



REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA
CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO
TRIBUNAL ARBITRAL

Processo n.º 2036/26

SENTENÇA

I - [REDACTED]
apresentou reclamação contra

[REDACTED] Alegou que adquiriu em 14/4/2025 um martelo pneumático [REDACTED] Ref. [REDACTED] no valor de € 115,00.

Em 18/11/2025 o equipamento deixou de funcionar.

O Reclamante entregou o equipamento para reparação e foi posteriormente informado (via SMS) de que a garantia não seria acionada, com fundamento no extravio do autocolante com o número de série.

O equipamento foi utilizado na obra da sua casa (remodelação da sua casa de banho) e remodelação no exterior, pelo que é sujeito a intempéries, o que poderá justificar o desaparecimento do autocolante.

O Reclamante considera que essa situação não deve implicar a perda dos direitos ao abrigo da garantia legal, até porque, se o número de referência era indispensável para efeitos de identificação e garantia, deveria estar no interior do equipamento e não num autocolante no exterior que facilmente cai com o uso normal do mesmo.

Pretende a reparação efetiva do equipamento, ao abrigo da garantia, ou a substituição por equipamento de características equivalentes ou a resolução do contrato.

Valor: € 115,00.

A Reclamada contestou e alegou que o equipamento que foi apresentado pelo Reclamante não dispunha da placa identificadora do respetivo número de série, não podendo confirmar-se se correspondia ou não ao que efetivamente foi vendido.

Sem essa indicação não pôde ser acionada a garantia perante o fornecedor do equipamento que, aliás, recusou a reparação por esse facto e pelo facto de ter sido dado ao aparelho um uso profissional que provocou um excessivo desgaste.

II - Realizou-se a audiência de julgamento, após o que se consideram provados os seguintes factos:





REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA

CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO

TRIBUNAL ARBITRAL

No dia 14-4-2025, o Reclamante adquiriu à Reclamada um martelo pneumático, pelo valor de € 115,00, nos termos que constam do doc. de fls. 13.

O Reclamante é pintor de profissão.

Por via de uma avaria detetada, decorridos cerca de 6 meses após a compra, o Reclamante apresentou junto da Reclamada a reclamação no sentido de ser feita a reparação.

Quando foi vendido, o aparelho tinha o número de série que consta da fatura de fls. 13, mas na ocasião em que foi feita a reclamação da avaria já não apresentava o respetivo dístico identificativo que estava colocado no exterior.

O exterior do aparelho encontrava-se em muito mau estado de conservação, designadamente no local onde existira o dístico.

A empresa que representava o fornecedor do aparelho rejeitou a reparação com fundamento na falta do dístico identificador do aparelho e no estado de conservação, motivando a apresentação da reclamação que consta de fls. 16.

Do certificado de garantia constavam as condições que deveriam ser respeitadas para que pudesse ser acionada a garantia, aí se referindo, além do mais, que seriam excluídos pelo serviço de garantia “os aparelhos enviados sem o respetivo comprovativo e sem a placa de características” (fls. 27).

Também se referia que as condições de garantia se dirigiam exclusivamente aos consumidores, ou seja, que “não desejam utilizar este produto no âmbito da sua atividade comercial” e que o aparelho não fora “concebido para uso comercial, artesanal e profissional”

Não se apurou que o aparelho apresentado para reparação correspondesse ao aparelho que foi adquirido pelo Reclamante à Reclamada.

A decisão da matéria de facto assenta essencialmente na prova documental, sendo que a correspondência entre o aparelho que foi adquirido pelo Reclamante e aquele que foi apresentado para reparação de avaria não pôde ser confirmada. Dizendo a reclamação respeito a um aparelho (martelo pneumático de marca [REDACTED] com um determinado número de série, o aparelho que foi apresentado para reparação não continha o dístico com os elementos identificadores do aparelho, sendo insuficiente para superar essa dúvida o depoimento do Reclamante.

A respeito do estado de conservação do aparelho foi atendida a fotografia que foi exibida na audiência pela Reclamada.

Foi ainda essencial o depoimento prestado pela testemunha [REDACTED] técnico eletrotécnico responsável pela reparação na RAM dos aparelhos da marca [REDACTED] que,





REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA
CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO
TRIBUNAL ARBITRAL

aliás, evidenciou a dificuldade de estabelecer uma correspondência entre o aparelho vendido e o que foi objeto de reclamação, a fim de, em representação da referida marca, poder proceder à reparação do aparelho.

II – Decidindo:

Tendo sido apresentada reclamação no sentido de se obter a reparação ou a substituição do aparelho que foi adquirido, era essencial que se pudesse apurar a existência de uma clara correspondência entre o aparelho que foi adquirido e aquele que foi apresentado aquando da reclamação junto da empresa vendedora, a ora Reclamada.

A responsabilidade pela falta de conformidade referida no art. 12º do DL nº 84/21, de 18-10, depende, em primeiro lugar, da demonstração da existência dessa falta de conformidade relativamente ao concreto aparelho que foi adquirido, o que não foi apurado.

Compreende-se, aliás, a condição que estava prevista no certificado de garantia, uma vez que se mostra essencial tanto para a empresa vendedora como, depois, para a empresa fornecedora, o estabelecimento de uma segura correspondência entre o equipamento vendido e aquele que é apresentado para correção de desconformidades.

Falta, pois, no caso, um elemento que era determinante para possibilitar a procedência da pretensão.

III – Face ao exposto, julgo improcedente a reclamação, absolvendo a Reclamada do pedido.

Sem custas.

8-7-2026

A. Abrantes Geraldès

