

## Sentença

**Processo nº 680/2026**

**Reclamantes:** [REDACTED]

**Reclamada:** [REDACTED]

### Sumário

1. A competência material do tribunal arbitral de consumo afere-se pela natureza da relação jurídica em litígio, bastando a existência de uma relação de consumo entre profissional e consumidor para a sua verificação.
2. Em contratos de compra e venda de bens de consumo, o vendedor responde por qualquer falta de conformidade existente no momento da entrega do bem, nos termos do regime jurídico aplicável.
3. O regime do ónus da prova da falta de conformidade varia em função do decurso do tempo, estabelecendo-se uma presunção favorável ao consumidor dentro do prazo legal inicial de garantia.
4. Ultrapassado esse prazo, recai sobre o consumidor o ónus de demonstrar que a falta de conformidade existia já no momento da entrega do bem.
5. Não logrando o consumidor fazer essa prova, não pode ser imputada ao vendedor a responsabilidade pela alegada desconformidade, improcedendo o pedido formulado.

### 1. Relatório

1.1. Aberta a audiência, verificou-se não ser possível a conciliação entre as partes, dado a ausência da Reclamada, apesar de regularmente citada, pelo que se passou de imediato à audiência de julgamento arbitral nos termos do artigo 35º, n.º 3 da LAV.

1.2. A Reclamada apresentou contestação escrita.

1.3. O Reclamante alegou, decorridos dois anos e cerca de 45 dias, após a compra, desconformidade do bem adquirido junto da Reclamada.

1.4. A Reclamada alega que o bem se encontra no terceiro ano da garantia, pelo que cabe ao consumidor o ónus da prova.

## **2. Objeto do Litígio**

O objeto do litígio corporiza-se na seguinte questão: saber se assiste ou não ao Reclamante o direito à substituição do equipamento ou caso assim não se entenda à resolução contratual com os consequentes efeitos.

## **3. Fundamentação**

### **3.1 Dos Factos**

1. O Reclamante adquiriu junto da Reclamada, em 14.11.23, uma Playstation 5, pelo valor de 429,99 €, doc 1;
2. O Reclamante alega que o bem apresentou desconformidade;
3. O Reclamante alega que no dia 27.12.25 entregou o equipamento na loja da Reclamada, sita em Vila do Conde, ao abrigo da garantia legal;
4. O Reclamante referiu que o bem foi aceite e registado pela Reclamada como “em garantia” com indicação do prazo máximo de reparação de 30 dias, doc 2;
5. O Reclamante referiu que a Reclamada ultrapassara o prazo de 30 dias para reparação e que recusou a substituição do equipamento ou a devolução da quantia paga pelo mesmo, doc 3;
6. O Reclamante disse que a recusa por parte da Reclamada foi baseada no facto do equipamento não ter apresentado defeitos nos 2 primeiros anos de garantia;
7. O Reclamante disse ainda que solicitou varias vezes, por escrito, o relatório técnico que fundamente a exclusão da garantia ou o eventual mau uso, mas quer nunca o mesmo lhe fora disponibilizado;
8. A Reclamada referiu que o Reclamante nunca até aquele momento reportara qualquer problema com o funcionamento do equipamento;

9. A Reclamada alegou os serviços de assistência técnica do fabricante analisaram o equipamento, tendo concluído que o problema relatado, “liga mas não passa a imagem para a TV”, não resultava de qualquer defeito de fabrico;

10. A Reclamada sublinhou que, nessas circunstâncias, não poderiam reparar ao abrigo da garantia legal;

11. A Reclamada alegou ainda que o bem se encontra no terceiro ano de garantia.

### **3.1.1 Dos Factos Provados e não Provados**

Resultam provados os seguintes factos:

Por documento: 1, 4,

Por declaração: 2, 3, 6, 7, 8, 9, 10, 11.

Factos não provados: 5.

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 quanto à matéria de facto dada como provada e não provada formou-se com base na análise crítica e conjugada da prova documental junta aos autos, das declarações prestadas pelas partes.

