Processo n.º 149/2025

Sentença n.º348/2026

---

1. PARTES

Reclamantes: ----, devidamente identificados nos autos, com intervenção via *Teams*;

Reclamada: ---., devidamente identificada nos autos, representada pelo seu sócio ---, com intervenção via *Teams*.

2. SUMÁRIO

I. Os direitos do consumidor na compra e venda de bens de consumo são regulados pelo Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro no que concerne aos negócios jurídicos celebrados após a sua entrada em vigor.

II. A formulação do pedido cabe aos Reclamantes, ficando o Tribunal vinculado ao mesmo.

3. OBJETO DO LITÍGIO

Em 21.04.2023, os Reclamantes adquiriram à Reclamada --- seis aparelhos de ar condicionado da marca Samsung.

Em 18.12.2023, na sequência de um mau funcionamento de uma das unidades interiores, foi realizada uma vistoria técnica ao equipamento e, em 20.12.2023, efetuados testes à unidade exterior. Na sequência dessas intervenções, foi faturado aos Reclamantes o valor correspondente às deslocações e assistência técnica, por se ter alegado a existência de um problema na pré-instalação do sistema de ar condicionado. Os Reclamantes suportaram, assim, o pagamento do montante de € 246,00 (duzentos e quarenta e seis euros).

Em 13.12.2024, foi realizado novo pedido de assistência técnica, tendo sido identificado um problema nas válvulas da unidade exterior. Tal intervenção permitiu concluir que a causa anteriormente apontada pela 1.ª Reclamada — relacionada com a pré-instalação — não correspondia ao problema efetivamente verificado, não existindo desconformidade

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

imputável à instalação prévia. O equipamento foi, entretanto, objeto de intervenção pelo produtor.

Neste contexto, os Reclamantes instauraram ação arbitral contra o vendedor e o produtor, peticionando a restituição do montante de € 246,00 (duzentos e quarenta e seis euros), correspondente ao valor suportado em dezembro de 2023, bem como a declaração de inexistência da obrigação de pagamento da fatura que permanecia em aberto.

A sentença arbitral proferida nesse processo julgou procedente a reclamação quanto à 1.ª Reclamada e, em consequência, condenou-a na restituição do montante de € 246,00 (duzentos e quarenta e seis euros), tendo ainda declarado os Reclamantes não devedores do montante de € 430,50 (quatrocentos e trinta euros e cinquenta cêntimos).

Na presente ação, os Reclamantes deduzem o seguinte pedido: «Que a empresa cumpra a assistência técnica aos equipamentos, que persistem com o mesmo problema aquando da última reclamação, e que averiguem o que se passa".

Alegam, para o efeito, que os equipamentos continuam a apresentar o mesmo problema identificado na reclamação anterior e que a Reclamada se recusa a prestar assistência técnica, não tendo sequer procedido à análise dos equipamentos.

A Reclamada, por seu turno, mantém a posição anteriormente assumida, alegando que não existe qualquer problema nos aparelhos de ar condicionado, mas antes uma deficiência na pré-instalação do sistema, a qual conduz à degradação dos equipamentos. Sustenta que, não tendo sido responsável pela realização da pré-instalação, não lhe pode ser imputada qualquer responsabilidade, peticionando a sua absolvição do pedido.

Não foi possível conciliar a posição das partes, não tendo sido alcançado acordo.

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:

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

a) Em 21.04.2023, os Reclamantes adquiriram junto da Reclamada --- cinco aparelhos de ar condicionado, marca Samsung;
b) Os cinco aparelhos foram: (i) BD58P3CT70005 uma unidade exterior Samsung, (ii) 0GX1PDBTA001 uma unidade interior Samsung e (iii) 0GPZPDATA004 quatro unidades interiores Samsung;
c) A unidade exterior Samsung foi substituída pelo produtor;
d) A Reclamada foi condenada, na data de 22.07.2025, a devolver o montante que havia cobrado a título de despesas inerentes a uma reparação de um bem que estava na garantia legal;
e) Na mesma data e na mesma sentença, os Reclamantes foram declarados não devedores da fatura de 430,50 € (quatrocentos e trinta euros e cinquenta cêntimos);
f) A Reclamada recusa-se a prestar o serviço de assistência técnica.

4.1.2. Factos não provados

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

a) Qual a anomalia que o ar condicionado apresenta no seu funcionamento;
b) Que a anomalia era originária.

