

Proc. n.º 2910/2025 TAC Porto

SENTENÇA

Demandante: [REDACTED], residente na [REDACTED]
[REDACTED]

Demandada: [REDACTED], pessoa coletiva registada sob o NIPC [REDACTED]
e com sede social na [REDACTED]
[REDACTED]

1. Relatório

1.1. O demandante [REDACTED] residente na [REDACTED]
[REDACTED], apresentou no CICAP reclamação
contra a pessoa coletiva [REDACTED] pessoa coletiva registada sob o NIPC
[REDACTED] e com sede social n [REDACTED]
[REDACTED] pedindo que fosse declarada a
resolução do contrato de compra e venda celebrado entre as partes, tendo
por objeto mediato um computador e que em consequência da mesma fosse
a demandada condenada à devolução do valor pago a título de preço.
Ademais peticionou a título de pedido subsidiário que a demandada fosse
condenada à substituição do equipamento. Na reclamação inicial do
demandante, a qual aqui se dá por integralmente reproduzida, esta invoca,
em suma, a falta de conformidade de um computador portátil ASUS ProArt
PX13, adquirido à demandada em 27 de setembro de 2025, pelo valor de
2099,99 euros. Alegou que o equipamento, menos de 30 dias após a entrega,
apresentou fissura interna no ecrã, sem que o mesmo tivesse sido a qualquer
impacto, queda, pressão ou uso indevido, encontrando-se exteriormente
imaculado. Perante a entrega do bem para efeitos de garantia, a demandada
recusou a sua aplicação, limitando-se a alegar genericamente “ecrã partido”,
sem apresentação de relatório técnico que permitisse estabelecer a causa do

dano ou a imputação ao consumidor, contrariando o regime legal de conformidade dos bens móveis. Acrescenta o demandante que a reclamada presumiu, desde logo e antes de qualquer análise do fabricante, tratar-se de dano físico excluído da garantia, fornecendo apenas um orçamento comercial para reparação, carente de qualquer fundamentação técnica.

O demandante sustenta que o equipamento, sendo um portátil de última geração destinado a criadores, com ecrã OLED tátil e características “military grade”, deveria apresentar resistência compatível com o uso normal e as expectativas legítimas do consumidor. Invoca, para tal, os direitos legalmente designadamente o direito de rejeição que consagra expressamente a substituição imediata ou resolução quando a falta de conformidade ocorre nos primeiros 30 dias após a entrega.

Face à recusa da demandada em reconhecer a garantia e à inexistência de prova técnica que infirme a alegada falta de conformidade, o demandante peticiona a declaração de resolução do contrato, com restituição do preço pago, ou, subsidiariamente, a substituição do equipamento por outro novo.

1.2. Citada, a demandada não apresentou contestação nem se fez representar na audiência de discussão e julgamento arbitral.

*

Nos termos do art.º 297.º n.º 1 do Código de Processo Civil, aplicável por remissão do art.º 19.º n.º 3 do Regulamento do CICAP, fixa-se o valor da causa em 2099,99 euros, por ser este o valor de aquisição do bem e que corresponde ao valor do negócio jurídico em litígio.

*

Tratando-se de arbitragem necessária, nos termos do art.º 14.º n.º 2 da Lei n.º 24/96 de 31 de julho, na redação que lhe foi dada pela Lei n.º 63/2019 de 16 de agosto, é este tribunal competente para julgar e decidir o litígio

*

Não existem nulidades, exceções ou outras questões prévias que obstem ao

conhecimento do mérito e de que cumpra conhecer.

*

2. Objeto do Litígio

O objeto do litígio consiste em determinar se o demandante tem direito à resolução do contrato firmado entre as partes e se, mediante tal resolução, pode a demandada pode ser condenada no pagamento ao demandante do montante de 2099,99 euros.

*

3. Questões a resolver

Tendo em consideração o objeto do litígio e o pedido do demandante, verificam-se as seguintes questões a resolver: a questão da aplicabilidade do regime jurídico que regula os direitos do consumidor na compra e venda de bens, conteúdos e serviços digitais, constante no Decreto-Lei n.º 84/2021 de 18 outubro; a verificação da desconformidade e a verificação dos pressupostos do direito à resolução do contrato e da condenação ao pagamento do montante.

