

Sentença

Processo nº 24/2026

Reclamante: [REDACTED]

Reclamada: [REDACTED]

Sumário

I — No âmbito de um contrato de compra e venda de bens de consumo, o profissional deve entregar ao consumidor um bem conforme com o contrato, nos termos do Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro.

II — A falta de conformidade que se manifeste no prazo de dois anos após a entrega do bem presume-se existente à data da entrega, competindo ao profissional ilidir essa presunção.

III — Não tendo o profissional demonstrado, através de prova suficiente, que a desconformidade resulta de facto imputável ao consumidor ou de causa posterior à entrega, mantém-se a presunção legal de falta de conformidade.

IV — Não sendo efetuada a reparação ou substituição do bem dentro de prazo razoável, assiste ao consumidor o direito de recorrer aos meios de tutela subsequentes, designadamente à resolução do contrato.

V — A resolução do contrato implica a restituição do bem ao profissional e o reembolso ao consumidor do montante pago.

1. Relatório

1.1 Aberta a audiência, verificou-se não ser possível a conciliação entre as partes, pelo que se passou, de imediato, à audiência de julgamento arbitral.

1.2. O Reclamante alega que o equipamento adquirido junto da Reclamada avariou dentro do prazo da garantia legal.

1.3. A Reclamada alega que o equipamento exhibe um dano exterior, pelo que não se encontra coberto pela garantia.

2. Objeto do Litígio

O objeto do litígio corporiza-se na seguinte questão: saber se o Reclamante tem direito à resolução do contrato e à consequente devolução da quantia paga.

3. Fundamentação

3.1 Dos Factos

1. O Reclamante no dia 22.12.24, adquiriu à Reclamada, no seu estabelecimento de Vila Nova de Gaia, uma TV, marca Hisense, pelo valor de 379,99€, doc doc 1;
2. O Reclamante alegou que no dia 11.08.25 o equipamento apresentou avaria, encontrando-se dentro do prazo da garantia legal, doc 1;
3. O Reclamante esclareceu que, desde essa data, contactou varias vezes a Reclamada, essencialmente em loja, junto do vendedor, e também telefonicamente, sem ter obtido qualquer solução;
4. O Reclamante apresentou, online, reclamação no livro de reclamações da Reclamada, tendo também enviado uma missiva registada para o serviço de apoio ao cliente, doc 2
5. O Reclamante referiu que a Reclamada recusou prestar apoio ao abrigo da garantia legal, remetendo para o fabricante, doc 3;
6. A Reclamada alegou que o equipamento objeto dos presentes autos fora enviado para o serviço de assistência técnica, tendo este informado que a TV apresentava desconformidade;
7. A testemunha do Reclamante, [REDACTED], declarou que foi a própria que tratou da situação, esclarecendo que no dia 11.08.25, pela manhã, ligou a TV, tendo esta funcionado, sendo que, mais tarde, quando voltou a ligar já não funcionava;
8. A testemunha esclareceu que ligou para a marca e fora informada que deveria enviar fotos da TV;

9. A testemunha disse, que nesse mesmo dia, comunicaram que se tratavam de danos externos e que se pretendessem que o equipamento fosse analisado teriam de arcar com custos de deslocação;
10. A testemunha disse, ainda, que a Reclamada, comunicou para aguardarem dado que a situação tinha de ser analisada por um técnico, referindo que iria diligenciar junto da marca;
11. A testemunha informou que quiseram indagar quais os danos que a TV padecia e que foram informados que se tratavam de danos externos, sendo estes visíveis pela análise das fotos;
12. A testemunha sublinhou que a assistência técnica nunca analisou o equipamento;
13. A testemunha declarou que foram informados, na loja da Reclamada, Arrábida Shopping, pela gerente, de nome [REDACTED] que se a Reclamada não conseguisse resolver o problema no prazo de um mês, devolveriam o valor em causa;
14. A testemunha disse que passado um mes, setembro de 2025, a gerente [REDACTED] esclareceu que o procedimento não era o que tinha sido referido, devolução do valor, não tendo conhecimento do relatório técnico;
15. A testemunha esclareceu que depois da entrada do Processo no CICAP, a marca veio alegar dano, quebra do painel;
16. A testemunha acrescentou que depois desta data, rececionaram um email da marca que iria ser deslocado um técnico com custos;
17. A testemunha salientou que no mesmo dia informaram que a situação não estava coberta pela garantia e que davam por concluído o processo;
18. A testemunha esclareceu que não houve qualquer impacto na TV;
19. A testemunha da Reclamada, [REDACTED], técnica do serviço pós venda, referiu que, no momento da chegada do processo detetaram um problema e pediram assistência

ao domicílio, que não ocorreu, tendo sido realizada uma peritagem técnica através de foto.

