

3. Fundamentação

3.1 Dos Factos

1. A Reclamante adquiriu no dia 28-10-23 um PC █████ no valor de 1421,10€, doc 6;
2. A Reclamante, em 09-09-25 contactou com a Reclamada para a reparação do seu PC █████, ao abrigo da garantia dado que o equipamento não ligava;
3. A Reclamante ao abrigo da subscrição do serviço Pick up & return, entregou no seu domicílio o equipamento à Reclamada em 16-09-25, tendo o mesmo sido entregue na loja do dia 17-09-25, docs páginas 35 e 35 verso dos presentes autos;
4. A Reclamante alegou que embalou o equipamento, colocando-o numa caixa cumprindo os parâmetros definidos pela Reclamada tendo utilizado papel kraft para o devido condicionamento do mesmo.
5. A Reclamante alegou ainda que a Reclamada lhe comunicou que o monitor se encontrava partido e que para prosseguir com a reparação em garantia, teria de suportar o custo de 798,99€, doc 7, 11 e 12;
6. A Reclamante disse que manifestou de imediato à Reclamada a sua discordância, uma vez que à data da recolha, o equipamento não apresentava qualquer dano visível;
7. Sobre o sucedido, a Reclamada limitou-se a remeter para a sua página de Internet “Assistência técnica”, nada mais tendo referido;
8. A Reclamante reiterou que o material utilizado no embalamento cumpria as normas da Reclamada, acrescentando que o enchimento era suficiente para não permitir que o equipamento oscilasse dentro da caixa;
9. A Reclamante, no dia 17-09-25, exarou reclamação, no livro de reclamações da Reclamada, docs 2, 3 e 4;
10. A Reclamante recebeu resposta da Reclamada em 08-10-25, informando que não poderia responsabilizar-se pelos danos no equipamento, devido ao deficiente embalamento do mesmo, doc 5;
11. A Reclamante sublinhou que embalou o equipamento devidamente, doc 8;
12. A Reclamada alegou que a Reclamante deveria ter procedido de acordo com as

instruções constantes do seu website, doc 1 junto com a contestação;

13. A Reclamada sublinhou que o equipamento não foi acondicionado de forma correta, não tendo proteção para as extremidades do equipamento que contém vidro, doc 2 junto com a contestação;

14. A Reclamada alegou que não pode responsabilizar-se pelo dano do equipamento ao abrigo da garantia, pois das duas uma, ou o equipamento já estava danificado antes de ser entregue, ou o mesmo se danificou durante o transporte devido ao deficiente embalamento;

15. A Reclamada disse que depois da análise técnica verificou que o equipamento não ligava, alegando que tal anomalia poderia advir de uma descarga na placa principal, doc 3;

16. A Reclamada referiu que para reparar a anomalia na placa principal ao abrigo da garantia é necessária a substituição prévia do [REDACTED], pois tal implica a abertura do equipamento;

17. A Reclamante declarou durante a audiência do julgamento que lhe ligaram da parte Istore, o colaborador que procedeu ao desembalamento, dizendo que o equipamento estava partido;

18. A testemunha da Reclamante, [REDACTED], mãe da Reclamante, declarou que efetuou com a filha o embalamento do equipamento, utilizando papel kraft para o enchimento e que colocaram muita fita adesiva na caixa;

19. A testemunha da Reclamante, [REDACTED], pai da Reclamante, declarou que é engenheiro informático de profissão e que à vinte anos, no âmbito da sua atividade, presenciou diversas situações que demonstravam dubiedade no transporte e manuseamento deste tipo de encomendas por parte das transportadoras;

20. A testemunha da Reclamada, [REDACTED], técnico, informou que aquando da abertura da caixa, o monitor estava danificado;

3.1.2 Dos Factos Provados e Não Provados

Resultam provados os seguintes factos:

Prova documental: 1, 3, 5, 9, 10, 11, 12, 13, 15;

Prova por declaração: 2, 4, 6, 7, 8, 14, 16, 17, 18, 20;

Factos não provados os seguintes factos: 19;

O Tribunal alicerçou, ainda, a sua convicção nos factos acessórios apresentados na audiência de julgamento.

4.2. Motivação

O Tribunal, na apreciação crítica da prova documental e testemunhal produzida nos autos, verificou que a Reclamante adquiriu um computador [REDACTED] no dia 28 de outubro de 2023, conforme comprovado pelo documento de compra apresentado (Doc. 6). Ficou igualmente demonstrado que, em 9 de setembro de 2025, a Reclamante contactou a Reclamada para comunicar que o equipamento não ligava, ação que foi confirmada por documentação e admitida pela própria Reclamada, constituindo prova suficiente de que a comunicação ocorreu no prazo legal de garantia.

Relativamente à entrega do equipamento para reparação, foi provado que a Reclamante utilizou o serviço “Pick up & return”, tendo o equipamento sido recolhido em 16 de setembro de 2025 e entregue na loja da Reclamada em 17 de setembro de 2025, conforme os documentos de transporte juntados aos autos (Docs. 35 e 35 verso).

No que respeita ao embalamento, ficou apurado que a Reclamante acondicionou o equipamento utilizando papel kraft e fita adesiva. Contudo, o Tribunal constatou que tal procedimento não observou integralmente as instruções disponibilizadas pela Reclamada no seu site, nomeadamente no que se refere à proteção adequada das extremidades e das superfícies em vidro. Por essa razão, não é possível afirmar que o embalamento tenha sido totalmente adequado ou que exclua a possibilidade de o dano físico no monitor ter ocorrido nesse contexto.

