

Sentença

Processos nº 489/26

Reclamante: [REDACTED]

Reclamadas: [REDACTED]

[REDACTED]

Sumário

No âmbito do Decreto-Lei n.º 84/2021, o profissional responde perante o consumidor por qualquer falta de conformidade do bem que se manifeste dentro do prazo legal de garantia, presumindo-se a sua existência à data da entrega quando a desconformidade surja dentro desse período.

A presunção de falta de conformidade apenas pode ser ilidida mediante prova bastante de que a anomalia resulta de facto imputável ao consumidor, designadamente uso indevido do bem, prova essa que recai sobre o profissional.

A mera invocação de causas genéricas de exclusão da garantia, desacompanhada de prova técnica suficiente, não é idónea para ilidir a presunção legal de conformidade.

O incumprimento do prazo de reposição da conformidade pode relevar juridicamente, mas não constitui, por si só, fundamento automático de resolução do contrato, devendo ser apreciado em conjugação com o regime da conformidade dos bens.

A recusa injustificada de reparação ou substituição do bem em conformidade com o regime legal confere ao consumidor o direito de resolver o contrato e exigir a restituição do preço 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 alegou o incumprimento do prazo legal para reparação.

1.3. A Reclamada [REDACTED] alegou que a transportadora não efetuou, de imediato, a entrega do bem à Reclamada [REDACTED], desconhecendo a razão do sucedido, sendo que o Reclamante fora informado sobre a necessidade de alargamento do prazo.

1.4. A Reclamada [REDACTED] referiu que somente recolhera o equipamento par assistência técnica em 20.01.26, 24 dias depois do equipamento ter sido entregue junto da Reclamada [REDACTED] em 20.12.25.

2. Objeto do Litígio

O objeto do litígio corporiza-se na seguinte questão: saber se o Reclamante tem direito à resolução contratual com o consequente reembolso da quantia paga pelo bem.

3. Fundamentação

3.1 Dos Factos

1. O Reclamante adquiriu, em 26.03.25, no marketplace da [REDACTED], à segunda Reclamada um PC portátil (encomenda n.º 64257694-A), doc 1;
2. O Reclamante alegou que recebera a encomenda entre 7 a 10 dias depois;
3. O Reclamante disse que reclamou, poucos dias após a receção, 13.04.25, falha no ecrã do PC, doc 1, pagina 5 verso;
4. O Reclamante referiu que no final de 2025 o ecrã deixara de funcionar novamente, pelo que deixara o PC na assistência da primeira Reclamada, doc 2, página 5 verso;
5. O Reclamante referiu, ainda, que o para reparação, 30 dias, fora ultrapassado e que a primeira Reclamada referira que tal sucedera devido a atraso logístico, recusando reembolso da quantia paga pelo Reclamante;
6. O Reclamante sublinhou que a primeira Reclamada confirmara por escrito que a segunda Reclamada pedia extensão de prazo de reparação até dia 10.02.26, doc 3;
7. O Reclamante alegou que a reparadora oficial declarou o equipamento fora de garantia por vestígios de liquido no interior, docs 1 e 4;
8. O Reclamante disse que a reparadora oficial não enviou relatório técnico detalhado, nem fotos, apenas apresentou orçamento para reparação no valor de 535,68 €, doc 4;

9. O Reclamante exarou reclamação no livro de reclamações, sendo que a segunda Reclamada respondeu referindo que somente recebera o equipamento 20 dias depois de ter sido deixado junto da primeira Reclamante, doc 1, páginas 7 verso e 8;
10. O Reclamante informou que depois das suas comunicações escritas, fora contactado pela segunda Reclamada;
11. O Reclamante referiu que lhe fora comunicado que não assumem qualquer responsabilidade pelo atraso, nem pelo equipamento durante esse mesmo período;
12. O Reclamante acrescentou ainda que lhe fora dito que apesar do equipamento ser reconicionado, ele deveria ter verificado o estado do mesmo após a compra;
13. O Reclamante disse, ainda, que a atendente da segunda Reclamada referira que desconheciam as reclamações do Reclamante, tendo-lhe, ainda, sido transmitido que ou aceitava o orçamento de reparação, fora da garantia, ou procedia ao pagamento de 39,00€ relativamente ao diagnóstico e levantava o equipamento no estado em que o mesmo se encontrava;
14. O Reclamante mais acrescentou que lhe comunicaram que se não respondesse dentro de determinado prazo, o processo seria encerrado e o equipamento declarado perdido;
15. O Reclamante declarou que pagara a taxa de diagnostico para não perder o portátil, doc 1, página 14;
16. A primeira Reclamada alegou que o equipamento fora vendido pela segunda Reclamada, tendo sido informada por esta que o equipamento possuía humidade no interior;
17. A primeira Reclamada afirmou que o problema resulta de uma errada utilização do equipamento;
18. A primeira Reclamada referiu que o prazo pode ser prorrogado se existirem circunstancias que justifiquem, doc 2, página 17 verso;

