

SENTENÇA

Proc nº. 1954/2025

TAC

MAIA

Requerente: _____, devidamente identificado nos autos.

Requerida: _____, devidamente identificada nos autos.

Sumário:

A requerida não pode ser responsabilizada pelo deficiente acondicionamento do equipamento, nem pelo transporte deste. O equipamento foi acondicionado e expedido pelo requerente, através de empresa transportadora, para reparação no âmbito da garantia.

A requerida rececionou um equipamento com a tela destruída, o que obviamente impediu a verificação da desconformidade alegada pelo requerente e conseqüentemente, afastou a aplicação da garantia legal.

Confronte-se a documentação junta aos autos bem elucidativa do estado do equipamento no momento da receção deste pela requerida.

Daí a sentença proferida

O pedido efetuado

O requerente vem solicitar a substituição do equipamento por outro com a mesma marca e características, ou que seja declarada a resolução contratual e a consequente condenação da requerida no reembolso da quantia de 289,90 €

Valor da reclamação

Fixa-se o valor da reclamação na quantia de 289,90 €

Saneamento processual

O tribunal é competente e as partes são legítimas

O processo é o próprio

Inexistem exceções alegadas ou que oficiosamente cumpra conhecer

Inexistem nulidades ou irregularidades que cumpra sanar

A reclamação (em síntese)

Em 18/7/22, o requerente adquiriu junto da requerida um monitor devidamente identificado nos autos, pela quantia de 289,90 € - Cfr doc junto

Em 19/6/25, o requerente solicitou junto da requerida a abertura de um processo de reparação devido a uma avaria (pixel morto) – Cfr docs juntos

Por não possuir a embalagem original, embalou o equipamento corretamente, em papel bolha e numa caixa de cartão robusta que adquiriu propositadamente para tal - cfr docs juntos

O monitor e a base deste ficaram acondicionados.

Juntou aos autos fotos do monitor antes e depois de embalar.

O envio foi efetuado em 26/6/25.

Em 4/7/25 o requerente recebeu da requerida um email informando que o monitor estava partido e que a reparação ascenderia a 297,46 € - cfr docs juntos

Em 31/7/25, o requerente recebeu o monitor partido – cfr doc junto

Não houve qualquer reparação ou substituição deste – cfr doc junto

- A citação

Devidamente citada a requerida fez-se representar em audiência arbitral, apresentou contestação com documentação.

A contestação (em súmula)

Nesta, impugnou todos os factos e documentos que estejam em contradição com a defesa considerada no seu conjunto e concluiu pela improcedência da reclamação e conseqüente absolvição da requerida do pedido formulado.

Assim referiu,

Efetivamente na data indicada foi adquirido pelo requerente um monitor devidamente identificado nos autos, pela quantia de 289,90 €.

Posteriormente, em 19/6/25, foi aberto um processo de reparação devido a um pixel morto no ecrã.

O requerente informou a requerida que não possuía a embalagem original, ao que lhe foi respondido que tal não teria problema desde que fosse bem acondicionado por forma a evitar danos no transporte.

O equipamento foi expedido em 20/6/25 e recebido em 30/6/25.

Analisado o equipamento, este apresentava-se com o painel LCD partido e ainda que estava mal acondicionado, com o painel em contacto direto com o suporte e com o transformador. Esta situação causou pressão direta no painel LCD, levando à quebra deste durante o transporte. (Doc juntos)

O registo fotográfico está junto como doc 4

Em 4/7/25 a requerida comunicou o facto ao requerente.

O dano físico do equipamento não está coberto pela garantia que exclui danos relativos a má utilização, manipulação ou transporte indevido.

A requerida manteve sempre o contacto com o requerente, juntou orçamento para reparação, concluiu o processo e reenviou o equipamento para o requerente. (docs 5 e 6)

A requerida cumpriu os deveres legais de assistência pós venda e de informação, sendo que o dano existente e verificado não decorre de qualquer falta de conformidade mas de dano físico causado após a venda.