*

4. Fundamentação

4.1. Dos Factos

4.1.1. Factos Provados

Com interesse para a decisão julgo provados os seguintes factos:

- 1.** A demandada dedica-se ao comércio a retalho de equipamentos informáticos, eletrodomésticos, aparelhos eletrónicos e bens correlacionados, em loja física e online.
- 2.** Em 27 de setembro 2025, o demandante adquiriu à demandada um computador portátil ASUS ProArt PX13, pelo preço de 2099,99 euros,

destinando-o a seu uso pessoal;

3. No dia 23 de outubro de 2025, menos de 30 dias após a compra, o equipamento apresentou fissura interna no ecrã, não sendo visíveis sinais externos de impacto, riscos, deformações ou qualquer marca física;
4. Durante o período de tempo em que o bem esteve na posse do demandante este não sofreu qualquer impacto, queda, pressão ou uso indevido;
5. No dia 23 de outubro de 2025 o demandante entregou o equipamento na loja da demandada para intervenção ao abrigo da garantia legal, o que foi recusado pela mesma entidade vendedora com fundamento genérico em “ecrã partido”, sem apresentação de relatório técnico;
6. A demandada presumiu que o dano não se enquadrava na garantia ainda antes de existir resposta do fabricante (ASUS) e afirmou que o prazo de 30 dias não era aplicável por se tratar de “dano físico”;
7. A demandada forneceu ao demandante apenas um orçamento comercial de reparação no valor de 485,44 euros, emitido por entidade terceira, o qual não descrevia testes técnicos nem identificava causa da desconformidade imputável ao utilizador;
8. O demandante tentou resolver o problema junto da demandada, apresentando reclamação no Livro de Reclamações Eletrónico, não tendo recebido resposta ao encontro da pretensão do consumidor;
9. O modelo ASUS ProArt PX13 adquirido é um computador 2-em-1 com ecrã OLED tátil, concebido para utilização direta com caneta e destinado a criadores, integrando características técnicas superiores quanto à robustez do ecrã;
10. O fabricante do bem publicita o referido equipamento como apresentando características de resistência “military grade”.

4.1.2. Factos não provados

Para além daqueles factos prejudicados pela factualidade dada como provada, não existem factos não provados.

4.2. Fundamentação da matéria de facto

Nos termos do art.º 607.º n.º 5 do código de Processo Civil, a factualidade dada como provada resultou da livre e prudente convicção do julgador, edificada através da apreciação crítica da prova produzida, à luz das normas e princípios jurídicos aplicáveis, devidamente cotejadas pelas regras da experiência comum, tendo em conta “*in casu*”, os factos articulados na petição inicial, as declarações do demandante, as presunções legais aplicáveis, a demais prova documental e bem assim os factos notórios, os instrumentais e os que constituem complemento e concretização das alegações das partes, que resultaram da instrução e discussão da causa.

*

4.3. Fundamentação da matéria de direito

Tendo em conta as questões a resolver supra enunciadas cumpre-nos agora enquadrar a factualidade dada como provada à matéria de direito.

O regime jurídico regime jurídico que regula os direitos do consumidor na compra e venda de bens, conteúdos e serviços digitais, consta no Decreto-Lei n.º 84/2021 de 18 outubro, que transpõe para o ordenamento jurídico interno as Diretivas (EU) 2019/771 e (EU) 2019/770 e revogou o Decreto-Lei n.º 67/2003 de 8 de abril, alterado pelo Decreto-Lei n.º 84/2008 de 21 de maio n.º 1999/44/CE, de 25 de maio, do Parlamento Europeu e do Conselho.

Nos termos do art.º 3.º n.º 1 al.ª a) e art.º 53.º do Decreto-Lei n.º 84/2021 de 18 outubro, este regime é aplicável aos contratos de compra e venda celebrados entre profissionais e consumidores, após a sua entrada em vigor, a qual se verificou a 1 de janeiro de 2022.