3.1.1 Dos Factos Provados e Não Provados

Resultam provados os seguintes factos:

Por documento: 1, 2, 4, 5.

Por declaração: 3, 7, 8, 9, 10, 11 (parcialmente provado relativamente ao pedido de informação sobre os danos da TV), 12, 13, 14, 15 (parcialmente provado relativamente à resposta da marca), 16, 17 (parcialmente provado relativamente à informação enviada pela marca), 19.

Resultam não provados os seguintes factos: 6, 11 (parcialmente não provado relativamente ao conteúdo dos danos), 15 (parcialmente não provado relativamente ao conteúdo dos danos), 17 (parcialmente não provado relativamente aos danos não estarem cobertos pela garantia), 18.

O Tribunal Arbitral tomou ainda em consideração, na sua apreciação global da prova, os factos acessórios discutidos em audiência de julgamento.

3.2. Motivação

A convicção do Tribunal Arbitral quanto à matéria de facto provada e não provada resultou da apreciação crítica e conjugada da prova documental junta aos autos, das declarações prestadas em audiência pelas partes e pelas testemunhas.

Relativamente aos factos dados como provados por documento, designadamente os factos 1, 2, 4 e 5, o Tribunal baseou-se na documentação junta aos autos. Em particular, a fatura de compra do equipamento comprova que o Reclamante adquiriu à Reclamada, no dia 22.12.2024, uma televisão da marca Hisense pelo valor de 379,99€, no estabelecimento comercial sito em Vila Nova de Gaia.

A mesma documentação permite igualmente confirmar a apresentação da reclamação por parte do Reclamante, quer através do livro de reclamações online quer mediante o envio de comunicação escrita ao serviço de apoio ao cliente da Reclamada, bem como

a posição assumida pela Reclamada no sentido de remeter o tratamento da situação para o fabricante.

No que respeita aos factos dados como provados por declaração, o Tribunal atendeu às declarações do Reclamante e, em especial, ao depoimento da testemunha Sandra Pinheiro, que revelou conhecimento direto da situação, por ter sido quem tratou dos contactos com a marca e com a Reclamada. O seu depoimento mostrou-se coerente, detalhado e globalmente credível, tendo sido prestado de forma espontânea e consistente, sem contradições relevantes.

Assim, com base nessas declarações, considerou o Tribunal demonstrado que, após a detetação da avaria no dia 11.08.2025, foram efetuados diversos contactos com a Reclamada, tanto em loja como telefonicamente, na tentativa de obter uma solução para o problema apresentado pelo equipamento (facto 3).

Resultou igualmente demonstrado que, nessa sequência, a testemunha contactou diretamente a marca, tendo sido instruída a enviar fotografias da televisão, e que posteriormente foi informada de que, pelas imagens enviadas, seriam visíveis danos externos, sendo ainda referido que uma eventual análise técnica implicaria custos de deslocação (factos 7, 8 e 9).

Ficou também demonstrado que a Reclamada informou o Reclamante de que a situação teria de ser analisada por um técnico e que iria diligenciar junto da marca (facto 10).

Considerou-se parcialmente provado o facto 11 apenas quanto ao pedido de esclarecimento sobre os alegados danos da televisão, por ter resultado das declarações da testemunha que procuraram obter essa informação, não tendo, contudo, ficado demonstrado com precisão o conteúdo concreto desses danos.

O Tribunal considerou ainda provado que, segundo a testemunha do Reclamante, a assistência técnica nunca chegou a proceder à análise física do equipamento, tendo a avaliação sido feita apenas com base em fotografias enviadas (facto 12).

Do mesmo modo, considerou credível o relato segundo o qual, em momento posterior, numa deslocação à loja da Reclamada no Arrábida Shopping, uma gerente informou que, caso a situação não fosse resolvida no prazo de um mês, seria devolvido o valor pago pelo equipamento (facto 13).

Resultou ainda demonstrado que, decorrido esse período, foi transmitido pela loja que o procedimento não corresponderia ao anteriormente indicado, não tendo a testemunha tido conhecimento de qualquer relatório técnico formal (facto 14).

