

SENTENÇA

PROC N.º. 493/2026

TAC

GAIA

Reclamante: V, devidamente identificado nos autos.

Reclamada: X, SA. devidamente identificada nos autos.

SUMÁRIO:

- A desconformidade que se manifeste num equipamento dentro do período de garantia, constitui o profissional na obrigação de assegurar os direitos do consumidor previstos no art 15º. do DL 84/2021 de 18/10.
- Ficou provado que o reclamante não concorreu para a produção do dano verificado e confirmado.
- O reclamante apresenta um pedido alternativo, sendo certo que qualquer uma das soluções, está apta e de acordo com a pretensão deduzida.
- Cfr LDC, DL n.º. 84/2021 de 18/10, CPC quanto ao pedido alternativo e CC no que respeita ao incumprimento contratual

- Do pedido

Vem o reclamante solicitar a condenação da reclamada na reparação do equipamento, ou caso não seja possível a substituição deste por outro, com o mesmo modelo e características.

Município de Vila Nova de Gaia – Tribunal Arbitral de Consumo
Rua de Álvares Cabral - 4400 – 017 Vila Nova de Gaia
Tel. +351 223749240 - E-mail: tac@cm-gaia.pt

- Despacho saneador

O tribunal é competente em todas as suas vertentes, as partes são legítimas, inexistem quaisquer nulidades ou irregularidades a dirimir.

Inexistem exceções alegadas.

- Valor da causa

Fixa-se o valor da presente reclamação, na quantia de 1214,90 €

Prosseguindo:

- Da reclamação (em síntese)

O reclamante alega que em 12/12/24, comprou no estabelecimento comercial “on line” da reclamada, um telemóvel de marca Honor, magic v3 512 GB, , pela quantia de 1214,90 € - doc junto

Um ano após, apareceu um pequeno ponto no display. Entregou o equipamento na reclamada para reparação ao abrigo da garantia.

A 15/10/25, o equipamento foi devolvido sem reparação, tendo na mesma data apresentado reclamação no livro de reclamações – doc junto.

A resposta fundamenta-se na análise do centro técnico, onde será referido que o equipamento apresenta-se com o display partido, o que exclui a reparação em garantia.

O reclamante discorda desta posição uma vez que o equipamento foi usado para os fins a que se destina não lhe tendo sido dado mau uso.

Município de Vila Nova de Gaia – Tribunal Arbitral de Consumo
Rua de Álvares Cabral - 4400 – 017 Vila Nova de Gaia
Tel. +351 223749240 - E-mail: tac@cm-gaia.pt

- Da citação

Devidamente citada a reclamada, apresentou contestação, todavia não se fez representar em audiência de julgamento arbitral.

Impugnou os factos que estejam em contradição com a defesa considerada no seu conjunto. Apresentou documentação.

A contestação (em sumário)

O equipamento foi entregue para reparação em 15/10/25, e este apresentava picadelas no display interno, riscos e desgaste no equipamento, pontos de impacto assinalados no diagrama técnico.

Nos termos das condições gerais do serviço de assistência técnica, o diagnóstico e a reparação são da responsabilidade das entidades externas certificadas.

Na cláusula B3 excluem-se da garantia os danos físicos, sendo que o display partido, dano que foi identificado enquadra-se nesta alínea.

A prova documental é clara e consistente, inspeção visual, registo gráfico e relatório técnico em que se confirma o display partido.

Tal configura a existência de dano físico.

A reclamada atuou diligentemente dentro das competências que possui, não tendo possibilidade de alterar diagnósticos técnicos emitidos por entidades certificadas.

- Da prova

- Declarações de parte

Município de Vila Nova de Gaia – Tribunal Arbitral de Consumo
Rua de Álvares Cabral - 4400 – 017 Vila Nova de Gaia
Tel. +351 223749240 - E-mail: tac@cm-gaia.pt

Ouvido em sede de declarações de parte o reclamante confirmou todos os factos constantes da reclamação e que aqui se dão por integralmente reproduzidos.

Mais referiu que o dano (ponto negro no display) tem vindo a aumentar com o uso do telefone.

- Apreciação da prova

Dão-se como provados todos os factos constantes da reclamação e alegados pelo reclamante, que aqui se dão por reproduzidos.

- A legislação

Dispõe a legislação do direito do consumo mais precisamente a LDC – Lei n.º 24/96 de 31/7, que se baseia nos ditames constitucionais do art.º 60.º da CRP, que o consumidor tem direito, entre outros à qualidade da prestação do serviço e à proteção dos interesses económicos (arts 3, 4, 9) e ainda à reparação dos danos patrimoniais e não patrimoniais que lhe sejam causados pela prestação de serviços defeituosos (art 12.º.)

Confronte-se, ainda, o DL n.º 84/2021, de 18 de outubro, sobre os DIREITOS DO CONSUMIDOR NA COMPRA E VENDA DE BENS, CONTEÚDOS E SERVIÇOS DIGITAIS. cujo artigo 2.º, sobre a epígrafe "Definições" entende por (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;

Município de Vila Nova de Gaia – Tribunal Arbitral de Consumo
Rua de Álvares Cabral - 4400 – 017 Vila Nova de Gaia
Tel. +351 223749240 - E-mail: tac@cm-gaia.pt

No artigo 3º., “Âmbito de aplicação” refere-se ser (1) aplicável: a) Aos contratos de compra e venda celebrados entre consumidores e profissionais, incluindo os contratos celebrados para o fornecimento de bens a fabricar ou a produzir;

Não existem no caso em concreto as exclusões previstas no art 4º.

