

Sentença n.º _____

Processo n.º 1331/2025/C

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 – A garantia legal é regulada pelo DL 84/2021 permite ao consumidor de forma hierárquica reclamar direitos, aos quais a entidade só responde se em termos legais essa falta de conformidade objetiva ou subjetiva lhe for imputável.

III – 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.

1. Identificação das partes

Reclamante: xxxxxxxx

Reclamada: xxxxxx (xxxxxx)

1. Preâmbulo/ Da Arbitragem

O Centro de Arbitragem da Universidade Autónoma de Lisboa, doravante designado por CAUAL, tem competência para apreciar qualquer litígio, público ou privado, nacional ou internacional que nos termos legais seja passível de ser dirimido por meio de arbitragem e que para tal efeito lhe seja submetido pelas partes, mediante convenção de arbitragem, nos termos do seu Regulamento.

Pelo Despacho n.º 8294/97, de 29 setembro 1997 e ao abrigo do disposto no n.º 1 do art. 1º do Decreto-lei n.º 425/86, de 27 de dezembro, a C.E.U. – cooperativa

de ensino universitário C.R.L. foi dada autorização para a criação do Centro de Arbitragem da UAL, Universidade Autónoma de Lisboa.

O Centro tem competência geral, e âmbito nacional, com sede na UAL em Lisboa.

Nos termos do art. 7º do Regulamento do CAUAL foi indicada a juiz árbitro aqui signatária, Elionora Santos, para a constituição do tribunal arbitral, e marcada tentativa de conciliação e julgamento arbitral para o dia 31 de maio de 2025, nas instalações da UAL, em Lisboa, que se fixa como lugar da arbitragem, tendo a sessão decorrido via Zoom.

2. Do objeto do litígio

Alega o Reclamante, em síntese que adquiriu em dezembro de 2020 um barbecue melhor identificado nos autos, à reclamada.

Alega que pouco tempo depois da entrega começou a notar-se nas zonas que era sujeitas a calor pelo funcionamento do equipamento dentro do "forno" que começa a tinta a sair e a dar sinais de ferrugem, o que o fez reclamar da situação, que foi na altura rapidamente aceite pela empresa e as peças substituídas.

Uns meses depois volta a situação a dar-se com novamente novas peças entregues em casa para reparação das que estavam efetivamente oxidadas e já tinham sido mudadas tudo sem problemas de maior.

Ao final de uns 2 ou 3 anos o Reclamante não alega com certeza, mas refere que o equipamento teria 5 anos de garantia, a ferrugem já não era só em algumas peças móveis mas no "forno" propriamente dito, e a Reclamada decidiu substituir o equipamento, o que aconteceu de acordo com as faturas nos autos a fevereiro de 2023.

Contudo o reclamante alega que o problema continua a repetir-se, sempre o mesmo, e sempre no mesmo sitio.

Apresentou reclamação à reclamada e alega ter referido já não queria mais o barbecue até porque também se apercebeu que o problema era um erro de desenho e teria sempre o mesmo problema após a garantia acabar.

A reclamada indicou-lhe que todas as intervenções realizadas em garantia foram feitas "de boa vontade" dando a entender que não eram realmente questões de garantia e que agora teria de ser o reclamante a levar o equipamento à loja para analisarem e depois então se entendessem que era um problema de garantia fariam a mesma.

O Reclamante referiu que não tinha forma de transportar o equipamento e que esse tinha sido o motivo por ter optado pela loja deles foi porque entregaram em casa, sublinhando que no seu entendimento teriam de reparar o equipamento sem que isso causasse grande transtorno ao consumidor.

Refere que lhe responderam que nesse caso teria de ser o mesmo a pagar a devolução do artigo para que pudessem analisar a garantia, e que eles só suportavam o custo do transporte do seu armazém para o fabricante.

