

## SENTENÇA

**PROC N.º. 1387/2025**

**TAC**

**GAIA**

**Requerente:** devidamente identificado  
nos autos.

**Requerida:**  
. devidamente identificada nos autos.

### SUMÁRIO:

- O dano que se manifeste num equipamento dentro do período de garantia, é da responsabilidade do vendedor.

- Ficou provado que o requerente não concorreu para a produção do dano. O equipamento nunca foi utilizado.

- Não foi provado que o bem em causa tenha sido entregue em conformidade, até porque o dano é interno e o equipamento não foi ligado no momento da entrega. Apenas foi visto exteriormente e o dano não é exterior.

- Cfr LDC, DL n.º. 84/2021 de 18/10, CPC quanto ao pedido alternativo e CC no que respeita ao incumprimento contratual

- Do pedido

Vem o requerente solicitar a condenação da requerida na substituição do equipamento ou, em alternativa, na resolução contratual com a consequente devolução do preço pago, na quantia de 649,99 €.

- Despacho saneador

O tribunal é competente em todas as suas vertentes,  
as partes são legítimas,  
inexistem quaisquer nulidades ou irregularidades a dirimir.  
Inexistem exceções alegadas.

- Valor da causa

Fixa-se o valor da presente reclamação, na quantia de 649,99 €

Proseguindo:

- Da reclamação (em síntese)

O requerente alega que em 4/5/25, comprou no estabelecimento comercial da requerida, uma “TV Hisense”, identificada e com as características alegadas nos autos, pela quantia de 649,99 € - doc junto

Porque não existia em stock para entrega imediata, a 17/5/25 o requerente recolheu o referido equipamento no estabelecimento comercial da requerida.

Um colaborador desta abriu a caixa e aparentemente o equipamento não estava danificado.

Foi colocado dentro da caixa e dentro da carrinha do requerente e em momento algum a TV foi ligada à sua frente.

Ao ligar a TV um técnico da equipa de comunicações alertou requerente que a TV estava danificada no interior – doc 2

O requerente reportou o problema à requerida mas esta recusou prestar assistência no âmbito da garantia.

Em 27/5/25, o requerente apresentou reclamação no livro de reclamações – doc junto

- Da citação

Devidamente citada a requerida, apresentou contestação e fez-se representar em audiência de julgamento arbitral.

Impugnou os factos que estejam em contradição com a defesa considerada no seu conjunto

A contestação (em sumário)

No ato de entrega ao requerente o equipamento foi aberto, verificado e ligado, junto do requerido e não foram detetadas nem reportadas anomalias relativas ao desempenho do equipamento.

Conclui-se assim que o equipamento estava em conformidade.

O equipamento foi transportado pelo requerente até ao seu domicílio

Em 27/5/25, 10 dias após a data de entrega, o requerente vem reportar uma avaria no aparelho, exigindo a substituição deste.

- Da prova

- Declarações de parte

Ouvido em sede de declarações de parte o requerente confirmou todos os factos constantes da reclamação e que aqui se dão por integralmente reproduzidos.

Mais referiu que a televisão não foi ligada, apenas abriram a embalagem.

Porque estava em mudanças, a habitação para onde a TV foi transportada não tinha mobília, nem as ligações estavam efetuadas.

A TV apenas foi ligada no momento em que o técnico de telecomunicações efetuou as ligações, cerca de 8/9 dias após a entrega.

A TV permanece na habitação do requerente.

- Da prova testemunhal

Foram ouvidas as testemunhas indicadas pelo requerente,  
e  
respetivamente, companheira e irmã do requerente.

Conhecedoras da situação, até porque nesta participaram, confirmaram na íntegra as alegações apresentadas na reclamação, e comprovadas pelo requerente em sede de declarações de parte.

Mostraram-se objetivos e clarificadores os testemunhos prestados.

- Apreciação da prova

Dão-se como provados todos os factos constantes da reclamação e alegados pelo requerente, que aqui se dão por reproduzidos.

## - A legislação

Dispõe a legislação do direito do consumo mais precisamente a LDC – Lei n.º 24/96 de 31/7, que se baseia nos ditames constitucionais do art.º 60.º da CRP, que o consumidor tem direito, entre outros à qualidade da prestação do serviço e à proteção dos interesses económicos (arts 3, 4, 9) e ainda à reparação dos danos patrimoniais e não patrimoniais que lhe sejam causados pela prestação de serviços defeituosos (art 12.º.)