Relativamente ao dano físico verificado, ficou provado que o monitor se encontrava

danificado no momento do desembalamento na loja da Reclamada, conforme declarado pelo técnico [REDACTED]. Não obstante, não se encontrou prova suficiente que permitisse determinar com segurança o momento exato em que o dano ocorreu, nem atribuir a sua causa a qualquer ação ou omissão da Reclamada ou da transportadora, permanecendo incerta a origem do dano.

Foram ouvidas, ainda, as testemunhas da Reclamante. [REDACTED], mãe da Reclamante, confirmou a forma como se realizou o embalamento, descrevendo a utilização de papel kraft e fita adesiva. [REDACTED], pai da Reclamante e engenheiro informático, referiu a possibilidade genérica de danos durante o transporte de equipamentos frágeis, com base na sua experiência profissional. Todavia, tais depoimentos não permitiram estabelecer, com rigor, a causa do dano verificado, nem afastar a incerteza quanto ao momento e circunstâncias da fratura do monitor.

Deste modo, o Tribunal considerou provados os factos relativos à aquisição do equipamento, ao contacto para reparação, à recolha e entrega do mesmo, bem como à comunicação da Reclamante acerca da anomalia funcional. Em contrapartida, não se provou, com o necessário grau de certeza, que o dano físico no monitor tenha ocorrido por falha da Reclamada, nem que tenha origem exclusivamente imputável à consumidora ou à transportadora.

4. Do Direito

O presente litígio prende-se com a aplicação do Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro, que regula os direitos do consumidor em contratos de compra e venda de bens móveis corpóreos, nomeadamente no que respeita à responsabilidade do profissional perante falta de conformidade do bem.

Nos termos do diploma legal, o profissional é responsável por qualquer falta de conformidade que se manifeste dentro do prazo de garantia, que, para bens móveis corpóreos, é de três anos a contar da entrega do bem. Todavia, a presunção de que a

falta de conformidade existia à data da entrega opera apenas quando a desconformidade se manifesta nos dois primeiros anos, cabendo ao consumidor demonstrar, depois desse período, que a falta de conformidade tem origem intrínseca ao bem.

No caso em apreço, verificou-se que o equipamento adquirido pela Reclamante apresentou anomalia funcional, consistindo no facto de não ligar, sendo esta situação comunicada à Reclamada dentro do prazo de garantia legal. Todavia, aquando da verificação técnica, constatou-se também a existência de dano físico no monitor.

A análise factual permitiu concluir que o embalamento efetuado pela Reclamante não seguiu integralmente as instruções disponibilizadas pela Reclamada no seu site, designadamente quanto à proteção das extremidades e das superfícies em vidro. Não se demonstrou, contudo, que a Reclamada tivesse responsabilidade pelo dano verificado, nem que o mesmo seja imputável à transportadora. A causa do dano permaneceu incerta, não podendo o Tribunal estabelecer um nexo causal direto e inequívoco entre qualquer ação da Reclamada e a fratura do monitor.

Nos termos do Decreto-Lei n.º 84/2021, a responsabilidade do profissional apenas se verifica quando a falta de conformidade é comprovadamente imputável ao bem ou à atuação do próprio profissional. Quando a causa da desconformidade ou do dano não se encontra claramente identificada, e existem elementos que indicam que a atuação do consumidor (neste caso, o acondicionamento do equipamento) não seguiu integralmente as instruções do profissional, não se pode imputar automaticamente a responsabilidade ao vendedor.

Por outro lado, a anomalia funcional inicial — a impossibilidade de ligar o equipamento — constitui falta de conformidade que apenas pode ser reparada se não estiver dependente de elementos cuja causa seja incerta ou fora do controlo do profissional. O dano físico no monitor impede tecnicamente a reparação da anomalia funcional sem a substituição prévia do componente danificado. Como não foi provado que tal dano seja

imputável à Reclamada, não se pode exigir ao profissional a reparação ao abrigo da garantia sem encargos.

Assim, considerando que a origem do dano físico permanece incerta, que o embalamento efetuado pela Reclamante não cumpriu integralmente as instruções da Reclamada e que a Reclamada não deu causa direta à desconformidade do equipamento, não se encontram reunidos os pressupostos legais que autorizem a imputação de responsabilidade ao profissional.

Em conclusão, à luz da factualidade apurada e do regime jurídico aplicável, não assiste à Reclamante o direito de exigir à Reclamada a reparação do equipamento sem encargos, porquanto não foi demonstrado que a desconformidade funcional ou o dano físico no monitor lhe seja imputável, direta ou exclusivamente, nos termos do Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro.

5. Decisão

Em face do exposto, e atenta a matéria de facto provada e não provada, bem como o regime jurídico constante do Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro, julga-se a presente reclamação improcedente, por não se encontrarem reunidos os pressupostos legais que permitam imputar à Reclamada a obrigação de proceder à reparação do equipamento ao abrigo da garantia, sem encargos para a Reclamante.

Não ficou demonstrado que o dano verificado no monitor seja imputável à Reclamada, nem que constitua falta de conformidade originária do bem, subsistindo dúvida fundada quanto à sua causa e tendo-se apurado que o embalamento efetuado não observou integralmente as instruções disponibilizadas.

Em consequência, absolve-se a Reclamada do pedido.

Notifique-se.

Porto, 16.10.25

A Juiz-Árbitro,

Mania pão Mimoso