

## DECISÃO ARBITRAL

### Identificação das partes

Reclamante: A.

Reclamada: B.

### Exposição do litígio

Mediante pedido submetido ao CNIACC no dia 26 de fevereiro de 2024, o reclamante recorreu à arbitragem para dirimir o conflito atinente à compra de um equipamento de lâmpada.

Segundo a reclamante, o mesmo adquiriu à reclamada um equipamento de lâmpada que, entretanto, avariou dentro do período de garantia. O reclamante pediu a substituição do bem, mas a reclamada recusa fazer essa substituição.

A reclamada deduziu oposição. No essencial, refere que o bem não é suscetível de reparação e que também não pode substituí-lo por falta de stock. Por esse motivo, emitiu nota de crédito pelo valor da compra e solicitou ao reclamante que indicasse o IBAN para pagamento.

### Resumo

O processo tramitou de acordo com as regras previstas no Regulamento do Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo (CNIACC), sem irregularidades que devam aqui ser apontadas ou conhecidas, culminando com a realização da audiência arbitral no dia 30 de abril de 2024, diligência a que compareceram o reclamante e a reclamada (esta devidamente representada), bem como uma testemunha da reclamada. O litígio é suscetível de ser decidido por via da arbitragem, considerando o teor do art. 4.º do Regulamento do CNIACC, bem como o teor do art. 14.º, n.os 2 e 3 da Lei n.º 24/96, de 31 de julho.

### Factos dados como provados

Com interesse para a decisão da causa, consideram-se provados os factos seguintes:

- A) A reclamada é uma sociedade comercial por quotas que se dedica ao comércio a retalho de eletrodomésticos.
- B) No dia 25 de janeiro de 2022, o reclamante adquiriu à reclamada o seguinte produto: X.
- C) Devido à compra referida em B), o reclamante pagou 26,00 eur + IVA.



- D) Em 31 de dezembro de 2023, o reclamante apresentou à reclamada o equipamento referido em A) referindo as seguintes questões de mau funcionamento: comando de controlo da luz está com diversos problemas, não está preciso e muito instável.
- E) O problema referido em D) não é suscetível de reparação.
- F) Reconhecendo a queixa referida em D), a reclamada emitiu em nome do reclamante a nota de crédito no valor de 31,99 eur, com o objetivo de devolver esse valor ao reclamante.

Não se consideram provados outros factos que sejam relevantes para a decisão da causa, designadamente que a reclamada não disponha de produtos como o referido em B) em stock.

#### Fundamentação relativa aos factos provados

Os factos provados A) a F) resultaram do acordo das partes, sem prejuízo de se terem igualmente valorado os documentos juntos à oposição da reclamada (designadamente a fatura de compra, o documento mediante o qual o reclamante reportou o problema e a nota de crédito). Foram igualmente tomados em consideração o depoimento da testemunha da reclamada e as declarações de parte do reclamante.

A testemunha C é fiel de armazém na reclamada. Sabe da situação em concreto. O equipamento foi dado como avariado, não funcionava bem. Enviaram para o fornecedor para verificar. Houve uma queixa de avaria. O consumidor tinha comprado há algum tempo, julga que há um ano, mas não sabe. O defeito foi denunciado no início de janeiro de 2024. No armazém, perante a queixa tiram fotos ao equipamento e encaminham para o fornecedor para ser verificado por ele. Eles procedem como acharem, reparam ou emitem crédito. Neste caso concreto, concluíram que a lâmpada estava avariada. O fornecedor emitiu nota de crédito porque não conseguiu reparar. O fornecedor diz que o equipamento não tem reparação. A loja emitiu nota de crédito ao cliente porque não tinha stock do mesmo produto. O cliente recebeu um email com nota de crédito. No email explica-se que o cliente deve assinar a nota de crédito e enviar comprovativo de iban. Não conseguem devolver se não tiverem o iban. Não sabe se conseguem devolver através do método de pagamento usado pelo cliente. O cliente não enviou iban nenhum.

O reclamante confirma que recebeu um email com o crédito, mas não explicava o porquê da nota de crédito. Ou seja, ficou revoltado porque não foi questionado sobre o que ele pretendia.

Enviou vários emails a dizer que não queria crédito nenhum, o que queria era o bem reparado. Entende que a reclamada tinha stock ao contrário do que refere, pelo menos online. Questionou sobre o stock online e disseram-lhe que era stock do fornecedor e não stock da loja. Entende que a nota de crédito não é suficiente para pagar um equipamento equivalente porque o



**ARBITRAGEM DE CONSUMO**

**CENTRO NACIONAL DE INFORMAÇÃO  
E ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO**



**RAL**

**CENTROS  
DE ARBITRAGEM**

produto estava mais barato na altura em que foi comprado. Adquiriu a lâmpada no dia 24 de janeiro de 2022. Usou o bem durante quase dois anos.

#### Fundamentação jurídica

A matéria que aqui se discute é regulada pelo Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro, e a questão principal reside em saber que direitos assistem ao consumidor em caso de falta de conformidade.

O art. 15.º, n.º 1 do diploma referido estabelece que, em caso de falta de conformidade do bem, o consumidor tem direito à reposição da conformidade, através da reparação ou da substituição do bem, à redução proporcional do preço ou à resolução do contrato. O n.º 2 do mesmo artigo confere ao consumidor a possibilidade de 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 o valor que os bens teriam se não se verificasse a falta de conformidade, a relevância da falta de conformidade e a possibilidade de recurso ao meio de reposição da conformidade alternativo sem inconvenientes significativos para o consumidor. No caso concreto, o consumidor (aqui reclamante) optou pela substituição do bem, sendo certo que não se vislumbram quaisquer circunstâncias que possam obstar a essa pretensão. Na verdade, não ficou demonstrado que não houvesse stock, nem ficou demonstrada qualquer circunstância de onde resulte que a reposição é impossível ou que impõe custos desproporcionados. A substituição do bem é efetuada a título gratuito e sem grave inconveniente para o consumidor, tendo em conta a natureza dos bens e a finalidade a que o consumidor os destina.

Nessa medida, a reclamação deve ser julgada procedente.

#### Decisão

Nestes termos e com base nos fundamentos expostos, julga-se a reclamação totalmente procedente por provada e condena-se a reclamada a substituir o bem desconforme, entregando ao reclamante um produto novo igual ao que aquele tinha adquirido, ou seja, X.

Notifique-se.

Braga, 15 de maio de 2024

O Juiz-Árbitro

**CNIACC – Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo**

Rua D. Afonso Henriques, n.º 1 4700 – 030 Braga

TI:253 619 107 Email: geral@cniacc.pt