

2. Objeto do Litígio

O objeto do litígio corporiza-se na seguinte questão: saber se o Reclamante têm direito a receber o equipamento designado por TV LG 50QNED86A6, pelo valor de 429,99€.

3. Fundamentação

1. O Reclamante no dia 22.11.25 deslocou-se à loja da Reclamada, sita na Maia, juntamente com os seus pais com a pretensão de adquirir uma TV LG 50NANO81A6A, cujo preço ascendia a 429,99€, tendo alegado que o referido modelo estaria disponível para entrega imediata;
2. O Reclamante alegou que, após ter procedido a uma busca no website da Reclamada, chegara à conclusão que a opção que mais lhe convinha era a LG 2025, com base central, sendo que poderia beneficiar do desconto do IVA, em talão;
3. O Reclamante referiu que, em loja, fora orientado por um colaborador da Reclamada, tendo-lhe sido sugerido uma TV LG 50QNEED88A6, que embora modelo de 2024, satisfaria as suas necessidades;
4. O Reclamante disse que o dito colaborador, face à pretensão que ele, Reclamante, lhe apresentara, TV com base central, lhe comunicara que seria uma boa opção, até mesmo relativamente ao preço, 429,99€;
5. O Reclamante disse ainda que a TV sugerida não lhe aparecera na sua busca no website da Reclamada por se tratar de um modelo de 2024, declarando que confiara na palavra do vendedor;
6. O Reclamante esclareceu que o colaborador da Reclamada o informou que somente existia o equipamento de exposição;
7. O Reclamante referiu que, em loja, pediu, para verificarem se haveria em stock o modelo escolhido, sendo informado que existia e que poderia ser enviado para a sua residência em 2 ou 3 dias;
8. O Reclamante declarou que o colaborador da Reclamada processou no sistema o respetivo pedido, tendo processado os seus dados pessoais e agendado a entrega para a Povoia do Varzim, residência do Reclamante;

9. O Reclamante referiu que, aquando da sua chegada à caixa para efetuar pagamento, verificou que o processo realizado não continha o nº de serie da TV, pelo que aguardou que fosse realizado novo processo, onde constasse o nº de serie da TV, docs 6, 7 e 8;
10. O Reclamante referiu que no dia 25.11.25 chegara a TV, mas esta não correspondia ao modelo TV escolhido, apresentando esta base nas extremidades em vez de base central;
11. O Reclamante declarou prontamente que embalara a TV e ligara ao apoio ao cliente reportando o sucedido, doc 3;
12. O Reclamante referiu que o pedido fora encaminhado para a loja, que prontamente lhe ligara no próprio dia, doc 4;
13. O Reclamante disse que o responsável da loja, após o seu relato sobre a TV entregue, comunicou que iria avaliar a situação;
14. O Reclamante disse que o valor em talão teria de ser adiado para a semana seguinte;
15. O Reclamante alegou que, em 28.11.25, voltou a ligar para o apoio ao cliente para se inteirar da situação, tendo-lhe sido comunicado que a situação já fora reportada à loja, mas que iriam reforçar o pedido;
16. O Reclamante declarou que face à ausência de resposta, voltou a ligar para o apoio ao cliente nos dias 03.12.25, 04.12.25 e 05.12.25, doc 3;
17. O Reclamante sublinhou que face à ausência de resposta por parte da Reclamada exarou no dia 05.12.25 uma reclamação no livro de reclamações online (ROR000000000045438879, p. 5 dos autos);
18. O Reclamante referiu que no dia 06.12.25 fora contactado por um responsável da loja da Maia sugerindo que deveria dirigir-se à loja para procederem à troca da TV rececionada pela TV LG 50QNED86A6 com o valor de 499.99, devendo pagar a diferença de preço e proceder ao ajuste no talão de desconto;
19. O Reclamante declarou que rejeitou a proposta, pois teria de se deslocar 70Km para ir trocar uma TV enviada por erro da Reclamada;
20. O Reclamante disse que propôs efetuar a troca na sua residência, mas pelo valor que tinha inicialmente pago, não pagando qualquer diferença;

21. A Reclamada referiu que, por vezes, os clientes mexem nos preços colocados, gerando confusões;
22. O Reclamante disse ainda que o responsável de loja lhe dissera que esta era a decisão do diretor de loja;
23. O mandatário da Reclamada referiu que no momento do pagamento em loja, o Reclamante paga uma referencia que não foi a que pensou que fosse;
24. O mandatário referiu ainda que o modelo que pretende é mais caro que a TV paga e entregue;
25. O mandatário propôs ao Reclamante, durante a audiência de julgamento arbitral, pagar mais 40,00 Euros para proceder à respetiva troca, não tendo sido aceite pelo Reclamante esta proposta;
26. O mandatário propôs a resolução do contrato com os efeitos legais, sendo que o talão do IVA deveria ser devolvido, pois o mesmo referia-se àquele equipamento registado em sistema e durante a respetiva campanha;
27. O Reclamante declarou não aceitar.