A definição de consumidor, para efeitos do citado diploma encontra-se no seu art.º 2.º, al.ª g) como: “ *g) Consumidor», uma pessoa singular que, no que respeita aos contratos abrangidos pelo presente decreto-lei, atue com*

fins que não se incluam no âmbito da sua atividade comercial, industrial, artesanal ou profissional;”.

Por seu lado, no art.º 2.º, al.ª o) do mesmo Decreto-Lei n.º 84/2021 de 18 outubro, profissional é: “o) *«Profissional», uma pessoa singular ou coletiva, pública ou privada, que atue, inclusivamente através de qualquer outra pessoa em seu nome ou por sua conta, para fins relacionados com a sua atividade comercial, industrial, artesanal ou profissional, no que respeita aos contratos abrangidos pelo presente decreto-lei;*”

Ainda importante para a demanda, convém aludir à definição de bem de consumo, que nos é *dada pelo art.º 2.º, al.ª c), subalíneas i) e ii) do mesmo diploma, o qual estipula: “c) «Bens»:*

i) Qualquer bem móvel corpóreo, incluindo os bens em segunda mão e a água, o gás e a eletricidade quando colocados em venda num volume limitado ou em quantidade determinada;

i) Qualquer bem móvel corpóreo que incorpore ou esteja interligado com um conteúdo ou serviço digital, de tal modo que a falta destes impeça os bens de desempenharem as suas funções («bens com elementos digitais»); ”

Desta forma, confrontando as aludidas definições legais com factualidade dada como provada é por demais evidente que o Decreto-Lei n.º 84/2021 de 18 outubro, é aplicável à relação jurídica em apreço, porquanto estamos perante um contrato de compra e venda de um bem corpóreo por um consumidor a um vendedor profissional, no âmbito de uma atividade comercial que visa a obtenção de benefícios, e que foi celebrado em setembro de 2025.

Prosseguindo:

No que concerne à conformidade dos bens postula o art.º 5.º do Decreto-Lei n.º 84/2021 de 18 outubro que:

“Artigo 5.º

Conformidade dos bens

O profissional deve entregar ao consumidor bens que cumpram os requisitos constantes dos artigos 6.º a 9.º, sem prejuízo do disposto no artigo 10.º

No artigo 6.º do mesmo diploma encontram-se estabelecidos os requisitos subjetivos de conformidade:

"Artigo 6.º

Requisitos subjetivos de conformidade

São conformes com o contrato de compra e venda os bens que:

- a) Correspondem à descrição, ao tipo, à quantidade e à qualidade e detêm a funcionalidade, a compatibilidade, a interoperabilidade e as demais características previstas no contrato de compra e venda;*
- b) São adequados a qualquer finalidade específica a que o consumidor os destine, de acordo com o previamente acordado entre as partes;*
- c) São entregues juntamente com todos os acessórios e instruções, inclusivamente de instalação, tal como estipulado no contrato de compra e venda; e*
- d) São fornecidos com todas as atualizações, tal como estipulado no contrato de compra e venda."*

Ademais, no art.º 7.º são elencados os requisitos objetivos de conformidade dos bens:

"Artigo 7.º

Requisitos objetivos de conformidade

1 - Para além dos requisitos previstos no artigo anterior, os bens devem:

- a) Ser adequados ao uso a que os bens da mesma natureza se destinam;*
- b) Corresponder à descrição e possuir as qualidades da amostra ou modelo que o profissional tenha apresentado ao consumidor antes da celebração do contrato, sempre que aplicável;*
- c) Ser entregues juntamente com os acessórios, incluindo a embalagem, instruções de instalação ou outras instruções que o consumidor possa razoavelmente esperar receber, sempre que aplicável; e*

d) Corresponder à quantidade e possuir as qualidades e outras características, inclusive no que respeita à durabilidade, funcionalidade, compatibilidade e segurança, habituais e expectáveis nos bens do mesmo tipo considerando, designadamente, a sua natureza e qualquer declaração pública feita pelo profissional, ou em nome deste, ou por outras pessoas em fases anteriores da cadeia de negócio, incluindo o produtor, nomeadamente na publicidade ou na rotulagem.