Confronte-se, ainda, o DL n.º 84/2021, de 18 de outubro, sobre os DIREITOS DO CONSUMIDOR NA COMPRA E VENDA DE BENS, CONTEÚDOS E SERVIÇOS DIGITAIS. cujo artigo 2.º, sobre a epígrafe "Definições" entende por (g) «Consumidor», uma pessoa singular que, no que respeita aos contratos abrangidos pelo presente decreto-lei, atue com fins que não se incluam no âmbito da sua atividade comercial, industrial, artesanal ou profissional; e por (k) «Garantia comercial», um compromisso ou declaração, de carácter gratuito ou oneroso, assumido pelo profissional, pelo produtor, ou por qualquer intermediário («o garante») perante o consumidor, para além das obrigações legais do profissional de garantia de conformidade, de reembolsar o preço pago, substituir, reparar ou ocupar-se de qualquer modo de um bem, conteúdo ou serviço digital no caso de este não ser conforme com as especificações ou qualquer outro elemento não relacionado com a conformidade estabelecidos na declaração de garantia ou na respetiva publicidade divulgada na celebração do contrato ou antes desta; No artigo 3.º, "Âmbito de aplicação" refere-se ser (1) aplicável: a) Aos contratos de compra e venda celebrados entre consumidores e profissionais, incluindo os contratos celebrados para o fornecimento de bens a fabricar ou a

produzir;

Não existem no caso em concreto as exclusões previstas no art 4.º.

O artigo 5.º refere-se à conformidade dos bens, nos seguintes moldes - a) Correspondem à descrição, ao tipo, à quantidade e à qualidade e detêm a funcionalidade, a compatibilidade, a interoperabilidade e as demais características previstas no contrato de compra e venda; b) São adequados a qualquer finalidade específica a que o consumidor os destine, de acordo com o previamente acordado entre as partes; c) São entregues juntamente com todos os acessórios e instruções, inclusivamente de instalação, tal como estipulado no contrato de compra e venda; d) São fornecidos com todas as atualizações, tal como estipulado no contrato de compra e venda.

O artigo 7.º - "Requisitos objetivos de conformidade" dispõe que (1) para além dos requisitos previstos no artigo anterior, os bens devem:

- a) Ser adequados ao uso a que os bens da mesma natureza se destinam;
- b) Corresponder à descrição e possuir as qualidades da amostra ou modelo que o profissional tenha apresentado ao consumidor antes da celebração do contrato, sempre que aplicável
- c) Ser entregues juntamente com os acessórios, incluindo a embalagem, instruções de instalação ou outras instruções que o consumidor possa razoavelmente esperar receber, sempre que aplicável
- d) Corresponder à quantidade e possuir as qualidades e outras características, inclusive no que respeita à durabilidade, funcionalidade, compatibilidade e segurança, habituais e expectáveis nos bens do mesmo tipo considerando, designadamente, a sua natureza e qualquer declaração pública feita pelo profissional, ou em nome deste, ou por outras pessoas em fases anteriores da cadeia de negócio, incluindo o produtor, nomeadamente na publicidade ou na rotulagem.

3 - Não se verifica falta de conformidade quando, no

momento da celebração do contrato, o consumidor tenha sido inequivocamente informado de que uma característica particular do bem se desviava dos requisitos estabelecidos no n.º 1 e tenha aceitado, separadamente, de forma expressa e inequívoca, esse desvio. 4 - Salvo acordo em contrário das partes, os bens devem ser entregues na versão mais recente à data da celebração do contrato.

Artigo 12.º Responsabilidade do profissional em caso de falta de conformidade - 1 - O profissional é responsável por qualquer falta de conformidade que se manifeste no prazo de três anos a contar da entrega do bem.

Artigo 13.º Ónus da prova - 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. 4 - Decorrido o prazo previsto no n.º 1, cabe ao consumidor a prova de que a falta de conformidade existia à data da entrega do bem.

No artigo 15.º, “Direitos do consumidor” dispõe-se - 1 - em caso de falta de conformidade do bem, e nas condições estabelecidas no presente artigo, o consumidor tem direito:

a) À reposição da conformidade, através da reparação ou da substituição do bem; b) À redução proporcional do preço; ou c) À resolução do contrato.

Por fim, o artigo 17.º, “Caducidade do direito de ação” - 1 - Os direitos atribuídos ao consumidor nos termos do artigo 15.º, caducam decorridos dois anos a contar da data da comunicação da falta de conformidade.

O artigo 18.º - Reparação ou substituição do bem - 1 - Para efeitos de reparação ou substituição, o consumidor deve disponibilizar os bens, a expensas do profissional. 2 - A reparação ou a substituição do bem é efetuada: a) A título gratuito; b) Num prazo razoável a contar do momento em que o profissional tenha sido informado pelo consumidor da falta de conformidade; c) Sem grave inconveniente para o consumidor, tendo em conta a natureza dos bens e a finalidade a que o consumidor os destina. 3 - O prazo para a reparação ou substituição não deve exceder os 30 dias, salvo nas situações em que a natureza e complexidade dos bens, a gravidade da falta de conformidade e o esforço necessário para a conclusão da reparação ou substituição justifiquem um prazo superior. 4 - Em caso de reparação, o bem reparado beneficia de um prazo de garantia adicional de seis meses por cada reparação até ao limite de quatro reparações, devendo o profissional, aquando da entrega do bem reparado, transmitir ao consumidor essa informação. 5 - Quando a reparação exigir a remoção do bem que tenha sido instalado de uma forma compatível com a sua natureza e finalidade antes de a falta de conformidade se ter manifestado, a obrigação do profissional abrange a remoção do bem não conforme e a instalação de bem reparado ou substituto, a suas expensas. 6 - Havendo substituição do bem, o profissional é responsável por qualquer falta de conformidade que ocorra no bem sucedâneo, nos termos do disposto no artigo 12.º - 7 - Em caso de substituição do bem, não pode ser cobrado ao consumidor qualquer custo inerente à normal utilização do bem substituído.

