

## Sentença

**Processo n.º 1945/25**

**Reclamante**

**Reclamada:**

**Sumário**

1. Quando a reparação de um bem móvel, efetuada ao abrigo de um contrato de prestação de serviços, não repõe a conformidade do bem, o consumidor tem direito à devolução do valor pago pela reparação, nos termos do Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro.

2. A simples tentativa de reparação que não resolve os defeitos, especialmente quando reconhecida pelo profissional como ineficaz ou inviável, configura uma prestação defeituosa, justificando a restituição do preço pago.

3. Os danos não patrimoniais decorrentes de perturbações normais da relação contratual – como atrasos, falta de informação, deslocações ou frustração com o serviço – só são indemnizáveis quando assumem uma gravidade suficiente que justifique a tutela do direito, nos termos do artigo 496.º, n.º 1 do Código Civil.

4. Não basta o mero incómodo ou aborrecimento; exige-se uma ofensa relevante ou uma repercussão séria na esfera pessoal do lesado.

### 1. Relatório

1.1. Aberta a audiência, verificou-se não ser possível realizar tentativa de conciliação, dado que a Reclamada, apesar de regularmente citada, e ter contestado, não compareceu, pelo que se passou de imediato para o julgamento arbitral.

1.2. O Reclamante solicita a devolução da quantia paga à Reclamada relativa a um orçamento para reparação de um equipamento eletrónico, telemóvel no valor de 310,46 € e ainda uma indemnização por danos não patrimoniais no valor de 250,00;

1.3. O Reclamante pede ainda a devolução do montante relativo ao preço de aquisição do telemóvel, mas entretanto, na pendência do processo, um dia após a entrada da

reclamação no CICAP, a Reclamada devolveu ao Reclamante a quantia peticionada quanto ao valor do telemóvel (599,99 €), doc 1 junto com a contestação.

1.4.A Reclamada opõe-se à devolução da quantia relativa ao orçamento, alegando na sua contestação que “*o Demandante beneficiou, efetivamente, do serviço de reparação contratado, caso contrário, nunca teria sido efetuado o reembolso de um equipamento novo*” (ponto 24 da contestação).

## **2. Objeto do Litígio**

O objeto do litígio corporiza-se na seguinte questão: saber se Reclamante têm direito à devolução da quantia relativa ao orçamento de reparação no valor de 310,46 € e a uma indemnização por danos não patrimoniais, no valor de 250,00 €.

## **3. Fundamentação**

1. O reclamante adquiriu em 17.03.25 um telemóvel Motorola EDGE 50 Ultra, cinzento/preto, na . . . , doc 3;
2. No dia 29.05.25, o Reclamante dirigiu-se à Reclamada, no seu estabelecimento de Oliveira de Azeméis para mandar reparar e substituir o ecrã dignificado do seu equipamento;
3. A reparação foi orçada em 310.46 €, tendo o Reclamante subscrito o planç
4. A quantia orçada foi paga através de multibanco, doc 1;
5. O Reclamante alegou que a reparação foi gorada;
6. O Reclamante referiu que os serviços técnicos deixaram uma brecha de 0,3 mm a 0,5 mm entre o vidro e o chassis do telemóvel e que o flash LED deixou de funcionar,;
7. O Reclamante declarou que reclamou junto da loja, tendo sido informado que iriam solicitar outra peça, vidro, ao fornecedor e que relativamente ao flash LED iriam junto da marca verificar qual seria a melhor solução;
8. Em 10.07.25, o Reclamante foi informado pela Reclamada que o equipamento seria enviado para reparação oficial da marca, a expensas da Reclamada, doc 2;