Quanto ao facto 15, o Tribunal considerou apenas parcialmente provado que, após a entrada do processo no CICAP, foi transmitida pela marca uma resposta relativa à situação, não tendo, porém, ficado demonstrado de forma segura o concreto conteúdo técnico dessa comunicação.

De igual modo, considerou-se provado que foi posteriormente recebido um email da marca indicando a possibilidade de deslocação de um técnico, com custos associados (facto 16), bem como que foi enviada uma comunicação a dar por concluído o processo (facto 17), ficando apenas provada a existência dessa comunicação e não o concreto fundamento técnico invocado.

No que respeita ao facto 19, o Tribunal valorou o depoimento da testemunha [REDACTED], técnica do serviço pós-venda da Reclamada, que esclareceu o procedimento seguido internamente, referindo que, após a receção do processo, foi solicitado apoio técnico ao domicílio e que acabou por ser efetuada uma avaliação técnica através da análise de fotografias.

Relativamente aos factos dados como não provados, tal resulta da ausência de prova suficientemente convincente que permita ao Tribunal formar convicção segura sobre a sua verificação.

Em particular, o facto 6 não foi dado como provado, por não ter sido apresentado qualquer relatório técnico ou outro elemento documental que demonstrasse de forma

objetiva que o equipamento foi efetivamente analisado por um serviço técnico e que dessa análise resultou a conclusão de existência de desconformidade.

Os factos 11, 15 e 17 foram considerados parcialmente não provados na parte respeitante à concreta identificação e caracterização dos alegados danos externos e à afirmação de que os mesmos excluiriam a cobertura pela garantia, uma vez que não foi produzida prova técnica bastante que permitisse ao Tribunal confirmar a natureza desses danos ou estabelecer a sua relação com a avaria reportada.

Por fim, o facto 18, relativo à inexistência de qualquer impacto na televisão, não foi considerado provado, por se tratar de uma afirmação que não foi corroborada por elementos objetivos ou técnicos que permitissem ao Tribunal afastar a possibilidade de dano físico no equipamento.

O Tribunal Arbitral teve ainda em consideração, na sua apreciação global da prova, os factos acessórios discutidos em audiência de julgamento, bem como as regras da experiência comum, valorando criticamente todos os meios de prova produzidos à luz do princípio da livre apreciação da prova.

4. Direito

O objeto do presente litígio consiste em determinar se o Reclamante tem direito à resolução do contrato de compra e venda celebrado com a Reclamada e à consequente restituição da quantia paga, em virtude da alegada avaria do equipamento adquirido.

A relação jurídica em causa configura um contrato de compra e venda de bem de consumo, celebrado entre um consumidor e um profissional. Assim, é aplicável o regime jurídico constante do Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro, que regula os direitos do consumidor na compra e venda de bens, conteúdos e serviços digitais.

Nos termos do artigo 2.º, n.º 1, alínea g) do referido diploma, considera-se consumidor a pessoa singular que atua com fins que não se integram no âmbito da sua atividade comercial, industrial, artesanal ou profissional, sendo que o Reclamante adquiriu o bem para uso pessoal. Por sua vez, a Reclamada enquadra-se no conceito de profissional previsto no artigo 2.º, n.º 1, alínea o) do mesmo diploma.

Nos termos do artigo 5.º do Decreto-Lei n.º 84/2021, o profissional tem o dever de entregar ao consumidor bens que estejam em conformidade com o contrato de compra e venda. A conformidade do bem implica, designadamente, que este apresente as características e qualidades habituais em bens do mesmo tipo e que seja adequado às utilizações normalmente esperadas.

Acresce que, de acordo com o artigo 12.º, n.º 1 do mesmo diploma, o profissional é responsável por qualquer falta de conformidade que se manifeste no prazo de três anos a contar da entrega do bem, tratando-se de bens móveis.

No caso concreto, resultou provado que o Reclamante adquiriu a televisão no dia 22.12.2024 e que a alegada avaria se manifestou em 11.08.2025, ou seja, dentro do período de garantia legal aplicável.

Importa ainda atender ao regime da presunção de falta de conformidade, previsto no artigo 13.º, n.º 1 do Decreto-Lei n.º 84/2021, segundo o qual se presume que qualquer falta de conformidade que se manifeste no prazo de dois anos a contar da entrega do bem já existia à data da entrega, cabendo ao profissional ilidir essa presunção.