O Reclamante vem assim requerer que lhe devolvam o seu dinheiro, para adquirir outro equipamento de outra marca, referindo que outras vezes a garantia foi prontamente assumida com fotos e descrição e que agora com a devolução solicitada se recusam a tal. Considera que o equipamento tem 5 anos de garantia e que a compra original ainda está em garantia quando em 2023 lhe foi entregue um equipamento novo.

A entidade Reclamada pronunciou-se em contestação alegando que Conforme alegado pelo Reclamante, a primeira compra do artigo "xxxxxxxx", com a referência xxxxxxxx, foi adquirida na Loja xxxxxxxx em 03/12/2020, e, como tal, o artigo beneficiava de uma garantia legal de 02 anos.

Considerando a primeira reclamação efetuada em 2020, a Reclamada procedeu à substituição do artigo, já fora da garantia legal, em 2023, por um artigo novo, da mesma marca e referência.

Face à data em que o novo artigo foi entregue, o mesmo já beneficia de uma garantia legal de 03 anos, a contar da entrega, nos termos da nova legislação aplicável à garantia dos consumidores.

Por conseguinte, conforme disposição legal, nos primeiros dois anos após a entrega, a xxxxxx enquanto vendedora do artigo, tem o ónus legal de demonstrar que o artigo que vendeu é conforme, suportando os encargos para o efeito.

Já a partir do terceiro ano, é ao cliente que incumbe a prova do defeito do artigo. Ora, o Reclamante, após ter recebido o artigo em 2023, apenas reclamou em 2025, volvidos dois anos da garantia do produto.

Em momento algum foi apresentada qualquer evidência de desconformidade no artigo, por parte do Reclamante.

Por outro lado, a xxxx efetivamente informou o cliente de qual o procedimento de pós-venda e análise do artigo, conforme explicado ao cliente, e o qual foi recusado.

Que efetivamente, a assistência teria um custo associado, dado estarmos no âmbito do terceiro ano de garantia e que seria necessário a entrega do artigo em loja para uma melhor análise, a qual foi recusada.

Neste sentido, a xxxx desconhece se o artigo tem efetivamente defeito ou não, considerando que não lhe foram apresentadas, pelo Reclamante, quaisquer evidências de desconformidade, nem lhe foi permitida a análise do artigo.

Termos em que deve a reclamação ser julgada improcedente por não provada.

3. Valor da Causa

Nos termos da lei, o valor da causa corresponde ao valor atribuído ao pedido final formulado pelo reclamante.

Assim e de acordo com o apresentado no caso, e compreendendo o pedido reformulado em audiência, fixa-se o valor da causa em **€459** (quatrocentos e cinquenta e nove euros).

4. Da tentativa de conciliação e do julgamento arbitral

Na data e hora designada para a audiência verificou-se estar presente o Reclamante, e a Reclamada representada por mandatário.

Nos termos do Regulamento, e da LAV deu-se lugar ao andamento da audiência, e foram ouvidas as partes.

Finda a produção de prova, e, concluídas as alegações finais, foi encerrada a audiência de discussão e julgamento, tendo as Partes sido informadas que posteriormente seriam notificadas da Sentença.

5. Fundamentação:

Dos fundamentos de facto

5.1. Resultam como factos provados:

- a. O reclamante adquiriu um BBQ melhor identificado nos autos, em loja da reclamada a 03.12.2020;
- b. Pelo valor de €459;
- c. Que foi substituído em 10.02.2023, por outro equipamento novo faturado pelo valor de €589;
- d. Que atualmente se encontra em casa do reclamante.
- e. O reclamante apresentou a 01.03.2025 queixa por email, onde reportou o assunto conforme consta nos autos;
- f. O único sitio onde se deteriora é em sitios que são apenas pintados/lacados e são sujeitos a calor – de acordo com o escrito pelo Reclamante e pelas fotos.
- g. A entidade respondeu a 03.05.2025 com a menção de que o produto poderia ser avaliado desde que pagasse pelo transporte.
- h. Não há prova nos autos de ter sido formalmente feita queixa no livro de reclamações.
- i. Não há prova nos autos de nenhum contrato com condições de garantia contratual de 5 anos, como é referido pelo Reclamante.
- j. O bem apresenta uso e deterioração própria desse uso que tem à data mais de 2 anos e 3 meses.

