

SENTENÇA

PROC Nº. 22/2026

CICAP

PORTO

SUMÁRIO:

- O direito de rejeição previsto no art 16º. do DL nº. 84/2021 de 18/10, contém regras e pressupostos para ser aplicável, não podendo o reclamante, sem permitir à reclamada a análise e verificação do equipamento tendo em vista a deteção e confirmação da desconformidade alegada, solicitar a substituição do equipamento ou em alternativa a resolução contratual.

- Cumprindo-se os vários pressupostos, a reclamada após verificação e confirmação da desconformidade deverá substituir ou resolver o contrato, se o reclamante assim o solicitar, não sendo este obrigado a aceitar a reparação.

- Assim, o direito de rejeição não impede a reclamada da análise do equipamento e confirmação da desconformidade alegada.

- Não pode ser esquecida a figura do abuso de direito, existente na legislação nacional, (art 334º. CC) aplicável sempre que se exerce um direito de forma "manifestamente excessiva", transformando um ato legalmente protegido num ato desproporcional e desequilibrado face às posições das partes.

- Indicação e identificação das partes processuais:

Reclamante: [REDACTED], devidamente identificado nos autos.

Reclamada: [REDACTED] devidamente identificada nos autos.

- Saneamento do processo

Inexistem nulidades ou outras irregularidades que cumpra sanar.

Não foram alegadas exceções que cumpra conhecer.

O tribunal é competente em todas as suas vertentes.

As partes são legítimas.

A matéria encontra-se na livre disponibilidade das partes e está devidamente disciplinada por lei.

- Valor da causa

Fixa-se o valor da presente reclamação na quantia de 1749,00 € (quantia efetivamente paga pelo equipamento identificado e constante da fatura junta. Mais se esclarece que da fatura junta consta para além do equipamento que ora se reclama, o pagamento de um seguro e de um Starter pack)

- Do pedido formulado pelo reclamante

O reclamante solicita a condenação da reclamada na substituição do equipamento, ou subsidiariamente, que seja declarada a resolução contratual, com o reembolso da quantia de 2088,89 € contra a

entrega do equipamento e ainda.

- com base nos seguintes fundamentos factuais plasmados na reclamação efetuada (em síntese)

Em 10/12/25, o reclamante efetuou a compra à reclamada, no estabelecimento comercial desta em São João da Madeira, de um Iphone 17 Pro Max 512 GB, descrito nos autos, pela quantia de 2088,89 €. (cfr doc junto)

Acontece que, poucos dias após a compra o equipamento apresentava graves problemas na qualidade do áudio, designadamente som metálico, abafado e distorcido em vídeos e gravações, incompatíveis com o padrão de qualidade esperado num equipamento novo.

Em 17/12/2025, o reclamante comunicou a desconformidade à reclamada.

Em 20/12/2025, o reclamante deslocou-se novamente ao estabelecimento comercial da reclamada onde a gerente testou o equipamento na sua presença e confirmou que o som se encontrava abafado e não correspondente com o funcionamento normal do aparelho.

Assim, o reclamante solicitou a substituição do equipamento ou em alternativa a resolução contratual.

A desconformidade manifestou-se nos primeiros 30 dias após a entrega do bem o que possibilita ao reclamante exercer o direito de rejeição do bem.

A reclamada recusou propondo o envio do equipamento para o laboratório, que o reclamante não aceitou por não estar legalmente obrigado a aceitar.

No mesmo dia 20/12/25, foi apresentada reclamação via correio eletrónico, não tendo a reclamada respondido.

Foi ainda apresentada reclamação no livro de reclamações no estabelecimento comercial da reclamada.

- Junção de documentação pelo reclamante posterior à reclamação.

Posteriormente, veio o reclamante apresentar documentação retirada da internet e divulgada por terceiros, sem qualquer conexão com o presente processo, cujo conteúdo se refere a comentários efetuados e alegadamente relativos a equipamento semelhante ao identificado nos autos.

A reclamada pronunciou-se, impugnando a junção da referida documentação, por conter versões e conclusões destituídas de fundamento e desfasadas da realidade.

Assim,

o tribunal considera que a junção de documentos tardia nos termos do art. 423 n.º. 1 do CPC e que não estão minimamente relacionados com a presente reclamação, nem com o concreto equipamento identificado nos autos, são destituídos de qualquer fundamento e o teor destes não poderá ser tido como elemento probatório pois que não se relaciona com os presentes autos.

A junção não foi ordenada pelo tribunal pelo que se consideram impertinentes e como tal vai indeferida, devendo ser retirados dos autos e devolvidos ao apresentante (art 443º. do CPC)

Desta feita a sentença que ora se tramita não mais abordará este tema por se encontrar já decidido.

- A citação da reclamada

A reclamada foi devidamente citada e fez-se representar na audiência de julgamento arbitral, deduziu contestação e indicou provas documentais e/ou testemunhais.

Assim refere,

Na contestação apresentada, impugnam-se os factos alegados que se encontrem em oposição com a defesa considerada no seu conjunto, bem como documentos e registos vídeo e, em súmula,

- A contestação

Inicia por frisar que para além do equipamento ter tido um custo de 1749,00 €, a desconformidade alegada carece de análise técnica do equipamento pela reclamada, a efetuar por técnicos especializados.

Os funcionários dos estabelecimentos comerciais, não dispõem de conhecimentos técnicos, nem de meios adequados para confirmar ou não a existência de desconformidades.

A análise técnica, efetuada por profissionais qualificados, com recurso a meios e instrumentos específicos, é o único meio que a reclamada possui para confirmar a falta de conformidade alegada.

Tal resulta dos termos e condições da reclamada, no ponto 10.