4.1.3. Motivação

A convicção do Tribunal quanto à matéria de facto fundou-se no conjunto de documentos juntos aos autos. Neste contexto, esclareça-se que o suporte probatório oferecido com a presente ação consiste na junção aos autos da sentença e sentença aclaratória relativas ao processo n.º 1147/2025, nas faturas de aquisições dos equipamentos, do manual de

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

instruções destes últimos, numa mensagem de correio eletrónico da Reclamada e de numa mensagem de correio eletrónico dos Reclamantes. 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".

Os factos considerados provados resultam dos documentos juntos aos autos pelas partes, tendo o facto provado f) sido reafirmado pela Reclamada em sede de audiência de julgamento.

Neste sentido, os Reclamantes lograram demonstrar junto do Tribunal que celebraram a compra e venda dos bens e que os mesmos lhes foram entregues. Ficou, igualmente, provado que uma das máquinas de ar condicionado foi intervencionada pelo produtor em sede de garantia legal, tendo a conformidade sido resposta.

No que respeita aos factos não provados a) e b), estes constituem factos constitutivo do direito alegado pelos Reclamantes, pelo que de acordo com as regras gerais do ónus da prova, mormente artigo 342.º, n.º 1 do CC, a sua prova caberia a estes. Sempre se acrescente que no mesmo sentido dispõe o artigo 13.º, n.º 4 do Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro, nos termos do qual cabe ao consumidor fazer prova de que a desconformidade já era existente à data da entrega quando o defeito se manifeste nos últimos doze meses da garantia do bem. Todavia, não há nos autos nenhum elemento que permita concluir pela verificação dos mesmos.

Os Reclamantes alegam que as máquinas não conseguem cumprir a sua função de refrigerar a temperatura ambiente, pois a apenas promovem a mudança da temperatura em dois ou três graus. Contudo, não juntam aos autos qualquer relatório técnico ou outro meio de

[1] CC – Código Civil.

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

prova que permita ao Tribunal, com certeza, ter conhecimento da alegada desconformidade.

Nos termos gerais de Direito, não é suficiente alegar um facto, sendo, pelo contrário, necessário demonstrar a realidade do mesmo (sendo essa a função das provas de acordo com o artigo 341.º do CC). O ónus de alegar e o ónus de provar, embora complementares, satisfazem necessidades processuais distintas. Conforme já decidiu o Tribunal da Relação de Lisboa "uma coisa é ónus de alegação, outra coisa é o ónus da prova, e este só pode funcionar na medida em que se deu cumprimento prévio àquele: isto é, sobre as partes impende o ónus de alegação e prova dos factos constitutivos do seu direito, artigo 342.º, n.º 1 do CC.

Ademais, importa esclarecer o seguinte: a compra e venda teve lugar no dia 21.04.2023, pelo que os bens completaram vinte e quatro meses em 21.04.2025. Logo, a primeira ação arbitral, tendo sido iniciada em 25.03.2025, foi proposta ao abrigo dos primeiros vinte e quatro meses, prazo durante o qual, caso se verifique uma desconformidade, o artigo 13.º, n.º 1 do Decreto-Lei n.º 84/2021, faz presumir que a mesma era pré-existente aquando da entrega do bem.

Contudo, a presente ação foi proposta em 12.01.2026, o que significa que o bem já se encontra no período abrangido pelos últimos doze meses de garantia, pelo nos termos do artigo 13.º, n.º 4 do referido Decreto-Lei, a prova da existência da desconformidade cabe aos Reclamantes. Ademais, depois de intervencionados, os bens passaram a funcionar devidamente, vindo posteriormente, a apresentar problemas. Se o bem foi intervencionado, resposta a sua conformidade e durante um período funcionou bem, não se pode inferir que estamos perante a mesma desconformidade e que era originária. Não tendo sido aduzidos documentos probatórios que sustentem essa alegação, não se podem considerar os factos como provados.

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

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

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.
Não há nulidades de que cumpra oficiosamente conhecer.

*

Existe, contudo, uma questão prévia que cumpre apreciar e que se prende com o pedido deduzido pelos Reclamantes. Na presente ação arbitral, os Reclamantes peticionam junto do tribunal a condenação da Reclamada nos seguintes termos: "Que a empresa cumpra a assistência técnica aos equipamentos, que persistem com o mesmo problema aquando da última reclamação, e que averiguem o que se passa".

