidade e de desempenho normal que é de esperar de bens daquela natureza (*Acórdão do Supremo Tribunal de Justiça de 20-03-2014, relator: Moreira Alves, Processo n.º 783/11.2TBMGR.C1.S1*).

Pelo exposto, é convicção formada deste tribunal que a Reclamante demonstra que o bem não está em conformidade com o fim a que se destina, não tendo a Reclamada afastado a presunção relativa ao prazo e período de entrega do bem.

Deve ainda atender-se à jurisprudência maioritária, muito específica na defesa do consumidor, que se entende que a este apenas cabe provar que há a desconformidade, o que neste caso é evidente, pois o bem não funciona adequadamente e manifesta um comportamento que se determina estar fora dos requisitos expectáveis, objetiva e subjetivamente para a conformidade do bem em iguais circunstâncias, para um bem em garantia.

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

Na distribuição dos ónus de prova cabe ao comprador/consumidor o ónus da alegação e da prova do defeito quer se configure o art.º 12 da lei 24/96, quer se perspetive o art.º 913 do CC, o que resulta em paralelo com o art.º 342, n.º 1 do CC.

Assim como o art.º 13 do DL n.º 84/2021 faz recair o ónus da prova de que não havia desconformidade sobre vendedor/ produtor, uma vez que se presume quando manifesta a falta de conformidade nos 2 anos a contar da entrega, como existente à data dessa mesma entrega. E a entrega ocorreu em 22.12.2024 sendo por isso tempestiva esta presunção, face à denúncia efetuada formalmente pelo menos a 21.11.2025.

Entendemos também que a presunção de não conformidade funciona como um indício de violação da garantia legal, já que será bastante difícil ao consumidor provar o nexo causal entre um defeito no bem e a causa capaz de promover esse defeito existente à data da compra *(Acórdão do Supremo Tribunal de Justiça de 20-03-2014, relator: Moreira Alves, Processo nº 783/11.2TBMGR.C1.S1).*

Considerando assim este tribunal que estamos perante uma falta de conformidade no bem adquirido, e em garantia, imputável também ao produtor, resta analisar os direitos que recaem sobre o consumidor, para poder decidir em concreto o caso.

O art. 15.º do diploma das garantias prevê:

*« **Direitos do consumidor***

1 - Em caso de falta de conformidade do bem, e nas condições estabelecidas no presente artigo, o consumidor tem direito:

a) À reposição da conformidade, através da reparação ou da substituição do bem;

b) À redução proporcional do preço; ou

c) À resolução do contrato.

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

2 - O consumidor pode escolher entre a reparação ou a substituição do bem, salvo se o meio escolhido para a reposição da conformidade for impossível ou, em comparação com o outro meio, impuser ao profissional custos desproporcionados, tendo em conta todas as circunstâncias, incluindo:

a) O valor que os bens teriam se não se verificasse a falta de conformidade;

b) A relevância da falta de conformidade; e

c) A possibilidade de recurso ao meio de reposição da conformidade alternativo sem inconvenientes significativos para o consumidor.

3 - O profissional pode recusar repor a conformidade dos bens se a reparação ou a substituição forem impossíveis ou impuserem custos que sejam desproporcionados, tendo em conta todas as circunstâncias, incluindo as que são mencionadas nas alíneas a) e b) do número anterior.

4 - O consumidor pode escolher entre a redução proporcional do preço, nos termos do artigo 19.º, e a resolução do contrato, nos termos do artigo 20.º, caso:

a) O profissional:

i) Não tenha efetuado a reparação ou a substituição do bem;

ii) Não tenha efetuado a reparação ou a substituição do bem nos termos do disposto no artigo 18.º;

iii) Tenha recusado repor a conformidade dos bens nos termos do número anterior; ou

iv) Tenha declarado, ou resulte evidente das circunstâncias, que não vai repor os bens em conformidade num prazo razoável ou sem grave inconveniente para o consumidor;

b) A falta de conformidade tenha reaparecido apesar da tentativa do profissional de repor os bens em conformidade;

c) Ocorra uma nova falta de conformidade; ou

d) A gravidade da falta de conformidade justifique a imediata redução do preço ou a resolução do contrato de compra e venda.

5 - A redução do preço deve ser proporcional à diminuição do valor dos bens que foram recebidos pelo consumidor, em comparação com o valor que teriam se estivessem em conformidade.

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

6 - O consumidor não tem direito à resolução do contrato se o profissional provar que a falta de conformidade é mínima.

7 - O consumidor tem o direito de recusar o pagamento de qualquer parte remanescente do preço ao profissional até que este cumpra os deveres previstos no presente decreto-lei.

8 - O disposto no número anterior não confere ao consumidor o direito à recusa de prestações que estejam em mora.

9 - O direito à resolução do contrato ou à redução proporcional do preço pode ser exercido quando a falta de conformidade tenha levado ao perecimento ou deterioração do bem por motivo não imputável ao consumidor.

10 - Os direitos previstos no presente artigo transmitem-se ao terceiro adquirente do bem a título gratuito ou oneroso.»