O exercício do direito reclamado (rejeição, dentro do prazo legal) pressupõe a prévia verificação da existência da desconformidade. E a existir o reclamante poderá solicitar a substituição ou a resolução contratual, recusando a reparação do equipamento.

Mas para tal, o equipamento terá de ser analisado.

O reclamante não deu à reclamada a oportunidade de análise técnica.

A norma em causa não visa descartar o direito do profissional à análise e verificação do equipamento, pelo contrário pretende manter o equilíbrio nas relações contratuais, evitando que o profissional seja compelido a substituir ou resolver um contrato com base em alegadas desconformidades não confirmadas.

Assim, a verificação técnica revela-se legítima e razoável constituindo um pressuposto proporcional ao exercício do direito de rejeição exercido pelo reclamante.

O equipamento foi entregue em conformidade com a descrição, tipo e qualidade deste, detendo a funcionalidade, a compatibilidade e interoperabilidade previstas contratualmente e mostrando-se adequado ao uso para o qual se destina.

Para além disso, a existência de desconformidade tem de ser provada pelo reclamante e só após existe a presunção legal relativa aos dois primeiros anos.

O reclamante em momento nenhum logrou provar a desconformidade alegada.

- requerimento apresentado pelo reclamante e posterior à contestação.

A tramitação processual no tribunal arbitral, compreende a petição e a contestação sendo que nestas peças as partes apresentam a documentação referida e necessária para a prova dos factos que alegam.

Posteriormente à contestação, vem o reclamante apresentar um requerimento com “respostas” à contestação bem como alegar novos factos com junção de documentação.

Ora, de acordo com o art 33º. da LAV, existem duas peças processuais (reclamação e contestação). A reconvenção apenas é permitida a título excecional.

Todavia, de acordo com os poderes conferidos por lei o julgador poderá, se assim o entender necessário, admitir requerimentos que sejam pertinentes e que respeitem à causa de pedir.

Não é o caso deste requerimento.

Trata-se de decidir se existe o direito de rejeição do reclamante, previsto no art 16º. do DL nº. 84/2021 de 18/10, por dentro do prazo legal, ter alegado uma desconformidade do equipamento, sem contudo, ter permitido a análise e verificação do equipamento por técnicos especializados e com meios específicos, unicamente existentes nos serviços de assistência da reclamada.

Ora,

Desta feita, indefere-se a junção do requerimento em causa, por se revelar desnecessário e não abrangido pela legislação arbitral.

- A prova

- Declarações de parte do reclamante

Este veio confirmar as alegações factuais que estão relatados na reclamação, sem acrescentar outros elementos factuais.

- Testemunha indicada pelo reclamante

[REDACTED], mulher do reclamante. Este depoimento foi incerto, impreciso e vago relativamente aos factos relatados pelo reclamante. Em nada ajudou o tribunal no esclarecimento do assunto em apreço.

- Testemunha indicada pela reclamada, [REDACTED], técnico de informática exercendo funções no departamento de pós-venda da reclamada.

Depôs com objetividade, clareza e especificidade técnica no que respeita ao equipamento mencionado nos autos.

Mais referiu que o equipamento não foi analisado porque o reclamante não o permitiu.

Contudo, referiu desde logo que a primeira atitude técnica consiste em retirar as películas e capas do equipamento, que poderão abafar o som, quer em gravação quer em reprodução, verificar sujidades nas entradas existentes no equipamento, pois que o pó ambiente, existente nas roupas e o cotão dos tecidos bastam para entupir as colunas.

Mais referiu que existem na assistência técnica as condições necessárias para a inspeção e análise adequada dos equipamentos e que os funcionários dos estabelecimentos comerciais não possuem conhecimentos técnicos, nem meios específicos para a análise e despiste de desconformidades.

Em bancada, os técnicos seguem um protocolo implementado pela marca com vista à despistagem e verificação de defeitos dos equipamentos.

- Apreciação da prova

O reclamante não entregou o equipamento para análise do mesmo pela reclamada.

Assumiu a existência de desconformidade e solicitou desde logo a substituição ou resolução contratual.

Não foi efetuada qualquer prova quanto à desconformidade alegada

A legislação

- O DL nº. 84/2021 de 18/10, prescreve no art 16º. a existência do direito de rejeição, permitindo ao consumidor (reclamante) solicitar a substituição imediata ou a resolução do contrato, se o equipamento apresentar defeito, nos primeiros 30 dias após a entrega.

Este instituto do direito de rejeição, visa garantir a conformidade do produto, sem necessidade de aceitar reparações.

Para tal, existem pressupostos que têm de se verificar e, um deles, consiste na existência de falta de conformidade.

Não é um direito que atue automaticamente, como acontece nas compras e vendas à distância.

Neste caso, o consumidor, dentro do prazo legal, apresentará a falta de conformidade ao vendedor, que terá o direito de analisar o equipamento e verificar a desconformidade alegada. Se assim for, o consumidor não está obrigado a aceitar uma reparação, podendo optar pela substituição ou resolução contratual.

É assim, necessário, que exista uma causa justificativa para o exercício do direito de rejeição, bem como um equilíbrio justo e contratualmente harmonioso entre as partes envolvidas na relação contratual.

O direito de rejeição não impede a reclamada da análise do equipamento e confirmação da desconformidade alegada.

Não pode ser esquecida a figura do abuso de direito, existente na legislação nacional, (art 334º. CC) aplicável sempre que se exerce um direito de forma "manifestamente excessiva", transformando um ato

legalmente protegido num ato desproporcional e desequilibrado face às posições das partes.

Face ao exposto,

Julga-se a presente reclamação improcedente e, consequentemente, absolve-se a reclamada, dos pedidos efetuados

Custas (taxas arbitrais) pelo reclamante

Registe e notifique

Porto, 19 de abril de 2026



Rui Moreira Chaves

Juiz árbitro