2 - O profissional não fica vinculado às declarações públicas a que se refere a alínea d) do número anterior se demonstrar que:

a) Não tinha, nem podia razoavelmente ter, conhecimento da declaração pública em causa;

b) No momento da celebração do contrato, a declaração pública em causa tinha sido corrigida de forma igual ou comparável à forma por que tinha sido feita; ou

c) A decisão de contratar não poderia ter sido influenciada por aquela declaração.

3 - Não se verifica falta de conformidade quando, no momento da celebração do contrato, o consumidor tenha sido inequivocamente informado de que uma característica particular do bem se desviava dos requisitos estabelecidos no n.º 1 e tenha aceitado, separadamente, de forma expressa e inequívoca, esse desvio."

4 - Salvo acordo em contrário das partes, os bens devem ser entregues na versão mais recente à data da celebração do contrato.

Verifica-se assim, ser obrigação do vendedor entregar ao consumidor bens que sejam conformes ao contrato de compra e venda, respondendo por qualquer falta que exista no momento da entrega, devendo, por imperativo de interpretação sistemática, esta conformidade ser também aferida à luz do art.º 4.º da Lei que estabelece o regime legal aplicável à defesa dos consumidores, ou Lei da Defesa do Consumidor, aprovada pela Lei n.º 24/96, de 31 de julho, a qual estabelece que: "*Os bens e serviços destinados ao consumo devem ser aptos a satisfazer os fins a que se destinam e a produzir*

os efeitos que se lhes atribuem, segundo as normas legalmente estabelecidas, ou, na falta delas, de modo adequado às legítimas expectativas do consumidor."

Quanto ao prazo de garantia, estabelece o art.º 12.º n.º 1 do Decreto-Lei n.º 84/2021 de 18 outubro que *"O profissional é responsável por qualquer falta de conformidade que se manifeste no prazo de três anos a contar da entrega do bem"*, sucedendo que no caso de bens usados dispõe o n.º 3 da mesma disposição legal que *"3 - Nos contratos de compra e venda de bens móveis usados e por acordo entre as partes, o prazo de três anos previsto no n.º 1 pode ser reduzido a 18 meses, salvo se o bem for anunciado como um bem recondicionado, sendo obrigatória a menção dessa qualidade na respetiva fatura, caso em que é aplicável o prazo previsto nos números anteriores."*

Nos termos do art.º 13.º n.º 1 e n.º 3 do mesmo diploma legal: *"1 - A falta de conformidade que se manifeste num prazo de dois anos a contar da data de entrega do bem presume-se existente à data de entrega do bem, salvo quando tal for incompatível com a natureza dos bens ou com as características da falta de conformidade."* e *"3 - Nos casos em que as partes tenham reduzido por acordo o prazo de garantia de bens móveis usados nos termos do n.º 3 do artigo anterior, o prazo previsto no n.º 1 é de um ano."*

No que tange aos direitos do consumidor, e não se verificando necessária o excursus quanto aos restantes direitos que lhe assistem, encontra-se lapidado no art.º 16.º Decreto-Lei n.º 84/2021 de 18 outubro o direito de rejeição, nos seguintes termos:

"Artigo 16.º

Direito de rejeição

Nos casos em que a falta de conformidade se manifeste no prazo de 30 dias após a entrega do bem, o consumidor pode solicitar a imediata substituição do bem ou a resolução do contrato."