Em sede de audiência de julgamento, o Tribunal instou os Reclamantes a concretizar o seu pedido, nomeadamente se pretendiam a condenação da Reclamada na reparação ou substituição do ou outros dos direitos consagrados no artigo 15.º do Decreto-Lei n.º 84/2021. Os Reclamantes responderam que não poderiam concretizar essa resposta porque a Reclamada se recusa sequer a ir ao seu domicílio, mantendo o seu pedido genérico e indeterminado, mesmo tendo sido alertados do facto de o mesmo não estar formulado que permita ao Tribunal conhecer do mesmo. Acresce que ambas as partes estavam desacompanhadas de mandatário que as pudesse auxiliar.

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

A definição do pedido cumpre aos Reclamantes, e tal questão foi comunicada às partes, não podendo o Tribunal suprir essa deficiente formulação. Na mesma sede foi explicado às partes que o facto ter já corrido termos outro processo entre os mesmos sujeitos processuais, relativamente ao mesmo equipamento, porém com um pedido distinto, não me permite o reaproveitamento da prova produzida nessa sede para este processo.

Estamos perante um litígio submetido à apreciação do Tribunal arbitral em sede de arbitragem necessária. De acordo com o artigo 14.º, n.º 2 da Lei de Defesa do Consumidor (Lei n.º 24/96, de 31 de julho), "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".

Nos termos do artigo 27.º, n.º 2 do Regulamento Harmonizado dos Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Competência Genérica, "[...] em tudo o que não estiver previsto no presente Regulamento aplica-se a Lei da Arbitragem Voluntária, bem como o regime jurídico da Lei da Mediação em tudo o que não colida com as características da mediação de consumo e o disposto na Lei RAL." Por outro lado, o n.º 3 da mesma norma dispõe "[p]oderá ainda ser aplicado o Código de Processo Civil, desde que a sua aplicação se afigure adequada ao caso concreto e com eventuais adaptações à natureza informal, flexível e célere do procedimento arbitral".

Nos termos do artigo 33.º, n.º 2 da LAV, "[n]os prazos convencionados pelas partes ou fixados pelo tribunal arbitral, o demandante apresenta a sua petição, em que enuncia o seu pedido e os factos em que este se baseia". O artigo 46.º, n.º 3, al. a), v), determina que constitui fundamento de anulação da sentença arbitral os casos em que "[o] tribunal arbitral condenou em quantidade superior ou em objecto diverso do pedido, conheceu de questões

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

de que não podia tomar conhecimento ou deixou de pronunciar-se sobre questões que devia apreciar".

Deduzindo os Reclamantes um pedido com uma formulação como "Que a empresa cumpra a assistência técnica aos equipamentos, que persistem com o mesmo problema aquando da última reclamação, e que averiguem o que se passa", o mesmo não permite ao tribunal definir com precisão o pedido que lhe é dirigido, pois cumpre às partes optar por um dos direitos consagrados no artigo 15.º do Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro. Esta escolha não pode ser operada ou suprida pelo Tribunal, sob pena de condenação em objeto diverso do peticionado. Caso o Tribunal assim procedesse, existiria fundamento para a anulação da sentença ou oposição à execução da mesma, o que significaria que a decisão não produziria qualquer efeito útil para as partes.

Face ao exposto, determina o Tribunal o encerramento do presente processo, ao abrigo do disposto no artigo 44.º, n.º 2, alínea c), da Lei n.º 63/2011, de 14 de dezembro.

Para adequada compreensão dos efeitos jurídicos do presente encerramento, esclarece-se que o mesmo não impede os Reclamantes de instaurar nova ação contra a Reclamada com vista à tutela dos seus direitos, podendo nessa sede formular devidamente o pedido – ao abrigo do regime do Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro ou outro que entenderem por convenientes – e apresentarem os meios de prova que entenderem por convenientes (testemunhas, gravações, relatórios, entre outros). O encerramento ora determinado resulta exclusivamente da impossibilidade de prosseguimento dos presentes autos, em virtude de o pedido não estar definido em termos que permitam a prolação de uma sentença.

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

5. DECISÃO

Face ao exposto, determina o Tribunal o encerramento do presente processo, ao abrigo do disposto no artigo 44.º, n.º 2, alínea 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 3.889,26 € (três mil, oitocentos e oitenta e nove euros e vinte e seis cêntimos), que corresponde ao valor indicado pelos Reclamantes e que não mereceu oposição da Reclamada.

Sem custas adicionais.

Notifique, com cópia.

Lisboa, 27 de julho de 2026.

A Juiz Árbitro

(Daniela Mirante)

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