3.1 Dos Factos

3.1.2 Dos Factos Provados

Resultam provados todos os factos:

Prova por declaração: 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 10, 13, 14, 15, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27.

Prova documental: 9, 11, 12, 16, 17.

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

Para a fixação da matéria de facto, o Tribunal Arbitral apreciou de forma conjunta e crítica a prova produzida, designadamente as declarações do Reclamante, as declarações

do mandatário da Reclamada e a prova documental junta aos autos, valorando-as de acordo com as regras da experiência comum e da normalidade do comércio jurídico.

Foram considerados provados os factos constantes dos pontos 1 a 27, nos termos indicados, porquanto resultaram, em larga medida, de uma versão factual consistente, coerente e cronologicamente articulada apresentada pelo Reclamante, a qual foi corroborada pela documentação junta aos autos, nomeadamente os registos do processo de compra, os contactos efetuados com o apoio ao cliente e a reclamação apresentada no Livro de Reclamações Online.

Da análise conjugada da prova produzida, o Tribunal retirou, desde logo, a ilação de que o Reclamante adquiriu um equipamento com características específicas — em particular, a existência de base central — as quais foram determinantes para a sua decisão de compra, tendo confiado nas informações prestadas pelo colaborador da Reclamada em loja. Tal ilação resulta da credibilidade atribuída às declarações do Reclamante, não contrariadas de forma eficaz pela Reclamada, e da inexistência de qualquer prova documental que infirmasse essa versão.

Resultou igualmente provado que o equipamento entregue ao Reclamante não correspondia ao modelo acordado, configurando uma entrega desconforme, circunstância que o Tribunal extrai não apenas das declarações do Reclamante, mas também do comportamento subsequente da Reclamada, que reconheceu a existência de um erro e apresentou propostas de substituição e resolução contratual, o que constitui um indício sério da desconformidade da prestação.

Da prova documental resulta ainda demonstrado que o Reclamante atuou de forma diligente, comunicando a desconformidade de imediato e reiterando os contactos com a Reclamada ao longo de vários dias, sem que lhe fosse apresentada uma solução célere e adequada, ilação que se extrai da sucessão de contactos documentados e da reclamação formal apresentada.

O Tribunal retirou também da prova produzida que a Reclamada não logrou demonstrar que o Reclamante tivesse procedido à aquisição consciente de um modelo distinto daquele que afirma ter escolhido. Com efeito, a alegação de que o Reclamante teria pago uma referência diferente da pretendida não foi acompanhada de prova suficiente

que permitisse afastar a versão apresentada pelo Reclamante, recaindo sobre a Reclamada o ónus de demonstrar a correção do procedimento de venda e da entrega.

Por outro lado, das declarações do mandatário da Reclamada resultou provado que o modelo pretendido pelo Reclamante possui um valor comercial superior ao equipamento entregue, ilação que o Tribunal considera relevante apenas para efeitos de enquadramento económico da relação, mas insuficiente, por si só, para afastar a desconformidade verificada na entrega do bem.

Finalmente, o Tribunal considerou provado que as soluções propostas pela Reclamada — pagamento de uma diferença de preço, deslocação do Reclamante à loja ou resolução do contrato — não foram aceites pelo Reclamante, ilação que resulta das declarações prestadas em audiência e que releva para a apreciação da conduta das partes à luz dos deveres de boa-fé e de cooperação.

Em suma, a convicção do Tribunal Arbitral formou-se a partir de uma apreciação global da prova, tendo sido considerados provados os factos essenciais por se mostrarem sustentados por prova credível, convergente e não infirmada, e extraídas as ilações acima enunciadas, relevantes para a subsequente apreciação jurídica do litígio.

3.2 Do Direito

O litígio em apreço respeita a um contrato de compra e venda de bem móvel, celebrado entre um profissional e um consumidor, pelo que se encontra plenamente abrangido pelo regime jurídico estabelecido no Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro, que transpõe para a ordem jurídica interna a Diretiva (UE) 2019/771, relativa a certos aspetos dos contratos de compra e venda de bens.

Nos termos do artigo 2.º, n.º 1, alíneas a) e b), do referido diploma, o Reclamante reveste a qualidade de consumidor, enquanto a Reclamada atua na qualidade de profissional, sendo, por isso, aplicável o regime da conformidade dos bens.

Da conformidade do bem entregue

Dispõe o artigos 5.º do DL n.º 84/2021 que o profissional deve entregar ao consumidor bens que estejam conformes com o contrato. A conformidade do bem é aferida, cumulativamente, pelos requisitos subjetivos (artigo 6.º) e objetivos (artigo 7.º) previstos no diploma.

