

Sentença

Processo nº 1645/25

Reclamantes:

Reclamada:

Sumário

1 - O consumidor que alega a existência de uma desconformidade num bem adquirido deve demonstrar que essa desconformidade se manifestou dentro do prazo legal de presunção ou que já existia à data da entrega do bem, quando essa manifestação ocorre após o termo do referido prazo.

2 - Nos bens com elementos digitais, a responsabilidade do vendedor por atualizações de software depende da existência de uma obrigação contratual de fornecimento contínuo, não se aplicando o regime próprio de conteúdos ou serviços digitais contínuos quando o vendedor não assegura tal prestação.

1. Relatório

1.1. Aberta a audiência, verificou-se não ser possível realizar a tentativa de conciliação pelo que se passou, de imediato, para a audiência arbitral.

1.2. A Reclamante peticiona a reparação do equipamento pela Reclamada ou a respetiva substituição.

1.3. A Reclamada apresentou contestação onde alegou que a Reclamante não denunciou a alegada desconformidade nos dois primeiros anos decorridos após a aquisição do equipamento.

1.4. A Reclamada alega ainda que só tomou conhecimento do problema a 01.07.25, tendo sido surpreendida, na Reclamação Inicial, com a indicação da alegada desconformidade se ter manifestado em 11.11.24.

2. Objeto do Litígio

O objeto do litígio corporiza-se na seguinte questão: saber se a Reclamante tem direito à reparação do equipamento ou à sua substituição.

3. Fundamentação

3.1 Dos Factos

1. A Reclamante adquiriu um relógio modelo Watch SE 40 SIL AL WT SP GPS, doc 1.
2. O equipamento em causa em causa é acompanhado de serviços digitais, software de funcionamento, e sistema operativo (que possui instruções para o funcionamento do equipamento);
3. A Reclamante alega que o equipamento possui um serviço de atualização de software, gratuito, regular e sem prazo;
4. A Reclamante referiu que, em 11.11.24, ao fazer a atualização do software distribuída pelo fabricante, o equipamento bloqueou, tendo atualizado;
5. A Reclamante referiu ainda que face ao sucedido solicitou a intervenção da garantia em 04.07.25, doc 2;
6. A Reclamante declarou que a Reclamada recusou a intervenção no equipamento, dado que a Reclamante não provou que a desconformidade existia à data da aquisição do equipamento, doc 3
7. A Reclamante esclareceu ainda que a Reclamada nunca esclareceu acerca da avaria de que padecia o equipamento;
8. A Reclamante referiu ainda tratar-se de um bem de fornecimento contínuo relativamente ao software;
9. A Reclamada sublinhou o facto de a Reclamante apenas se ter dirigido a ela em 04.07.25, passados mais de 2 anos da compra do equipamento;

10. A Reclamada enfatizou o facto de só ter tomado conhecimento da alegada atualização e bloqueio do equipamento (11.11.24) através da Reclamação Inicial;
11. A Reclamada sublinhou ainda que a Reclamante reportou a um seu colaborador que o problema se tinha manifestado em 01.07.25, doc 1 junto com a contestação;
12. A Reclamada encaminhou o equipamento para análise técnica, doc 2 junto com a reclamação;
13. A Reclamada esclareceu que o bem em causa, relativamente à atualização do software, não consubstancia um ato de fornecimento contínuo não existindo uma prestação duradora da parte do vendedor relativamente à disponibilização do serviço;
14. A Reclamante no seu depoimento de parte referiu que utilizava o relógio, aproximadamente, duas vezes por semana;
15. A Reclamante disse que no mesmo dia que se dirigiu à Reclamada, foi à solicitar uma 2ª via da fatura;
16. A Reclamante declarou que não se lembra de ter referido ao colaborador da Reclamada o dia em que o equipamento bloqueou;
17. A testemunha da Reclamante, _____, estudante, declarou que o equipamento foi um presente dele e de um grupo de amigos à Reclamante no dia do seu aniversário;
18. A testemunha referiu que em novembro de 2024 tentaram atualizar o software do equipamento e que este bloqueou;
19. A testemunha sublinhou que a Reclamante e ele próprio não vivem no Porto, que estavam ocupados a estudar para os exames e que, por isso, não se deslocaram mais cedo ao Porto para reclamar junto da Reclamada;
20. A testemunha referiu que o equipamento está na posse da Reclamada;
21. A testemunha referiu que a Reclamada notificou a Reclamante para ir levantar o equipamento e que este não tinha reparação;
22. A testemunha da Reclamada, _____, técnico informático, declarou que todas as reclamações passam por si e que circula por todas as lojas da Reclamada;

