

SENTENÇA

PROC. Nº. 2916/2025

TAC

MATOSINHOS

RECLAMANTE: [REDACTED] devidamente identificado nos autos.

RECLAMADA: [REDACTED] devidamente identificada nos autos.

SUMÁRIO:

A falta de etiqueta identificativa do produto leva à exclusão da reparação em garantia, pois que não pode ser identificado, como um produto comercializado pela reclamante, nem produzido pelo fabricante.

A etiqueta bem como as condições de venda referem justamente que a não existência da etiqueta leva imediatamente à exclusão da garantia.

A reclamada provou que recebeu o produto sem a identificação necessária e indispensável.

A exceção alegada sobre a ininteligibilidade do pedido fica afastada uma vez que apesar da confusão a reclamada compreendeu a intenção, o pedido e apresentou contestação, defendendo-se cabalmente.

Daí a sentença produzida

- Do pedido efetuado pelo reclamante

Requer o reclamante:

- A resolução contratual, com a conseqüente condenação da reclamada, na devolução do montante de 479,90 €;

- Condenação da reclamada no pagamento de uma indemnização de 400,00 €, pelos prejuízos sofridos (47 dias sem uso da placa desde o RMA, danos morais e perda de tempo, calculados nos seguintes termos:

Perda de uso até hoje: 17 dias indemnizáveis x 8 € por dia = 136,00 €

Danos morais = 150,00 €

Condenação da reclamada no pagamento da taxa e os encargos que vierem a ser suportados pelo reclamante como presente litígio

Mais à frente e relativamente ao cálculo da indemnização refere:

- perda de uso: 17 dias após tolerância de 30 dias x 8 € por dia = 136,00 €

- Danos morais e perda de tempo: 150,00 €

- Sub total 286 € (peço 400 € como quantificação provisória)

- A ininteligibilidade do pedido ou da causa de pedir

A ininteligibilidade do pedido ou da causa de pedir, que está prevista no art 186.º do CPC, que acontece quando o pedido não se consegue perceber de todo, gera a ineptidão da petição inicial e torna nulo todo o processo.

Todavia, se o réu contestar, e apesar da confusão do pedido, entendeu-o e exerceu o seu direito de defesa, fica sanada esta circunstância.

Foi justamente o que aconteceu nos presentes autos.

Artigo 186.º - Ineptidão da petição inicial

1 - É nulo todo o processo quando for inepta a petição inicial. 2 - Diz-se inepta a petição: a) Quando falte ou seja ininteligível a indicação do pedido ou da causa de pedir; b) Quando o pedido esteja em contradição com a causa de pedir; c) Quando se cumulem causas de pedir ou pedidos substancialmente incompatíveis. 3 - Se o réu contestar, apesar de arguir a ineptidão com fundamento na alínea a) do número anterior, a arguição não é julgada procedente quando,

ouvido o autor, se verificar que o réu interpretou convenientemente a petição inicial.

- Saneamento processual

As partes são legítimas e o tribunal é competente.

A matéria encontra-se na livre disponibilidade das partes e a exceção dilatória alegada da ineptidão da reclamação foi decidida.

Inexistem outras exceções alegadas ou de conhecimento oficioso que cumpra conhecer

- Valor da causa

Fixa-se a reclamação na quantia de 879,90 € (479,90 € + 400,00 €).

- Da reclamação (em síntese)

Comprou em 13/3/2023, à reclamada a placa gráfica identificada nos autos, pela quantia de 479,90 €.

O bem avariou produzindo um ruído anormal e pontualmente artefactos no ecrã.

Entregou em garantia para reparação em 30/10/2025

A reclamada recusou a reparação em garantia por o equipamento não possuir uma etiqueta autocolante com o número de série alegando impossibilidade de validar o produto.

Nas fotos juntas mostra-se que o dissipador não apresenta marcas de parafuso riscados ou removidos, não existem sinais visíveis de abertura ou manipulação, existe um autocolante intacto colado num dos parafusos, um dos números de série permanece visível no PCB

Estes elementos conjugados com a fatura de compra comprovam que se trata do mesmo produto e que não houve qualquer intervenção do reclamante.

A exigência da etiqueta autocolante constitui prática abusiva.

(cfr documentos juntos com a reclamação)

- Da citação

Devidamente citada a reclamada apresentou contestação, demais prova, fez-se representar em audiência arbitral.

- Da contestação (em sumário)

Impugnou todos os factos que estejam em oposição com a defesa considerada no seu conjunto e concluiu pela improcedência da reclamação e consequente absolvição dos pedidos.