Ademais estabelece o art.º 15.º n.º 4 do Decreto-Lei n.º 84/2021 de 18

outubro que:

" 4 - O consumidor pode escolher entre a redução proporcional do preço, nos termos do artigo 19.º, e a resolução do contrato, nos termos do artigo 20.º, caso:

a) O profissional:

- i) Não tenha efetuado a reparação ou a substituição do bem;*
 - ii) Não tenha efetuado a reparação ou a substituição do bem nos termos do disposto no artigo 18.º;*
 - iii) Tenha recusado repor a conformidade dos bens nos termos do número anterior; ou*
 - iv) Tenha declarado, ou resulte evidente das circunstâncias, que não vai repor os bens em conformidade num prazo razoável ou sem grave inconveniente para o consumidor;*
- b) A falta de conformidade tenha reaparecido apesar da tentativa do profissional de repor os bens em conformidade;*
- c) Ocorra uma nova falta de conformidade; ou*
- d) A gravidade da falta de conformidade justifique a imediata redução do preço ou a resolução do contrato de compra e venda."*

Operacionalizando o regime legal supra enunciado às relações jurídicas por este reguladas, temos que, ao consumidor caberá então provar a existência da falta de conformidade, manifestada no prazo da garantia legal, "*in casu*" de três anos, ficando livre da prova, no prazo de dois anos, de que o defeito encontrado não ocorreu de qualquer causa superveniente à entrega (cfr. CALVÃO DA SILVA, *in* Venda de Bens de Consumo, Revista, aumentada e atualizada, 4ª Ed. Almedina, págs. 97 e seguintes).

Face à prova da não conformidade feita pelo consumidor, ao vendedor caberá, por sua parte, ilidir a presunção estabelecida, provando que a falta de conformidade não existia no momento da entrega, antes resultando de facto posterior à mesma. Atente-se que o que aqui é exigido é uma prova efetiva de um facto concreto posterior à entrega que gerou a falta de

conformidade (cfr. Ac. do Tribunal da Relação de Lisboa, de 10 de fevereiro de 2015, Processo 2360/13.4TBOER.L1-1 relator: Manuel Marques), não bastando para tal meras alegações.

Prosseguindo:

Ora, no caso concreto, e nos termos do art.º 7.º, n.º 1 al.ª d) do Decreto-Lei n.º 84/2021 de 18 outubro, face à factualidade dada como provada, temos que o demandante efetivamente logrou demonstrar a falta de conformidade do bem por si adquirido, desde logo porquanto o bem em questão não revelou as características e qualidades habitualmente esperadas em bens do mesmo tipo, consubstanciadas na sua durabilidade e regular funcionamento. E, recorde-se, não se provou qualquer utilização abusiva, sucedendo que a desconformidade foi detetada logo por ocasião das primeiras utilizações do bem.

Ademais se provou que a demandada não procedeu à substituição imediata do produto.

Considerando o supra exposto, considerando que a falta de conformidade se manifestou em prazo inferior aos 30 dias após a entrega do bem, considerando que a demandada não procedeu à substituição do bem e tendo em conta que os direitos consignados ao consumidor, nomeadamente o direito de rejeição, não caducaram, urge aqui reconhecer o preenchimento dos pressupostos ao exercício dos mesmos.

Cabe-nos agora aquilatar da pretensão peticionada pelo demandante no sentido de ser declarada a resolução do contrato de compra e venda sob exame e, consequentemente, que seja a demandada condenada ao pagamento da quantia de 2099,99 euros.

No que tange aos direitos da demandante conferidos pelo art.º 16.º do Decreto-Lei n.º 84/2021 de 18 outubro, verifica-se que em caso de falta de conformidade que se manifeste no prazo de 30 dias após a entrega do bem, o consumidor tem direito à imediata substituição do bem ou à resolução do contrato. Ademais estipula o art.º 15.º n.º 4 al.ª a) subalínea i) que o

consumidor pode resolver o contrato se o profissional não tiver efetuado a substituição do bem.

Por outro lado, salienta-se que, nos termos dos art.º 224.º n.º 1 e 436.º n.º1 do Código Civil, a resolução contratual pode ser exercida através de uma declaração unilateral, receptícia a qual, após ser recebida pelo destinatário, se torna irrevogável, salvo acordo em contrário (cfr art.º 230.º n.º 1 do Código Civil).

A declaração de resolução torna-se eficaz logo que recebida pelo destinatário (cfr art.º 224.º n.º 1 do Código Civil), o que não obsta à apreciação pelo tribunal dos seus requisitos legais, tal como peticionado.