23. A testemunha declarou que antes de enviarem os equipamentos para a necessitam da documentação dos equipamentos;
24. A testemunha referiu que a Reclamada presta assistência autorizada pelo fabricante;
25. A testemunha esclareceu que foi verificar o fornecedor do equipamento e que desconhece o mesmo;
26. A testemunha declarou que o equipamento objeto dos presentes autos é igual aos equipamentos que se comercializam em Portugal;
27. A testemunha referiu que durante os primeiros dois anos não foi reportado nenhum problema no equipamento, nem constava qualquer registo na
28. A testemunha referiu que não conseguem aceder às cópias de segurança paralelas, efetuadas (em emparelhamento) com um IPHONE;
29. A testemunha esclareceu ainda que, mesmo que se emparelhe com outro relógio, podem ser detetadas cópias, podem ser importadas, mas nunca aparecem datas.

3.1.2 Dos Factos Provados

Resultam provados os seguintes factos:

Prova documental: 1, 5, 6, 11, 12.

Prova por declaração: 2, 3, 4, 7, 9, 10, 13, 15, 17, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28, 29.

Factos não provados: 8, 14, 16, 18.

O Tribunal Arbitral, na formação da sua convicção, teve ainda em conta os factos acessórios discutidos durante a audiência de julgamento.

3.1.3 Motivação

A convicção do Tribunal Arbitral quanto à verificação dos factos relevantes para a decisão resultou da apreciação crítica e global da prova produzida em audiência, conjugada com a prova documental junta aos autos.

A prova documental apresentada pela Reclamante, nomeadamente a fatura de aquisição do equipamento (doc. 1), o pedido de intervenção em garantia (doc. 2), e a recusa da Reclamada em proceder à reparação (doc. 3), permitiu comprovar a relação contratual entre as partes, bem como a efetiva apresentação da reclamação por parte da Reclamante.

As declarações da Reclamante, prestadas em audiência, mostraram-se consistentes quanto à sequência dos acontecimentos, nomeadamente no que respeita à alegada falha após a atualização do software.

No entanto, foram insuficientes para demonstrar, com segurança, que a desconformidade se manifestou efetivamente em novembro de 2024. A Reclamante apenas reportou formalmente o problema em julho de 2025, o que enfraquece a prova quanto ao momento da manifestação da avaria.

A testemunha apresentada pela Reclamante, _____, corroborou a versão de que a anomalia terá ocorrido em novembro de 2024.

Porém, a sua versão carece de força probatória decisiva, por surgir tardiamente no processo, e por não estar acompanhada de qualquer elemento documental ou técnico que comprove a data referida. O seu depoimento, ainda que credível em termos gerais, revelou-se vago quanto à identificação precisa dos factos, não sendo possível extrair, com o grau de certeza exigível, que a desconformidade se tenha manifestado naquela data.

Por outro lado, a testemunha da Reclamada, _____, técnico com conhecimento técnico direto do processo, prestou depoimento objetivo e esclarecedor, sustentando as práticas internas da Reclamada quanto ao tratamento das reclamações e ao contacto com o fabricante. Explicou com clareza que não existem registos de anomalias ou pedidos de intervenção nos dois primeiros anos após a compra, e que o equipamento não se encontra registado nos sistemas internos da _____ como tendo sido alvo de qualquer assistência. Estas declarações foram relevantes para a formação da convicção do Tribunal, sobretudo no que respeita à ausência de prova técnica que permita fixar o momento da ocorrência da desconformidade.

Acresce que o depoimento da testemunha da Reclamada foi corroborado pelos documentos juntos aos autos com a contestação, incluindo os registos internos do processo de assistência.

Não ficou igualmente provado que o bem em causa seja de fornecimento contínuo quanto ao software.

A Reclamada esclareceu que as atualizações são disponibilizadas pelo fabricante de forma periódica, mas que essa disponibilização não constitui uma prestação duradoura assumida pelo vendedor. A Reclamante, apesar de alegar o contrário, não apresentou prova técnica ou documental que infirmasse esta explicação.

Por tudo o exposto, o Tribunal considerou como provados os factos constantes da prova documental e testemunhal que foram confirmados de forma coerente e sustentada, e como não provados os factos que careciam de prova adicional ou se baseavam em meras alegações não confirmadas por qualquer meio idóneo.

3.2 Do Direito

A presente ação tem por objeto apreciar se a Reclamante tem direito à reparação ou substituição do equipamento adquirido, nos termos do regime legal aplicável à venda de bens de consumo, com particular destaque para os bens com elementos digitais.