A tela partida resultou de um deficiente acondicionamento durante o envio/transporte, pois que o requerente utilizou uma caixa de cartão genérica e plástica bolha insuficiente.

Da prova

Declarações de parte do requerente

Este realçou o facto de ter envolto o equipamento em plástico bolha e separadamente ter embalado o suporte e o transformador. Colocou-os todos numa caixa de cartão e enviou a encomenda, através de empresa de transporte.

Posteriormente, veio esclarecer que o monitor não foi pousado na caixa, mas ficou acondicionado nas esquinas desta, com os restantes equipamento por baixo.

Prova testemunhal

Testemunha indicada pelo requerente

namorada do requerente, refere que acondicionou os equipamentos separados, com a tela separada do suporte e do carregador, e que os envolveu em plástico bolha e que foram colocados numa caixa de cartão para envio.

Testemunha indicada pela requerida

, funcionário da requerida no serviço pós venda.

Analizou o equipamento quando o recebeu e fotografou-o juntamente com a caixa de cartão.

Referiu de forma séria e objectiva que o monitor estava partido e assim chegou às instalações da requerida, por força do mau acondicionamento.

O equipamento estava numa caixa de cartão sendo que o monitor estava em cima do suporte e do carregador.

Tal originou o dano que se verifica pois que percebe-se a existência de um impacto na tela.

Ainda referiu que o embalamento foi ineficaz pois que existia apenas uma volta de papel bolha e o monitor estava justo à caixa de cartão, sem qualquer apoio dentro da caixa a imobilizar o conteúdo.

Face ao exposto,

- Análise das provas decorrentes de audiência arbitral e das juntas com os autos.

Os danos mencionados supra resultaram diretamente do deficiente acondicionamento do equipamento dentro da caixa de cartão.

Vejam-se as fotos juntas com o RMA, em que a caixa de cartão possui as esquinas amassadas e cortadas.

As declarações de parte do requerente, juntamente com a prova testemunhal, e com a prova documental nomeadamente as fotos da tela e da caixa de cartão assim o revelam.

Nota-se na tela um impacto forte, sendo que dentro da caixa ainda existia o carregador e o suporte do monitor, debaixo deste.

Que o monitor estava colocado de esquina na caixa de cartão por cima das outras peças.

Que não foi colocado nem esferovite nem outro qualquer material protector de impactos e que impedisse o monitor e os restantes equipamentos de se danificarem uns aos outros, por força do transporte



Assim,

Concluiu-se que a requerida não é responsável pelos danos causados no equipamento e que, como tal, estes não são abrangidos pela garantia.

O motivo que originou o envio do monitor para reparação não pôde ser verificado pois que o dano é extremamente extenso e impossibilitou a análise da eventual desconformidade.

A requerida não violou a legislação do consumo.

À requerida não poderá ser assacada qualquer responsabilidade pelo deficiente acondicionamento do equipamento, e muito menos pelo transporte deste.

A empresa de transportes não é parte dos presentes autos.

Face ao exposto,

Julga-se a presente reclamação totalmente improcedente, absolvendo-se a requerida dos pedidos formulados.

Custas pelo requerente.

Registe e notifique

Maia, 13 de novembro de 2025

MAIA

CÂMARA MUNICIPAL DA MAIA

PR. DO DOUTOR JOSÉ VIEIRA DE CARVALHO - 4474-606 MAIA
TEL. 229 408 794 - tac@cm-maia.pt - www.cm-maia.pt

7

7/



Rui Moreira Chaves

Juiz árbitro

MAIA

CÂMARA MUNICIPAL DA MAIA

PR. DO DOUTOR JOSÉ VIEIRA DE CARVALHO - 4474-606 MAIA
TEL. 229 408 794 - tac@cm-maia.pt - www.cm-maia.pt

8

8/