19. A representante da segunda Reclamada explicara o procedimento de assistência técnica, desde a entrega do equipamento junto da primeira Reclamada até à recolha do equipamento por ela junto do entreposto lojista, Azambuja, Lisboa Norte, sendo que as recolhas junto deste só podem ser realizadas depois de 48h depois de receberem o aviso da chegada da encomenda;

20. A representante da segunda Reclamada dissera que em 30.01.26 informaram o Reclamante sobre a mensagem do reparador;

21. A representante da segunda Reclamada acrescentara, ainda, que no momento em que rececionam os equipamentos enviam diretamente para a marca.

3.1.2 Dos Factos Provados e Não Provados

Resultam provados os seguintes factos:

Por prova documental: 1, 3, 4, 6, 7, 8, 9, 15, 18.

Prova por declaração: 2, 5, 10, 11, 12, 13, 14, 16, 19, 20, 21.

Factos não provados: 17.

O Tribunal Arbitral, na formação da sua convicção, teve ainda em conta os factos acessórios discutidos durante a audiência de julgamento.

3.2. Motivação

A convicção do Tribunal Arbitral quanto à matéria de facto dada como provada e não provada formou-se com base na apreciação crítica e conjugada da prova documental junta aos autos, das declarações prestadas pelas partes em audiência de julgamento.

No que respeita aos factos dados como provados por prova documental (factos 1, 3, 4, 6, 7, 8, 9, 15 e 18), o Tribunal fundou a sua convicção na análise dos documentos juntos pelo Reclamante e pelas Reclamadas, os quais não foram impugnados quanto à sua autenticidade ou veracidade. Em particular, a fatura/confirmação de encomenda (doc. 1) permitiu dar como assente a aquisição do equipamento pelo Reclamante, bem como a

apresentação de reclamação inicial relativa a anomalia no ecrã. Os documentos constantes dos autos evidenciam ainda a entrega do equipamento para reparação, as comunicações trocadas entre as partes e a solicitação de extensão do prazo de reparação pela segunda Reclamada (doc. 3).

Os documentos relativos à assistência técnica (docs. 1 e 4) demonstram que o equipamento foi considerado fora de garantia com fundamento na existência de vestígios de líquido no seu interior, bem como a apresentação de um orçamento de reparação no valor de €535,68, sem que tenha sido junto relatório técnico detalhado ou registo fotográfico que sustentasse tal conclusão. Por sua vez, a reclamação apresentada no livro de reclamações e a resposta da segunda Reclamada corroboram o lapso temporal entre a entrega do equipamento na primeira Reclamada e a sua receção pela segunda. Finalmente, o comprovativo de pagamento da taxa de diagnóstico (doc. 1, pág. 14) e a documentação apresentada pela primeira Reclamada quanto à possibilidade de prorrogação do prazo de reparação (doc. 2) foram igualmente valorados.

Relativamente aos factos dados como provados por declarações (factos 2, 5, 10, 11, 12, 13, 14, 16, 19, 20 e 21), o Tribunal considerou as declarações prestadas pelo Reclamante e pelos representantes das Reclamadas, as quais, no essencial, se revelaram coerentes, credíveis e consonantes com a restante prova produzida. O Reclamante descreveu, de forma consistente, o historial da aquisição do equipamento, as anomalias verificadas, os contactos mantidos com as Reclamadas e os constrangimentos sentidos no âmbito do processo de reparação, designadamente quanto ao atraso e às condições que lhe foram apresentadas para levantamento do equipamento.