Verifica-se, pois, que o demandante exerceu validamente o seu direito à resolução do contrato, pelo que procede, nesta parte, o pedido.

Quanto aos efeitos da resolução contratual e tendo em consideração os ensinamentos de Jorge Leite Ribeiro de Faria, *in* Direito das Obrigações Vol. II, Almedina Coimbra, página 427, no sentido de que *“o que sucede por via da resolução é dar-se ao credor o estado económico em que ele se encontraria se não tivesse celebrado o contrato.”*, sendo que nos termos do art.º 20.º n.º 4 do Decreto-Lei n.º 84/2021 de 18 outubro o exercício do direito de resolução contratual determina a *“obrigação de o consumidor devolver os bens ao profissional, a expensas deste”* e a *“obrigação de o profissional reembolsar o consumidor do preço pago pelos bens após a sua receção ou de prova do seu envio, apresentada pelo consumidor”*. Ademais e nos termos do n.º 7 do artigo citado artigo, o profissional pode proceder à retenção do reembolso enquanto os bens não forem devolvidos ou o consumidor faça prova do seu envio.

Assim, mesmo verificados os pressupostos da resolução contratual, a qual se demonstra válida, verifica-se não se ter demonstrada cumprida a obrigação de devolução do bem pelo consumidor e a receção do mesmo pela demandada ou da prova do seu envio.

Não obstante, e nos termos do art.º 610.º n.º 1 do Código de Processo Civil nada obsta que a demandada seja condenada a satisfazer a prestação no momento próprio pelo que o pedido de condenação ao pagamento de 2099,99 euros deve proceder, embora apenas após a receção do bem pela demandada ou da prova do seu envio.

*

5. Dispositivo

Nestes termos, julgo a ação totalmente procedente pelo que declaro resolvido o contrato de compra e venda celebrado entre as partes e condeno a demandada ao pagamento ao demandante do valor de 2099,99 euros a título de devolução do preço, a cumprir após a receção do bem ou da prova do seu envio.

Mais se condena a demandada ao pagamento do demandante do valor da taxa de arbitragem, entretanto por este suportada. (n.º 6 do

Regulamento e Tabela de Taxas de Arbitragem anexo ao Regulamento do CICAP)

Notifique-se

Porto, 25 de março de 2026

O Juiz-Árbitro,

(Armando Jorge Ferreira de Sousa)

SUMÁRIO:

I – O Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro, é aplicável ao contrato de compra e venda celebrado entre consumidor e profissional, impondo ao vendedor a obrigação de entregar bens conformes ao contrato e conformes às legítimas expectativas do consumidor.

II – A falta de conformidade manifestada no prazo de dois anos após a entrega beneficia da presunção legal de que já existia nessa data, incumbindo ao vendedor o ónus de ilidir tal presunção mediante prova concreta de facto superveniente determinante do dano, não bastando meras alegações.

III – Tendo o consumidor detetado a desconformidade e inexistindo prova de utilização indevida ou de dano resultante de ação superveniente, considera-se verificada a falta de conformidade em termos juridicamente relevantes.

IV – Manifestando-se a desconformidade dentro dos primeiros 30 dias após a entrega, assiste ao consumidor o direito de rejeição, podendo exigir a imediata substituição do bem ou a resolução do contrato, nos termos do artigo 16.º do Decreto-Lei n.º 84/2021 de 18 de outubro.

V – Não tendo o profissional procedido à substituição do bem nem demonstrado causa legítima para afastar a sua responsabilidade, encontra-se preenchido o pressuposto legal para o exercício válido do direito à resolução contratual.

VI – Exercida validamente a resolução contratual pelo consumidor, deve o vendedor restituir o preço pago, ficando tal obrigação dependente da receção do bem ou da prova do seu envio, nos termos do artigo 20.º, n.ºs 4 e 7, do mesmo diploma.

VII – Verificados os pressupostos legais e não existindo causas impeditivas, deve ser declarada a resolução do contrato e a demandada condenada a restituir ao demandante o preço pago, no montante de 2099,99 euros, após a receção do bem.