Processo nº 118/2026

Sentença n.º 322/2026

SUMÁRIO:

O consumidor pode resolver o contrato no prazo de 30 dias a contar da data da entrega se a coisa não estiver em conformidade com o contrato.

1. PARTES

Reclamante:-----, devidamente identificados nos autos;

Reclamada: -----., devidamente identificada nos autos;

2. OBJETO DO LITÍGIO

O Reclamante pede a resolução do contrato de compra e venda do forno.

3. AUDIÊNCIA DE JULGAMENTO

A 18/06/2026 realizou-se audiência de julgamento. Não tendo sido possível conciliação, foram ouvidas as partes e a seguinte testemunha:

- ---- – mulher do reclamante.

4. FUNDAMENTAÇÃO

4.1. DE FACTO

Ficou provada por prova documental a celebração entre as partes, no dia 10/07/2025, do contrato de compra e venda de um forno pelo valor de 237,20 €, acrescido do preço de

entrega e instalação, igualmente assegurados pela reclamada, de 56,91 € (total de 294,11 €). A entrega ocorreu a 25/07/2025.

No próprio dia da instalação, os técnicos deixaram o forno ligado com indicação de o manter assim durante uma hora. Após esse tempo, quando o reclamante se aproximou, constatou que os botões estavam muito quentes, não sendo possível mexer-lhes sem proteção. Também a bancada à volta do forno estava muito quente. Tal foi relatado pela parte e também pela testemunha, que descreveu ter chegado a casa ainda com o forno ligado. Por indicação da reclamada, o reclamante contactou a SATLINK, representante da marca, que se deslocou a casa do reclamante para avaliação da situação.

As partes estão de acordo quanto aos factos acima elencados. A sua divergência prende-se com o que se passou a seguir.

Encontra-se junto ao processo um boletim de intervenção da SATLINK, com data de 29/07/2025, que descreve a situação do forno.

Consta também de um e-mail enviado pelo reclamante à reclamada a indicação de que foram contactados pela SATLINK a propor como medida de reparação a colocação de um vidro adicional, proposta que não pretendia aceitar por considerar que altera as características de origem do aparelho, o que gera insegurança.

No dia 19/08/2025, o reclamante informou a reclamada de que pretendia exercer o direito à resolução do contrato.

A reclamada alega que o reclamante não permitiu que fossem feitas todas as intervenções necessárias para a tentativa de reparação do forno. Junta uma troca de e-mails com a SATLINK, na qual esta alega que o cliente não permitiu uma segunda deslocação para mediação da temperatura. Não é junto qualquer relatório técnico e esta informação não coincide exatamente com a informação que consta dos e-mails trocados entre a reclamada e o reclamante, de onde parece retirar-se que a razão da recusa do reclamante tem a ver com o facto de a solução de reparação proposta pela SATLINK ser a colocação de um segundo vidro. Num e-mail da reclamada para o reclamante, a 13/08/2025, pode ler-se: “Deverá informar à SATLINK que não aceita a questão da colocação de um novo vidro pois essa solução não é plausível. A SATLINK deverá emitir um documento em que autoriza a troca/devolução do artigo”.

A reclamada alega também que não pode resolver o contrato sem ter indicação nesse sentido por parte do representante da marca.

4.2. 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 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 o reclamante e a reclamada foi celebrado, no dia 10/07/2025, um contrato de compra e venda de um forno, pelo preço de 237,20 €, acrescido de 56,91 €, relativos à entrega e instalação, perfazendo o valor global de 294,11 €. O contrato constitui uma compra e venda de consumo, sendo-lhe aplicável o regime previsto no Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro, uma vez que o reclamante destina o forno a uma utilização não profissional e a reclamada é profissional.

Nos termos dos artigos 5.º a 7.º do Decreto-Lei n.º 84/2021, o profissional deve entregar ao consumidor bens que cumpram os requisitos subjetivos e objetivos de conformidade. Entre estes encontra-se a aptidão do bem para a utilização habitual de bens do mesmo tipo e a apresentação das qualidades, designadamente de segurança, que o consumidor pode razoavelmente esperar. Um forno cujos botões, durante o funcionamento, atingem uma temperatura que impede a sua utilização sem proteção e que provoca um aquecimento

muito elevado da bancada envolvente não apresenta as condições de utilização e segurança que o consumidor pode legitimamente esperar de um eletrodoméstico desta natureza.

A falta de conformidade manifestou-se no próprio dia da instalação e foi comunicada de imediato. Além de funcionar a presunção prevista no artigo 13.º, n.º 1, do Decreto-Lei n.º 84/2021, segundo a qual as faltas de conformidade manifestadas nos dois anos posteriores à data da entrega se presumem existentes nessa data, os elementos constantes do processo apontam igualmente no sentido da existência do problema.

Não pode concluir-se que o reclamante tenha recusado injustificadamente a reparação. A alegação de que este não autorizou uma segunda deslocação para medição da temperatura assenta apenas numa troca de comunicações entre a reclamada e a SATLINK e não coincide inteiramente com as comunicações dirigidas ao reclamante. Destas resulta que a recusa incidiu sobre a solução concretamente proposta, que consistia na colocação de um segundo vidro. A própria reclamada reconheceu, no e-mail de 13/08/2025, que essa solução não era plausível e orientou o reclamante para obter da SATLINK um documento que autorizasse a troca ou a devolução do aparelho. Não pode, por isso, imputar-se ao reclamante a inviabilização da reposição da conformidade.

Em todo o caso, a resolução do contrato não dependia de uma tentativa prévia de reposição da conformidade. O forno foi entregue no dia 25/07/2025 e o reclamante comunicou a sua intenção de resolver o contrato no dia 19/08/2025, portanto dentro dos 30 dias seguintes à data da entrega. Nos termos do artigo 16.º do Decreto-Lei n.º 84/2021, quando a falta de conformidade se manifesta nesse prazo, o consumidor pode solicitar a substituição imediata do bem ou a resolução do contrato, sem necessidade de percorrer previamente a hierarquia geral dos meios de reposição da conformidade prevista no artigo 15.º. A opção pela resolução foi, assim, tempestiva e não estava subordinada à realização de novas diligências de diagnóstico ou reparação.

A reclamada é a contraparte do reclamante e responde diretamente perante este pelo cumprimento das obrigações emergentes do contrato. A eficácia do direito à resolução não pode ficar dependente de uma autorização da SATLINK, do produtor ou do representante

da marca. As relações internas entre a reclamada e essas entidades não são oponíveis ao consumidor, sem prejuízo do eventual direito de regresso que a reclamada possa exercer nos termos legalmente previstos.

Assim, reconhece-se ao reclamante o direito à resolução do contrato. A resolução abrange a totalidade da relação contratual, incluindo os serviços de entrega e instalação, contratados à reclamada em função da aquisição do forno e destituídos de utilidade autónoma após a sua devolução. A reclamada deve, portanto, restituir ao reclamante a quantia global de 294,11 €, contra a devolução do forno, a efetuar a expensas da reclamada.

5. DECISÃO

Pelo exposto, julga-se procedente a presente ação, declarando-se a resolução do contrato e condenando-se a reclamada a restituir ao reclamante a quantia global de 294,11 € e a recolher, sem custos, o forno na habitação do reclamante.

Sem custas adicionais.
Notifique.

Lisboa, 21 de julho de 2026.

A Árbitra

Joana Campos Carvalho