Por seu turno, as Reclamadas confirmaram, em termos gerais, o circuito logístico do equipamento, bem como a existência de atrasos na sua movimentação e análise, ainda que imputando tais atrasos a terceiros (transportadora e procedimentos logísticos). A representante da segunda Reclamada explicou o procedimento interno de recolha e envio dos equipamentos para assistência, o que permitiu ao Tribunal compreender o hiato temporal verificado entre a entrega inicial e a efetiva receção para reparação.

O Tribunal valorou tais declarações à luz das regras da experiência comum, entendendo que, não obstante algumas divergências quanto à imputação de responsabilidades, existia convergência suficiente quanto aos factos essenciais, designadamente no que concerne ao atraso na tramitação do processo de reparação e às comunicações estabelecidas com o Reclamante.

No que respeita ao facto não provado (facto 17), relativo à alegada errada utilização do equipamento por parte do Reclamante, o Tribunal concluiu pela sua não demonstração, uma vez que não foi produzida prova bastante e convincente nesse sentido. Com efeito, a mera referência à existência de humidade no interior do equipamento, desacompanhada de relatório técnico detalhado, elementos fotográficos ou outra prova objetiva que permitisse estabelecer um nexo causal entre tal circunstância e uma atuação culposa do Reclamante, revela-se insuficiente para dar como provado esse facto.

Por fim, o Tribunal teve ainda em consideração os factos acessórios emergentes da discussão em audiência, os quais contribuíram para a formação de uma convicção global, coerente e sustentada quanto à dinâmica dos acontecimentos em apreço.

4. Do Direito

O presente litígio deve ser apreciado à luz do regime jurídico aplicável à compra e venda de bens de consumo, constante do Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro, que transpôs para a ordem jurídica interna a Diretiva (UE) 2019/771, relativa a certos aspetos dos contratos de compra e venda de bens.

Nos termos do referido diploma, o profissional está vinculado a entregar ao consumidor bens que sejam conformes com o contrato de compra e venda, respondendo por qualquer falta de conformidade que se manifeste no prazo legal de garantia. A conformidade do bem afere-se, designadamente, pela sua adequação ao uso habitual de bens do mesmo tipo, pela correspondência à descrição efetuada e pela apresentação das qualidades e desempenho habituais e razoavelmente esperados.

No caso em apreço, resultou provado que o Reclamante adquiriu um computador portátil e que o mesmo apresentou anomalias no ecrã, inicialmente poucos dias após a sua receção e, posteriormente, novamente no final de 2025. Tal factualidade é suscetível de consubstanciar uma falta de conformidade do bem com o contrato, nos termos do disposto no artigo 5.º do Decreto-Lei n.º 84/2021.

Importa ainda referir que, tratando-se de um bem recondicionado (bem usado), o prazo de garantia poderia, nos termos do Decreto-Lei n.º 84/2021, ser reduzido por acordo entre as partes, nunca para menos de 18 meses.

Todavia, e independentemente da existência ou não de tal redução, resulta inequívoco que, no caso em apreço, a situação objeto dos autos ocorreu sempre dentro do prazo de garantia aplicável, uma vez que o bem foi adquirido em 26.03.2025 e as anomalias se manifestaram ainda durante o ano de 2025 e início de 2026.

Deste modo, revela-se irrelevante, para efeitos da presente decisão, a determinação exata do prazo de garantia convencionado, porquanto, em qualquer cenário juridicamente admissível, o Reclamante se encontrava plenamente protegido pelo regime legal da conformidade dos bens.

Acresce que, nos termos do artigo 12.º do mesmo diploma, qualquer falta de conformidade que se manifeste no prazo de três anos a contar da entrega do bem presume-se existente à data dessa entrega, cabendo ao profissional ilidir tal presunção.

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.

No caso concreto, embora tenha sido alegada a existência de vestígios de líquido no interior do equipamento, tal alegação não foi acompanhada de prova técnica suficiente

que permitisse demonstrar, de forma inequívoca, que a anomalia resultou de uma utilização indevida imputável ao consumidor.