9. O Reclamante alegou que durante 30 dias nunca foi informado sobre o estado da reparação, tendo-se deslocado à loja para se inteirar da situação;
10. O Reclamante alegou ainda que pelo menos realizou 5 deslocações entre a sua residência e a loja, sendo ambas em Oliveira de Azeméis;
11. O Reclamante informou que na ultima semana dos 30 dias, foi notificado sobre a impossibilidade de reparação do seu equipamento por falta de peças;
12. O Reclamante referiu que lhe fora proposto a substituição do seu equipamento por um novo e que aceitou;
12. O Reclamante esclareceu que tal não se concretizou por rotura de stock e que lhe propuseram nova substituição, agora por outro equipamento, Motorola razr 60 Ultra, que não aceitou, por se tratar de um equipamento dobrável, não correspondendo ao equipamento danificado;
13. O Reclamante disse ainda que a Reclamada lhe propôs a devolução da quantia paga, muito embora nunca a tenha realizado, alegando que a estrutura central não autorizara;
14. O Reclamante referiu que a estrutura central da Reclamada sugeriu a emissão de um vale de desconto ou cartão , tendo referido que recusara tal proposta;
15. A Reclamada alega que procedeu, por transferência bancária para a conta do Reclamante, em 05.09.25, à devolução da quantia paga pelo telemóvel, doc 1 junto com a contestação;
16. A Reclamada alega que o Reclamante beneficiou do serviço de reparação da Reclamada, pois sem este nunca teria havido reembolso do valor do equipamento.

### **3.1 Dos Factos**

#### **3.1.2 Dos Factos Provados**

Resultam provados dos seguintes factos:

Prova documental: 1, 4, 8, 15.

Prova por declaração: 2, 3, 5, 6, 7, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15.

Resultam não provado os seguinte facto: 16.

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 sobre os factos dados como provados formou-se com da conjugação da prova documental junta aos autos, das declarações do Reclamante prestadas em audiência.

A prova documental junta pelo Reclamante, nomeadamente:

Doc. 1: comprovativo do pagamento do orçamento de reparação (€310,46) e da posterior devolução do valor do equipamento (€599,99);

Doc. 2: informação prestada pela Reclamada sobre o envio do equipamento para reparação oficial da marca;

Doc. 3: comprovativo de aquisição do telemóvel;

confirmam a veracidade dos factos essenciais alegados pelo Reclamante, designadamente quanto:

- à aquisição do equipamento;
- à entrega do mesmo para reparação;
- ao pagamento do valor do orçamento;
- à tentativa de resolução por parte da Reclamada e respetiva devolução do valor do equipamento.

As declarações do Reclamante, prestadas de forma clara, coerente e pormenorizada, foram consideradas credíveis, sobretudo porque foram sustentadas por documentos que confirmam o seu teor, bem como pela ausência de qualquer prova em contrário apresentada pela Reclamada.

O facto alegado pela Reclamada na sua contestação – de que o Reclamante beneficiou do serviço de reparação (ponto 16) – não se mostrou provado.

O Reclamante descreveu pormenorizadamente as falhas da reparação inicial (brechas no chassis e avaria do flash LED) e a ausência de resolução eficaz, o que motivou o reencaminhamento do equipamento para a reparação oficial da marca.

A própria Reclamada, através de comunicação escrita (doc. 2), assumiu a responsabilidade por nova tentativa de reparação, reconhecendo implicitamente a ineficácia da primeira intervenção.

Mais ainda, a eventual ligação feita pela Reclamada entre a realização da reparação inicial e a posterior devolução do valor do equipamento novo não foi sustentada por qualquer prova documental ou testemunhal.

Com efeito, não foi demonstrado que a devolução do valor do telemóvel estivesse condicionada ou fosse consequência da reparação alegadamente bem-sucedida.

Antes pelo contrário, a substituição do equipamento só foi proposta após a constatação da impossibilidade de reparação, o que reforça a conclusão de que o serviço pago não produziu o efeito esperado, não tendo, portanto, o Reclamante retirado qualquer benefício concreto da prestação de serviços pela Reclamada.