Deste modo sublinhado nosso, importa desde logo destacar os direitos que assistem ao consumidor, e a hierarquia em causa, seguindo de perto o preceituado pelo Mestre Carlos Filipe Costa, no artigo '' *Breve Excurso pelo regime jurídico da compra e venda de bens móveis de consumo instituído pelo Decreto-lei n.º 84/2021, de 18 de outubro*''.[1]

Assim:

« o consumidor pode prevalecer-se dos direitos previstos no n.º 1 do artigo 15.º, agora sujeitos a uma hierarquia (mitigada) no seu exercício, a saber, os direitos à reposição da conformidade, através da reparação ou da substituição do bem, o direito à redução proporcional do preço e do direito à resolução do contrato – e, cumulativamente, o direito à indemnização por perdas e danos resultantes de falta culposa do cumprimento da obrigação de conformidade (artigo 12.º, n.º 1 da Lei n.º 24/96, de 31 de julho e artigo 798.º do Código Civil, presumindo-se a culpa do profissional, nos termos do n.º 1 do artigo 799.º do Código Civil) –, quando a falta de conformidade se manifestar dentro do prazo

[1] In Revista de Direito da Responsabilidade, Ano 5 -2023, p. 882 a 910.

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

da garantia legal de conformidade de 3 anos, no caso dos bens móveis novos (ou recondicionados) – artigo 12.º, n.ºs 1 e 354.

Note-se que «[a] "garantia" não é aqui, portanto, uma obrigação em sentido próprio. No específico domínio da CVC [compra e venda de bens de consumo], a palavra garantia (…) não exprime mais do que uma espécie de estado de prontidão jurídica do vendedor, que se prolonga pelo tempo correspondente à duração da garantia: durante esse tempo, se se manifestar alguma falta de conformidade, constituem-se, na sua esfera jurídica, posições jurídicas negativas, correspondentes a direitos de crédito (direito à reposição da conformidade) ou a direitos potestativos do consumidor (direito à redução do preço ou à resolução do contrato)».[2]

E continua o artigo, com relevância para a decisão do caso em apreço que: «Encontrando-se o consumidor liberado do ónus de prova da pré-existência da falta de conformidade, ao profissional não basta a alegação e prova de que a desconformidade inexistia no momento da celebração do contrato ou no momento da entrega do bem ao consumidor ou, até, que o bem funcionou normalmente durante algum tempo. (…)

Assim, em face de uma comprovada falta de conformidade que se haja manifestado no período da garantia legal de conformidade, o consumidor pode, numa primeira instância, escolher entre a reparação e a substituição do bem, a menos que o meio de reposição da conformidade escolhido seja jurídica ou factualmente impossível ou, em comparação com o outro meio, impuser ao profissional custos desproporcionados, tendo em conta todas as circunstâncias, incluindo (artigo 15.º, n.º 2):

a) O valor que o bem teria se não se verificasse a falta de conformidade;

[2] PAULO DUARTE, "O novo regime da compra e venda de bens de consumo: (apenas) algumas (das) diferenças entre a lei antiga e a lei nova". **Vida Judiciária.** Setembro-outubro 2021, pp. 34-35.

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

b) A relevância/importância da falta de conformidade; e

c) A possibilidade de recurso ao meio de reposição da conformidade alternativo sem inconvenientes significativos para o consumidor.» (sublinhado e negrito nosso).

Neste sentido e perante o que é dado como provado nos autos, o bem apresenta uma falta de conformidade cuja anomalia abrange todo o equipamento, não sendo possível a reparação.

Contudo e sendo a ação movida contra o produtor, e conforme art. 40.º supracitado, a substituição será possível e até já foi escolhido o bem pretendido para a mesma tal como questionado pela Reclamada antes da audiência:

"Alisador secador de cabelo ---" na cor Ceramic Pink/Rose Gold''

Para o caso em apreço, contra o produtor, e mediante o que ficou comprovado nos autos ressalve-se ainda que seguindo o pensamento do Mestre Carlos Costa supracitado, o seguinte:

«*em caso de reparação, o bem reparado beneficia de um prazo de "garantia" (rectius, de responsabilidade do profissional) adicional de seis meses por cada reparação até ao limite de quatro reparações (i.e., até um limite de 5 anos de período de responsabilidade do profissional), devendo o profissional, aquando da entrega do bem reparado, transmitir ao consumidor essa informação (n.º 4).*

Sempre que a reparação exija a remoção de bem que tenha sido instalado de uma forma compatível com a sua natureza e finalidade antes de a falta de conformidade se ter manifestado ou sempre que esse bem seja substituído, a obrigação de reparar ou substituir o bem inclui a retirada do bem não conforme e a instalação do bem reparado ou substituído (ou a assunção dos custos da mesma) a expensas do profissional (n.º 5).»

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

É pois convicção deste tribunal que o produtor deve fazer a substituição do bem, a suas expensas, recolhendo o bem na morada da Reclamante sem custos para a mesma.

Termos em que neste caso deve proceder o pedido realizado a este tribunal.

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 Regulamento Harmonizado do CACCL, pelo seu art. 21.º 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 custas do presente processo, repartidas pelas partes, conforme o Regulamento do Centro.

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

10. Da Decisão

Atento ao exposto, e sem necessidade de mais considerações, considera-se a ação totalmente procedente, condenando-se a Reclamada no pedido de substituição do bem adquirido pelo "Alisador secador de cabelo ----" na cor Ceramic Pink/Rose Gold''.

Deposite e notifique.

Lisboa, 17 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