No que respeita aos factos dados como provados por documento (facto 1 e facto 4), o Tribunal considerou a documentação junta pelo Reclamante, a qual não foi objeto de impugnação e se apresenta coerente e consistente com a restante prova produzida. Assim, o documento relativo à aquisição do equipamento demonstra, de forma clara e objetiva, a compra da consola “Playstation 5”, a respetiva data de aquisição e o preço pago. Por sua vez, o documento referente à entrega do equipamento na loja da Reclamada evidencia que o bem foi recebido para efeitos de assistência, tendo sido registado como intervenção em garantia, com indicação de prazo de reparação, circunstância que se revela compatível com o funcionamento normal dos procedimentos de assistência técnica neste tipo de bens.

Quanto aos factos dados como provados por declaração (factos 2, 3, 6, 7, 8, 9, 10 e 11), o Tribunal atendeu às declarações do Reclamante e ao teor da contestação apresentada pela Reclamada, interpretados à luz da sua coerência interna, da lógica dos acontecimentos e das regras da experiência comum.

Assim, quanto à alegada desconformidade do bem (facto 2), o Tribunal considerou credível a versão apresentada pelo Reclamante, por se tratar de um relato consistente com o pedido de assistência técnica e com a subsequente entrega do equipamento para verificação. No mesmo sentido, considerou-se provada a entrega do equipamento na loja da Reclamada em 27.12.25 (facto 3), dado que tal circunstância não foi seriamente colocada em causa e se mostra compatível com o circuito normal de assistência pós-venda.

No que respeita ao fundamento invocado pela Reclamada para afastar a responsabilidade ao abrigo da garantia (facto 6), bem como à alegada ausência de reporte de problemas anteriores (facto 8), o Tribunal valorou as declarações da Reclamada constantes da contestação, as quais, apesar da sua ausência em audiência, não foram contrariadas por prova objetiva que impusesse conclusão distinta.

Relativamente ao facto 9, relativo à intervenção dos serviços técnicos do fabricante e à conclusão de inexistência de defeito de fabrico, o Tribunal considerou tal alegação plausível e compatível com a dinâmica habitual dos processos de assistência técnica, inexistindo elementos probatórios que a infirmem.

Quanto aos factos 10 e 11, respeitantes à recusa de reparação ao abrigo da garantia e à circunstância de o bem se encontrar no terceiro ano de garantia, o Tribunal atendeu igualmente ao teor da contestação, que se revelou consistente e alinhado com a posição global assumida pela Reclamada.

No que concerne ao facto 7, relativo às solicitações de relatório técnico por parte do Reclamante, o Tribunal considerou tal alegação verosímil e conforme com o comportamento expectável de um consumidor que procura esclarecimentos técnicos perante a recusa de intervenção em garantia.

Já quanto ao facto 5, o Tribunal julgou o mesmo não provado, porquanto o documento junto não permite, com segurança, retirar as conclusões invocadas pelo Reclamante. Com efeito, trata-se de um suposto pedido de esclarecimento enviado por via eletrónica, sem data certa, sem prova de receção e sem conteúdo integral demonstrado, não sendo possível concluir, com o grau de certeza exigido, que tenha ocorrido qualquer recusa expressa de substituição ou devolução do preço, nem que tenha sido ultrapassado o prazo de 30 dias para reparação. Assim, a prova produzida revela-se insuficiente para sustentar a versão apresentada pelo Reclamante quanto a este concreto ponto.

Por fim, o Tribunal teve ainda em consideração, na formação da sua convicção global, os factos acessórios discutidos em audiência de julgamento, os quais, embora não autonomamente autonomizados na matéria de facto, contribuíram para uma apreciação coerente, articulada e global da prova produzida.

#### **4. Direito**

##### **Da exceção de incompetência material do Tribunal Arbitral**

A Reclamada veio invocar a incompetência material do Tribunal Arbitral de Consumo, alegando, em síntese, que o Reclamante não teria invocado a sua qualidade de consumidor.

Tal exceção não procede.

A competência dos tribunais arbitrais de consumo afere-se pela natureza da relação jurídica em litígio, designadamente pela existência de uma relação de consumo, e não pela qualificação formal efetuada pelas partes nos seus articulados.