Artigo 20.º “Resolução do contrato de compra e venda” - 1 - O direito de resolução a que se refere a alínea c) do n.º 1 do artigo 15.º é exercido através de declaração ao profissional na qual o consumidor

informa da sua decisão de pôr termo ao contrato de compra e venda.

2 - A declaração prevista no número anterior pode ser efetuada, designadamente, por carta, correio eletrónico, ou por qualquer outro meio suscetível de prova, nos termos gerais.

4 - O exercício do direito de resolução do contrato no seu conjunto ou, nos termos do número anterior, em relação a alguns dos bens, determina: a) A obrigação de o consumidor devolver os bens ao profissional, a expensas deste; b) A obrigação de o profissional reembolsar o consumidor do preço pago pelos bens após a sua receção ou de prova do seu envio, apresentada pelo consumidor.

5 - O profissional deve efetuar o reembolso dos pagamentos através do mesmo meio de pagamento que tiver sido utilizado pelo consumidor na transação inicial, salvo havendo acordo expresso em contrário e desde que o consumidor não incorra em quaisquer custos como consequência do reembolso.

6 - No prazo de 14 dias a contar da data em que for informado da decisão de resolução do contrato, o profissional deve reembolsar o consumidor de todos os pagamentos recebidos, incluindo os custos de entrega do bem.

7 - Sem prejuízo do disposto no número anterior, e salvo situações em que incumba ao profissional a recolha do bem, o profissional pode proceder à retenção do reembolso enquanto os bens não forem devolvidos ou o consumidor faça prova do seu envio.

8 - O profissional deve proceder à remoção dos bens sempre que a resolução do contrato de compra e venda assim o exija, a título gratuito.

O presente diploma é aplicável ao caso em apreço por força do disposto nos arts 53º., 54º. e 55º. deste, em que em matéria de contratos de compra e venda de bens móveis e de bens imóveis aplicam-se aos contratos celebrados após a sua entrada em vigor (53º.) que ocorreu de acordo com o artigo 55º., “Entrada em vigor” - O presente decreto-lei

entra em vigor no dia 1 de janeiro de 2022, tendo sido revogados (a) Os artigos 9.º-B e 9.º-C da Lei n.º 24/96, de 31 de julho, na sua redação atual; b) O Decreto-Lei n.º 67/2003, de 8 de abril (art 54º.)

Dispõe ainda o CC na secção sobre responsabilidade civil que o devedor é responsável pelos prejuízos que cause ao credor e estabelece uma presunção de culpa do devedor que terá de ser afastada por este.

Ora,

A requerida não logrou afastar qualquer responsabilidade.

Cfr arts 483, 762, 763, 798, 799, 801, 817, todos do Código Civil

Assim,

Tudo ponderado, a legislação aplicável, os factos apurados, os provados – declarações de parte, prova testemunhal e a documentação junta aos autos - e ponderados, determinam a total procedência da reclamação apresentada.

Face ao exposto,

Existe uma violação clara dos direitos do consumidor e da legislação que o protege e que acima foi descrita e transcrita.

Existe ainda um incumprimento expresso dos princípios basilares da responsabilidade civil contratual plasmados no código civil. Cfr os arts 762, 763, 798, 799 todos do CC.

Pedidos alternativos

Artigo 553.º CPC - Pedidos alternativos - É permitido fazer pedidos alternativos, com relação a direitos que por sua natureza ou origem sejam alternativos, ou que possam resolver-se em alternativa.

O requerente solicita a substituição do equipamento ou em alternativa, a resolução contratual.

Uma vez que a própria hierarquia dos direitos do consumidor prevista na lei coloca a resolução contratual com a última “ratio” para a solução de um litígio de consumo, e dado que a substituição do equipamento é possível,

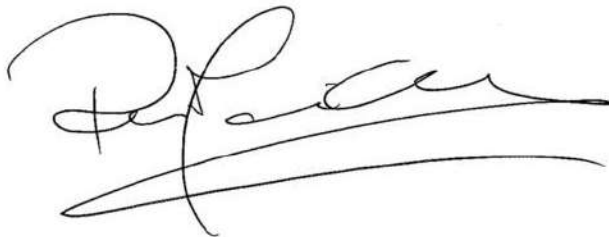
Decide-se,

Julgar a presente reclamação totalmente procedente e, em consequência, condenar a requerida a efetuar a substituição do equipamento identificado nos autos por outro exatamente com as mesmas características.

Custas (taxas arbitrais) pela requerida.

Registe e notifique

Porto, 3 de outubro de 2025



Rui Moreira Chaves

Juiz árbitro