Assim,

Para além da exceção alegada e já decidida,

O reclamante enviou o bem para reparação em garantia tendo o fabricante informado que tal seria impossível por não existir uma etiqueta com o nº. de série, não sendo possível aferir se este bem corresponde ao adquirido na reclamada.

O número visível não corresponde ao número de série e não é possível através deste determinar a origem do bem.

Este número consta obrigatoriamente em 3 locais – Na caixa (que o reclamante não possui), no próprio produto (autocolante removido) e na fatura de aquisição.

O número de série da fatura tem de corresponder ao do equipamento, e no caso não se sabe.

Para que o equipamento possa dar entrada em armazém é necessário carregar o número de série no stock da reclamada e na venda este número é carregado na fatura.

É impossível faltar o número de série.

Na falta deste torna-se impossível a confirmação sobre a identidade do bem e a responsabilidade do fabricante.

O fabricante recusou a garantia porque não conseguir identificar que o produto foi por si fabricado.

Na etiqueta refere-se que se for removida o produto perde a garantia.

Nas condições de venda da reclamada, refere-se a necessidade da entrega dos produtos com etiqueta de número de série intactas. A remoção ou alteração inviabiliza de imediato a garantia.

A reclamada coloca em dúvida se a etiqueta foi removida pelo reclamante ou então o produto não foi comprado no estabelecimento comercial da reclamante.

(cfr documentação junta com a contestação)

- Da prova

- Declarações de parte

- Do reclamante

Este mantém os factos alegados na reclamação que aqui se dão por reproduzidos. Nada mais acrescentou.

- Testemunhal

- Ouvidas as testemunhas indicadas pela reclamada

[REDACTED], funcionário da Global data, diretor de operações – apoio ao cliente e [REDACTED] funcionário da reclamada e responsável de loja, no Porto, ambos conhecedores deste assunto e ambos responderam com seriedade e certeza no que referiam.

Ambos testemunharam que a marca recusou a reparação em garantia pois que o produto não continha a identificação.

Ou seja, uma etiqueta que consta em todos os produtos, foi removida, e nessa existem os elementos necessários para identificar o próprio produto, ainda quem o comercializou. Contém um aviso de garantia, que adverte “no caso de remoção da etiqueta a garantia será excluída”.

Para além do produto possuir esta etiqueta, a caixa e a fatura também possuem a identificação, todavia, o reclamante não possui a caixa do produto, o próprio produto não a contém, logo não se sabe se condiz com a fatura.

O bem foi recebido nas instalações da reclamada para reparação e de imediato tiram fotos, para arquivo.

Este produto foi recebido do reclamante já sem etiqueta.

- Apreciação da prova constante dos autos

Após estudo das provas apresentadas nos autos e da análise da legislação aplicável à situação em apreço, conclui-se que são dados como provados todos os factos que constam da contestação apresentada.

Ou seja: a falta de etiqueta indispensável para a identificação do produto e validação da garantia.

Ainda que, o bem já foi recebido nessas condições e logo informaram o reclamante.

Daí que,

não existindo qualquer prova factual, nem evidência direta que a etiqueta foi retirada pelos serviços da reclamada, esta não é responsável pela reparação em garantia, nem pelas indemnizações que o reclamante pretende.

Esta é a prova que resulta dos autos.

Ora,

O ónus da prova cabe à parte que alega os factos, é o encargo que recai sobre uma das partes num processo judicial para demonstrar os factos que alega, sendo que o não cumprimento deste encargo acarreta a perda da ação.

Geralmente, cabe ao autor provar os factos que fundamentam o seu direito (factos constitutivos) e ao réu provar os factos que impedem, modificam ou extinguem esse direito (factos impeditivos, modificativos ou extintivos).

Artigo 342.º CC - (Ónus da prova)

1. Àquele que invocar um direito cabe fazer a prova dos factos constitutivos do direito alegado.

2. A prova dos factos impeditivos, modificativos ou extintivos do direito invocado compete àquele contra quem a invocação é feita.

3. Em caso de dúvida, os factos devem ser considerados como constitutivos do direito.

Assim:

O serviço reclamado não foi prestado, por falta do elemento crucial para a identificação do bem.

Desta feita,

Inexiste qualquer responsabilidade contratual da reclamada. Não existe dano que a reclamada possa ter causado.

Não existe violação da legislação sobre o direito do consumo efetuada pela reclamada.

Não existe responsabilidade indemnizatória da reclamada.

Nestes termos,

Julga-se a presente reclamação totalmente improcedente, e, em consequência, absolve-se a reclamada dos pedidos efetuados.

Custas a cargo do reclamante

Registe e notifique

Matosinhos, 12 de fevereiro de 2026



Rui Moreira Chaves

Juiz árbitro