Com efeito, não foi junto aos autos qualquer relatório técnico detalhado, nem elementos probatórios objetivos (como registos fotográficos ou periciais) que sustentassem a exclusão da garantia com base em mau uso do equipamento. Assim, não tendo sido ilidida a presunção legal, deve concluir-se pela existência de uma falta de conformidade imputável ao vendedor.

No que respeita ao prazo de reparação, estabelece o artigo 18.º do Decreto-Lei n.º 84/2021 que a reposição da conformidade deve ser efetuada, em regra, no prazo máximo de 30 dias, podendo este prazo ser ultrapassado quando tal se revele necessário, atendendo à natureza do bem e à gravidade da falta de conformidade.

No caso concreto, ficou demonstrado que o prazo de 30 dias foi ultrapassado, tendo existido um atraso significativo no encaminhamento do equipamento para reparação, nomeadamente um período de cerca de 24 dias entre a entrega do bem na primeira Reclamada e a sua recolha pela segunda Reclamada. Todavia, também resultou provado que existiram constrangimentos logísticos e operacionais no circuito de assistência, os quais foram invocados pelas Reclamadas para justificar a dilação do prazo.

Não obstante tal circunstância, entende o Tribunal que a mera ultrapassagem do prazo de 30 dias, por si só, não determina automaticamente o direito à resolução do contrato, quando existam razões objetivas que possam justificar esse atraso, devendo tal situação ser apreciada casuisticamente.

Sucedem, porém, que a questão central do presente litígio não se esgota no incumprimento do prazo de reparação, mas antes na verificação de uma falta de conformidade do bem e na forma como as Reclamadas reagiram a essa situação.

Com efeito, perante a denúncia da anomalia, as Reclamadas recusaram a reparação ao abrigo da garantia, imputando a responsabilidade ao Reclamante, sem, contudo,

lograrem demonstrar tal imputação. Em consequência, foi apresentado ao Reclamante um orçamento de reparação oneroso, bem como a exigência de pagamento de uma taxa de diagnóstico para levantamento do equipamento, o que consubstancia uma recusa de reposição da conformidade nos termos legalmente exigidos.

Ora, nos termos do artigo 15.º do Decreto-Lei n.º 84/2021, o consumidor tem direito, em caso de falta de conformidade, à reposição da conformidade do bem, podendo optar entre a reparação ou substituição, sem encargos, e, subsidiariamente, à redução adequada do preço ou à resolução do contrato, quando a reposição da conformidade não seja efetuada ou seja recusada.

No caso vertente, ao recusarem a reparação do equipamento ao abrigo da garantia, sem prova bastante de exclusão da responsabilidade, as Reclamadas inviabilizaram a reposição da conformidade nos termos legalmente previstos, conferindo ao Reclamante o direito de recorrer aos meios subsidiários de tutela, designadamente à resolução do contrato.

Assim, ainda que o Reclamante tenha fundamentado o seu pedido na ultrapassagem do prazo de reparação, entende o Tribunal que a solução jurídica adequada deve assentar, antes, na verificação de uma falta de conformidade não sanada e na recusa ilegítima de cumprimento das obrigações legais por parte das Reclamadas.

Nestes termos, conclui-se que assiste ao Reclamante o direito à resolução do contrato de compra e venda, com a consequente restituição do preço pago, nos termos do disposto no artigo 15.º, n.º 1, alínea c), do Decreto-Lei n.º 84/2021.

5. Decisão

Face ao exposto, julga-se a presente ação procedente, por provada, e, em consequência:

- a) Declara-se a resolução do contrato de compra e venda celebrado entre o Reclamante e a segunda Reclamada, relativo ao computador portátil adquirido;

- b) Condena-se a segunda Reclamada a restituir ao Reclamante a quantia paga pelo bem, contra a devolução do mesmo;
- c) Determina-se que o Reclamante deverá restituir o equipamento à segunda Reclamada, no estado em que se encontra.
- d) Absolve-se a primeira Reclamada dos pedidos contra si formulados, porquanto atuou como mera intermediária na plataforma de marketplace, não assumindo a posição de vendedora no contrato de compra e venda, nem resultando dos autos que tenha assumido qualquer obrigação própria no âmbito da garantia legal de conformidade do bem.

Notifique-se.

Porto 19.04.26

A Juiz-Árbitro

Mania pã Mimoso