5.2. Resultam como factos não provados

- a. Que a Reclamada tenha violado direitos do consumidor relativos à garantia legal, do bem que tem em sua posse desde 10.02.2023;
- b. Que o bem apresente um defeito de fabrico que seja imputável à Reclamada pelo seu funcionamento;

Os factos provados tiveram por base os depoimentos do Reclamante, assim como a documentação referenciada junta aos autos, o que devidamente conjugado com as regras da experiência comum e os critérios de razoabilidade alicerçou a convicção do Tribunal.

Os factos não provados resultam da ausência de mobilização probatória credível que permitisse ao Tribunal aferir da veracidade dos factos, após a análise dos documentos juntos, bem como assim perante ausência de outras testemunhas, peritos, ou prova cabal dos mesmos.

6. Do Direito

Entre o Reclamante e a Reclamada, foi celebrado um contrato de compra e venda de um bem inicial em 2020, que foi ao abrigo de cortesia comercial e já fora da garantia legal (que na altura só durava dois anos), substituído por um novo em fevereiro de 2023.

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.

Como 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 bens 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.

Além disso dispõe o diploma 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.

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 natureza se destinam”*; é ainda determinado na al. d) que 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 de uma característica particular do bem que se desviava dos requisitos estabelecidos no n.º 1 e tenha aceitado de forma expressa e inequívoca esse desvio.

Essa informação ou alerta não terá acontecido quanto a este bem, que foi ao longo dos anos – entre fevereiro de 2023 e março de 2025 usado, sem que haja registo de uma reclamação formal.

Quando o reclamante vem reportar anomalias, a lei após os dois anos trata o assunto de modo diferente da anterior situação em 2020, e a menos que tivesse havido alguma cedência comercial da reclamada – o que não pode ser imposto – cabe ao reclamante a prova do problema, e a entrega no local do bem para apreciação a suas expensas.

O que este recusou.

Cumpramos esclarecer ainda que nos termos do art. 12.º da presente lei pelo n.º 1 é referido que o profissional é responsável por qualquer falta de conformidade que se manifeste no prazo de 3 anos a contar da entrega do bem, mas com uma ressalva diferente após os dois anos.

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.

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.

Ou seja tal como neste caso, o equipamento não foi entregue com ferrugem, nem como os danos que apresenta nas fotos, e não podemos concluir que isto resulte do fabrico, mas sim da utilização.

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 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, o 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.

Com efeito, em face da prova produzida, não ficou demonstrado que a desconformidade alegada existia desde o momento da entrega do bem, no dia 10 de fevereiro de 2023, e que apenas se manifestou após mais de dois anos de utilização, no início de março de 2025, altura em que é enviado email (sem ser formalizada queixa) à reclamada conforme os autos.

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.

Deve ainda ser apurada a existência de danos, e se os mesmos devem ser compensados devendo aplicar-se as normas gerais da Lei de Defesa do Consumidor e do Código Civil.

O 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.

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, não é possível concluir que tenha havido um incumprimento do contrato de compra e venda, no apuramento da falta de conformidade, determinar a inexistência de responsabilidade civil da Reclamada.

Assim e sem mais delongas entendemos ser de improceder por falta de prova e de aplicação legal o peticionado, tendo a ação de improceder.

7. 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.º 42 Regulamento de Arbitragem do CAUAL é determinado que «são devidas custas pelo processo arbitral, nos termos do Regulamento de Custas.»

São assim devidas as custas repartidas pelas partes conforme Regulamento.

8. 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, 23 de junho de 2025

A juiz-árbitro



Elionora Santos