Nos termos do artigo 5.º, n.º 1 do*Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro, o profissional tem o dever de entregar ao consumidor bens que estejam em conformidade com o contrato de compra e venda, o que implica que, à data da entrega, o bem deve possuir as características e funcionalidades acordadas, funcionando de forma adequada e prevista, sem defeitos ou anomalias.

Estabelece ainda o artigo 15.º do mesmo diploma que, em caso de desconformidade, o consumidor tem direito à reposição da conformidade do bem, por via da sua reparação ou substituição, à redução adequada do preço ou à resolução do contrato, sendo que a escolha entre reparação ou substituição cabe ao consumidor, salvo se a opção escolhida for impossível ou representar custos desproporcionados para o profissional.

O artigo 13.º presume que a desconformidade já existia à data da entrega do bem, se esta se manifestar no prazo de dois anos a contar da entrega, salvo prova em contrário do profissional, ou se tal presunção for incompatível com a natureza do bem ou da desconformidade.¹

No presente caso, a Reclamante alegou que a desconformidade (bloqueio do equipamento na sequência de uma atualização de software) se manifestou em 11.11.2024, tendo apresentado a reclamação a 04.07.2025.

Ora, não tendo ficado demonstrado, com o grau de certeza exigível, que a desconformidade se manifestou dentro dos dois anos após a entrega do bem (ou seja, antes de novembro de 2024, considerando a data presumida de aquisição), não se aplica a presunção legal de desconformidade à data da entrega prevista.

Compete, assim, à Reclamante demonstrar que a anomalia existia já no momento da entrega ou resulta de falha imputável ao vendedor.

No entanto, a prova produzida não foi suficiente para estabelecer este nexo.

A única indicação de que a desconformidade ocorreu em novembro de 2024 resulta de um testemunho que carece de força probatória e surgiu tardiamente no processo.

Além disso, não há qualquer elemento documental, registo técnico ou evidência objetiva que permita ao Tribunal concluir que a falha técnica alegada se deveu a uma desconformidade originária.

Importa ainda considerar o disposto no artigo 8.º do DL 84/2021, que regula os bens com elementos digitais. Nestes casos, quando haja um fornecimento contínuo de conteúdo ou serviço digital, o profissional deve assegurar a conformidade durante o período de

¹ Artigo 13.º

Ônus 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.

2 - O disposto no número anterior é aplicável aos bens com elementos digitais de ato único de fornecimento de conteúdo ou serviço digital.

3 - Nos casos em que as partes tenham reduzido por acordo o prazo de garantia de bens móveis usados nos termos do n.º 3 do artigo anterior, o prazo previsto no n.º 1 é de um ano.

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.

fornecimento. Contudo, não ficou demonstrado que o software associado ao relógio . Watch fosse fornecido de forma contínua pela Reclamada, sendo antes atualizado regularmente pela , empresa terceira.

Vejamos,

A atualização de software é considerada fornecimento contínuo apenas se houver uma obrigação contratual explícita do vendedor ou fabricante de fornecê-las por um período determinado. Na ausência dessa obrigação, as atualizações são tratadas como fornecimento único, não estando sujeitas ao regime de fornecimento contínuo.

A Reclamada, enquanto entidade vendedora, não assumiu qualquer obrigação de fornecimento digital duradouro e, por isso, não é responsável por falhas resultantes de atualizações futuras não controladas por si.

Por fim, mesmo que se admitisse que o bloqueio ocorreu em novembro de 2024, a Reclamante apenas apresentou reclamação em julho de 2025, ou seja, mais de sete meses após a manifestação da alegada desconformidade.

Face ao exposto, entende-se que:

- Não se provou que a desconformidade se manifestou dentro do período legal de presunção;
- Não se provou que a desconformidade existia à data da entrega;
- A eventual desconformidade não foi denunciada dentro de prazo razoável após a sua manifestação;
- Não ficou demonstrado que o software associado ao relógio . Watch fosse fornecido de forma contínua
- Não se verificam os requisitos legais para que a Reclamante possa exigir a reparação ou substituição do bem ao abrigo da garantia legal.

4. Decisão

Nestes termos, o Tribunal Arbitral decide:

Julgar a presente reclamação improcedente, por não provada, e absolver a Reclamada do pedido de reparação ou substituição do equipamento.



CICAP
TRIBUNAL ARBITRAL
DE CONSUMO



RAL
Resolução Alternativa de Litígios



CENTROS
DE ARBITRAGEM

Notifique-se.

Porto 17.10.25

A Juiz-Árbitro,

Manoel João Almeida