Desta forma, entende-se que a quantia paga a título de reparação não foi justificada, por não ter resultado num serviço eficaz, útil ou satisfatório ao consumidor, sendo, por isso, devida a sua restituição.

Relativamente aos danos não patrimoniais, as declarações do Reclamante, bem como os factos descritos (período prolongado sem informação sobre o estado do equipamento, deslocações múltiplas, frustração pela não resolução do problema, tentativas de substituição frustradas, etc.), sustentam a existência de um incómodo, ainda que não expressivo.

### **3.2 Do Direito**

O presente litígio insere-se no âmbito de uma relação de consumo, estando sujeito, designadamente, às disposições do Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro, que regula os direitos dos consumidores na aquisição e reparação de bens móveis, bem como, subsidiariamente, ao Código Civil.

## **Restituição do valor pago pela reparação**

Nos termos do artigo 18.º do DL 84/2021, quando a reparação de um bem não é realizada de forma conforme, o consumidor tem direito a exigir a reposição do bem em conformidade, podendo solicitar uma nova reparação, substituição, redução do preço ou resolução do contrato, nos termos legais.

O artigo 15.º, n.º 1 do DL 84/2021 dispõe que, em caso de falta de conformidade, o consumidor tem direito à reposição da conformidade do bem, à redução proporcional do preço ou à resolução do contrato, nas condições previstas.

No caso concreto, a reparação do telemóvel não repôs a conformidade do bem, uma vez que:

- o equipamento apresentava defeitos visíveis após a reparação (ex: folga entre o vidro e o chassis e falha do flash LED);
- foi necessário novo envio do equipamento para reparação oficial;
- a Reclamada reconheceu não conseguir obter as peças necessárias, propondo a substituição por outro equipamento.

Tais elementos indicam inequivocamente que o serviço de reparação não foi prestado de forma eficaz ou conforme, o que configura uma prestação defeituosa.

De acordo com o n.º 4 do artigo 15.º do DL 84/2021, quando a reposição da conformidade não é possível ou razoável, o consumidor pode exigir a redução do preço ou a devolução do montante pago.

Dado que a reparação não resolveu o problema, e o Reclamante não retirou qualquer benefício efetivo do serviço prestado, é devida a restituição da quantia de €310,46, paga a título de reparação.

## **Indemnização por danos não patrimoniais**

Quanto ao pedido de indemnização por danos não patrimoniais, nos termos do artigo 496.º, n.º 1 do Código Civil, apenas são suscetíveis de tutela jurídica os danos que, pela sua gravidade, justifiquem tal reparação.

No presente caso, embora se reconheça o incómodo e a frustração resultantes das deslocações, falta de informação e da não substituição do equipamento nos moldes inicialmente propostos, tais factos não ultrapassam o limiar de gravidade exigido pela lei para justificar a atribuição de indemnização por danos não patrimoniais.

Estes efeitos secundários inserem-se nos riscos típicos de uma relação de consumo em contexto de incumprimento contratual, mas não afetam de forma séria e duradoura a esfera pessoal ou emocional do Reclamante, nem constituem uma violação grave dos seus direitos de personalidade.

Assim, não há lugar à indemnização por danos não patrimoniais.

#### **4. Decisão**

Pelo exposto, o Tribunal Arbitral julga parcialmente procedente a presente ação e, em consequência:

Condena a Reclamada a restituir ao Reclamante a quantia de €310,46 (trezentos e dez euros e quarenta e seis cêntimos), correspondente ao valor pago pelo orçamento de reparação do equipamento, por não ter sido prestado o serviço de forma conforme e eficaz;

Julga improcedente o pedido de indemnização por danos não patrimoniais, por não se verificarem danos com gravidade suficiente que justifiquem a tutela do direito, nos termos do artigo 496.º, n.º 1 do Código Civil.

Notifique-se.

Porto 14.10.25

A Juiz-Árbitro

*Mania pã Mimoso*