Tal presunção visa reforçar a proteção do consumidor, dispensando-o de provar a origem da desconformidade do bem, recaindo sobre o profissional o ónus de demonstrar que a falta de conformidade resulta de facto imputável ao consumidor ou de causa posterior à entrega.

No caso *sub judice*, ficou demonstrado que o equipamento deixou de funcionar dentro do prazo de garantia legal. A Reclamada alegou que o equipamento apresentava danos externos, designadamente uma quebra de painel, razão pela qual a situação não estaria abrangida pela garantia.

Contudo, da matéria de facto provada não resulta demonstrado que tenha sido realizada uma análise técnica presencial ao equipamento, tendo antes resultado provado que a avaliação efetuada pela assistência técnica se baseou essencialmente na análise de fotografias enviadas, não tendo sido apresentado nos autos qualquer relatório técnico detalhado que comprove a existência dos alegados danos ou que permita estabelecer um nexo causal entre esses danos e a avaria reportada.

Assim, não tendo sido produzida prova suficiente que permita afastar a presunção legal estabelecida no artigo 13.º, n.º 1 do Decreto-Lei n.º 84/2021, deve considerar-se que a falta de conformidade existia à data da entrega do bem.

Verificando-se uma falta de conformidade, assiste ao consumidor o direito à reposição da conformidade do bem, podendo optar entre reparação ou substituição, nos termos do artigo 15.º, n.º 1 do Decreto-Lei n.º 84/2021, salvo se o meio escolhido for impossível ou implicar custos desproporcionados para o profissional.

Caso a reposição da conformidade não seja efetuada, ou não o seja dentro de prazo razoável, ou ainda caso se revele impossível, o consumidor pode recorrer aos meios de tutela subsequentes, designadamente a redução adequada do preço ou a resolução do contrato, conforme previsto no artigo 15.º, n.º 4 do Decreto-Lei n.º 84/2021.

Por sua vez, estabelece o artigo 18.º, n.º 3 que o consumidor pode resolver o contrato quando o profissional não tenha efetuado a reparação ou substituição do bem, quando a falta de conformidade persista ou quando a situação seja suficientemente grave para justificar a resolução imediata.

No caso concreto, resulta da matéria provada que o Reclamante diligenciou reiteradamente junto da Reclamada no sentido de ver solucionada a situação, não tendo, contudo, sido efetuada qualquer reparação ou substituição do equipamento, nem tendo sido apresentada uma solução efetiva para a reposição da conformidade do bem.

Assim, verificando-se que a falta de conformidade se manifestou dentro do prazo legal de garantia e não tendo a Reclamada logrado ilidir a presunção legal nem procedido à reposição da conformidade do bem, entende o Tribunal que se encontram reunidos os pressupostos legais que permitem ao consumidor recorrer ao direito de resolução do contrato, nos termos do artigo 18.º do Decreto-Lei n.º 84/2021.

Nos termos do artigo 20.º do mesmo diploma, a resolução do contrato implica a restituição do bem ao profissional e o reembolso ao consumidor do montante pago,

devendo esse reembolso ser efetuado sem demora injustificada e, em qualquer caso, no prazo máximo de 14 dias a contar da data em que o profissional é informado da decisão de resolução do contrato.

Em face do exposto, e atendendo ao regime jurídico aplicável, conclui-se que assiste ao Reclamante o direito à resolução do contrato de compra e venda e à consequente devolução do valor pago pelo equipamento.

5. Decisão

Face à matéria de facto provada e ao regime jurídico aplicável, nomeadamente o Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro, conclui-se que a falta de conformidade do bem se manifestou dentro do prazo legal de garantia e que a Reclamada não logrou ilidir a presunção prevista no artigo 13.º, n.º 1, nem procedeu à reparação ou substituição do equipamento.

Verificando-se, assim, os pressupostos previstos no referido diploma, julga-se procedente a reclamação, reconhecendo-se ao Reclamante o direito à resolução do contrato de compra e venda.

Em consequência, a Reclamada deve restituir ao Reclamante o montante pago pelo equipamento, contra a devolução do bem, no prazo máximo de 14 dias, nos termos do artigo 20.º do Decreto-Lei n.º 84/2021.

Porto, 12.03.26

A Juiz-Árbitro,