Nos termos do artigo 6.º, n.º 1, o bem é conforme com o contrato quando, designadamente:

corresponde à descrição, tipo, quantidade e qualidade acordadas;

possui as funcionalidades e características específicas acordadas entre as partes;

é adequado a qualquer finalidade específica pretendida pelo consumidor, de que o profissional tenha sido informado e que este tenha aceite.

Resultou provado que o Reclamante adquiriu um televisor com uma característica específica e determinante — base central— tendo confiado nas informações prestadas pelo colaborador da Reclamada em loja. O equipamento efetivamente entregue não apresentava tal característica, possuindo bases laterais, o que consubstancia uma desconformidade face ao acordado, à luz do artigo 6.º do diploma.

Ainda que assim não se entendesse, sempre se verificaria desconformidade à luz dos requisitos objetivos previstos no artigo 7.º, uma vez que o bem entregue não corresponde ao que é normalmente esperado de um equipamento com as características descritas e prometidas no momento da venda.

Conclui-se, assim, que ocorreu uma situação de falta de conformidade, nos termos do artigo 12.º do DL n.º 84/2021, por o bem não corresponder ao contrato no momento da entrega.

Do ónus da prova

Nos termos do artigo 13.º, n.º 1, do DL n.º 84/2021, qualquer falta de conformidade que se manifeste no prazo de dois anos a contar da entrega do bem presume-se existente à data da entrega, cabendo ao profissional ilidir essa presunção.

No caso concreto, a desconformidade foi comunicada de imediato pelo Reclamante, não tendo a Reclamada logrado demonstrar que o bem entregue correspondia ao que fora efetivamente acordado, nem que o erro fosse imputável ao consumidor. Assim, não foi ilidida a presunção legal de falta de conformidade.

Dos direitos do consumidor

Verificada a falta de conformidade, assiste ao consumidor o direito a exigir do profissional a reposição da conformidade do bem, nos termos do artigo 15.º, n.º 1, do DL n.º 84/2021, através da reparação ou substituição, sem encargos, dentro de um prazo razoável e sem grave inconveniente para o consumidor.

Resultou provado que a Reclamada condicionou a substituição do bem ao pagamento de uma diferença de preço e à deslocação do Reclamante à loja, apesar de a entrega desconforme lhe ser imputável. Tal atuação viola expressamente o disposto no artigo 15.º, n.º 2, de onde se infere que a reposição da conformidade deve ser efetuada sem custos para o consumidor, incluindo custos de transporte, mão de obra ou quaisquer outros encargos.

Acresce que, nos termos do artigo 16.º, quando a reposição da conformidade não seja efetuada em conformidade com o artigo 15.º, ou quando o profissional declare que não a realizará, o consumidor pode optar pela substituição do bem ou pela resolução do contrato.

No caso vertente, embora a Reclamada tenha proposto a resolução contratual, tal solução não pode ser imposta ao consumidor quando este pretende legitimamente a reposição da conformidade, sendo certo que a resolução constitui um direito do consumidor e não uma faculdade exclusiva do profissional.

Da irrelevância do argumento económico invocado pela Reclamada

A alegação da Reclamada de que a entrega do equipamento pretendido configuraria uma prática de dumping não tem respaldo legal no âmbito da relação de consumo em análise. O regime do DL n.º 84/2021 visa proteger a legítima expectativa do consumidor quanto à conformidade do bem adquirido, sendo juridicamente irrelevante que o bem conforme tenha, à data, um valor de mercado superior, quando tal desconformidade resulta de erro imputável ao profissional.

Face ao exposto, conclui o Tribunal Arbitral que:

ocorreu uma falta de conformidade do bem entregue, nos termos do DL n.º 84/2021;

a Reclamada não ilidiu a presunção legal prevista no artigo 13.º;

o Reclamante tem direito à reposição da conformidade, através da substituição do bem por outro que corresponda ao modelo acordado, sem pagamento de qualquer diferença de preço e sem encargos adicionais, nos termos do artigo 15.º;

a conduta da Reclamada violou os deveres legais impostos ao profissional no âmbito da venda de bens de consumo.

4. Decisão

Nestes termos, o Tribunal Arbitral julga a reclamação procedente e, em consequência, decide:

- a) Declarar que o bem entregue ao Reclamante não se encontra conforme com o contrato celebrado, nos termos do Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro;
- b) Condenar a Reclamada a proceder à substituição do equipamento entregue por outro conforme com o acordado, designadamente uma TV LG 50QNED86A6, sem pagamento de qualquer diferença de preço, no valor de 429,99 €, e sem quaisquer encargos adicionais para o Reclamante, incluindo custos de transporte;
- c) Determinar que a substituição seja efetuada no prazo máximo de 30 dias a contar da notificação da presente decisão;
- d) Manter válidos os efeitos da campanha promocional de devolução do IVA em talão, nos exatos termos inicialmente aplicáveis à compra.

Taxas de arbitragem pela Reclamada

Notifique-se.

Porto 04.02.26

A Juiz-Árbitro