No caso concreto, resulta da factualidade provada que o Reclamante adquiriu à Reclamada um bem móvel destinado a uso pessoal, pelo valor de €429,99, sendo a Reclamada um operador económico que comercializa tais bens no exercício da sua atividade profissional.

Assim, está em causa uma relação de consumo, sendo materialmente competente este Tribunal Arbitral para apreciar o litígio, nos termos do regime jurídico aplicável e do respetivo regulamento de arbitragem.

Improcede, por isso, a exceção de incompetência material.

### **Do regime jurídico aplicável e da presunção de conformidade**

Ao contrato dos autos é aplicável o regime jurídico da venda de bens de consumo, nomeadamente o regime da conformidade dos bens com o contrato e da responsabilidade do vendedor por falta de conformidade.

Nos termos do regime aplicável, o vendedor responde perante o consumidor por qualquer falta de conformidade existente no momento da entrega do bem.

Importa, porém, atentar ao regime do ónus da prova previsto no artigo 13.º.

Dispõe o n.º 1 do referido preceito que:

- a falta de conformidade que se manifeste no prazo de dois anos a contar da entrega do bem presume-se existente à data da entrega, salvo prova em contrário.

Contudo, o n.º 4 do mesmo artigo estabelece expressamente que:

- decorrido o prazo previsto no n.º 1 (dois anos), cabe ao consumidor a prova de que a falta de conformidade existia à data da entrega do bem.

Assim, o regime legal estabelece uma alteração relevante do ónus da prova em função do decurso do tempo:

- dentro dos dois primeiros anos, funciona a presunção a favor do consumidor;
- após esse prazo, a presunção inverte-se, recaindo sobre o consumidor o ónus de demonstrar a origem inicial da desconformidade.

### **Aplicação ao caso concreto**

Resulta da factualidade provada que o bem foi adquirido em 14.11.2023 e que a alegada desconformidade apenas foi reportada e objeto de intervenção em data situada já no terceiro ano após a aquisição.

Encontrando-se, assim, ultrapassado o prazo de dois anos previsto no artigo 13.º, n.º 1, não opera a presunção legal de desconformidade originária.

Consequentemente, nos termos do artigo 13.º, n.º 4, cabia ao Reclamante o ónus de demonstrar que a falta de conformidade já existia à data da entrega do bem.

Ora, da prova produzida não resulta demonstrado, com a segurança exigida, que o defeito invocado tivesse origem em momento anterior à entrega do bem ou que se tratasse de desconformidade imputável ao vendedor desde esse momento inicial.

A mera existência de avaria ou mau funcionamento em momento posterior não permite, por si só, concluir pela existência de desconformidade originária, nem satisfaz o ónus probatório que impende sobre o consumidor nesta fase temporal da garantia.

#### **Da apreciação da prova técnica e da posição da Reclamada**

A Reclamada invocou que o equipamento foi objeto de análise técnica pelo fabricante, tendo sido concluído que o problema não decorria de defeito de fabrico.

Embora tal elemento não seja decisivo por si só, ele constitui um indício técnico relevante, compatível com a ausência de prova da desconformidade originária.

Em todo o caso, não foi produzida prova suficiente que permita contrariar essa conclusão técnica ou demonstrar, de forma positiva, que o defeito já existia à data da entrega do bem.

Em face do exposto, conclui-se que:

- Improcede a exceção de incompetência material do Tribunal Arbitral;
- O regime aplicável é o da venda de bens de consumo;
- Encontrando-se o bem no terceiro ano após a compra, aplica-se o artigo 13.º, n.º 4, recaindo sobre o consumidor o ónus da prova da desconformidade originária;
- O Reclamante não logrou cumprir esse ónus probatório;
- Não se mostra, assim, demonstrada a existência de desconformidade imputável ao vendedor no momento da entrega do bem.

## 5. Decisão

Nestes termos, julga-se a presente reclamação improcedente, por não se ter demonstrado, nos termos legais aplicáveis, a existência de falta de conformidade do bem imputável à Reclamada no momento da entrega.

Consequentemente, absolve-se a Reclamada do pedido.

Taxas de arbitragem a cargo Reclamante.

Notifique-se.

Porto, 12.04.26

A Juiz-Árbitro,