O artigo 5.º refere-se à conformidade dos bens, nos seguintes moldes - 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; d) São fornecidos com todas as atualizações, tal como estipulado no contrato de compra e venda.

O artigo 7.º - “Requisitos objetivos de conformidade” dispõe que

(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 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. 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.

Artigo 12.º Responsabilidade do profissional em caso de falta de conformidade

- 1 - O profissional é responsável por qualquer falta de conformidade que se manifeste no prazo de três anos a contar da entrega do bem.

Artigo 13.º Ónus da prova - 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 da entrega do bem, salvo quando tal for incompatível com a natureza dos bens ou com as características da falta de conformidade. 4 - Decorrido o prazo previsto no n.º 1, cabe ao consumidor a prova de que a falta de conformidade existia à data da entrega do bem.

No artigo 15.º, “Direitos do consumidor” dispõe-se - 1 - em caso de falta de conformidade do bem, e nas condições estabelecidas no presente artigo, o consumidor tem direito:

- a) À reposição da conformidade, através da reparação ou da substituição do bem;
- b) À redução proporcional do preço; ou c) À resolução do contrato.

O artigo 18.º - Reparação ou substituição do bem - 1 - Para efeitos de reparação ou substituição, o consumidor deve disponibilizar os bens, a expensas do profissional. 2 - A reparação ou a substituição do bem é efetuada: a) A título gratuito; b) Num prazo razoável a contar do momento em que o profissional tenha sido informado pelo consumidor da falta de conformidade; c) Sem grave inconveniente para o consumidor, tendo em conta a natureza dos bens e a finalidade a que o consumidor os destina. 3 - O prazo para a reparação ou substituição não deve exceder os 30 dias, salvo nas situações em que a natureza e complexidade dos bens, a gravidade da falta de conformidade e o

esforço necessário para a conclusão da reparação ou substituição justifiquem um prazo superior. 4 - Em caso de reparação, o bem reparado beneficia de um prazo de garantia adicional de seis meses por cada reparação até ao limite de quatro reparações, devendo o profissional, aquando da entrega do bem reparado, transmitir ao consumidor essa informação. 5 - Quando a reparação exigir a remoção do bem que tenha sido instalado de uma forma compatível com a sua natureza e finalidade antes de a falta de conformidade se ter manifestado, a obrigação do profissional abrange a remoção do bem não conforme e a instalação de bem reparado ou substituto, a suas expensas. 6 - Havendo substituição do bem, o profissional é responsável por qualquer falta de conformidade que ocorra no bem sucedâneo, nos termos do disposto no artigo 12.º - 7 - Em caso de substituição do bem, não pode ser cobrado ao consumidor qualquer custo inerente à normal utilização do bem substituído.

O presente diploma é aplicável ao caso em apreço por força do disposto nos arts 53.º, 54.º e 55.º deste, em que em matéria de contratos de compra e venda de bens móveis e de bens imóveis aplicam-se aos contratos celebrados após a sua entrada em vigor (53.º) que ocorreu de acordo com o artigo 55.º, “Entrada em vigor” - O presente decreto-lei entra em vigor no dia 1 de janeiro de 2022, tendo sido revogados (a) Os artigos 9.º-B e 9.º-C da Lei n.º 24/96, de 31 de julho, na sua redação atual;
b) O Decreto-Lei n.º 67/2003, de 8 de abril (art 54.º)

Dispõe ainda o CC na secção sobre responsabilidade civil que o devedor é responsável pelos prejuízos que cause ao credor e estabelece uma presunção de culpa do devedor que terá de ser afastada por este.

Ora,

A reclamada não logrou afastar qualquer responsabilidade.

Município de Vila Nova de Gaia – Tribunal Arbitral de Consumo
Rua de Álvares Cabral - 4400 – 017 Vila Nova de Gaia
Tel. +351 223749240 - E-mail: tac@cm-gaia.pt

Cfr arts 483, 762, 763, 798, 799, 801, 817, todos do Código Civil

Pelo contrário, a reclamada menciona o relatório técnico com o fundamento para exclusão da reparação em garantia, uma vez que o display se encontra partido.

Assim, a análise documental da ordem de reparação refere “riscos e desgaste nos frisos e tampa traseira. Picadelas no display interno”.

Por outro lado, a análise do relatório técnico reitera o que ficou dito, e não menciona a existência do display interno partido.

Também não justifica a razão de ser da devolução do equipamento, sem intervenção.

Não são anexas ao relatório fotos que elucidem e provem sem margem para dúvidas, “os riscos e o desgaste e as picadelas” referidos.

Assim,

Tudo ponderado, a legislação aplicável, os factos apurados, os provados – declarações de parte e a documentação junta aos autos com as peças processuais - e ponderados, determinam a total procedência da reclamação apresentada.

Face ao exposto,

Existe uma violação clara dos direitos do consumidor e da legislação que o protege e que acima foi descrita e transcrita.

Existe ainda um incumprimento expresso dos princípios basilares da responsabilidade civil contratual plasmados no código civil. Cfr os arts 762, 763, 798, 799 todos do CC.

Pedidos alternativos

Município de Vila Nova de Gaia – Tribunal Arbitral de Consumo
Rua de Álvares Cabral - 4400 – 017 Vila Nova de Gaia
Tel. +351 223749240 - E-mail: tac@cm-gaia.pt

Artigo 553.º CPC - Pedidos alternativos - É permitido fazer pedidos alternativos, com relação a direitos que por sua natureza ou origem sejam alternativos, ou que possam resolver-se em alternativa.

O reclamante solicita a reparação do equipamento ou em alternativa, a substituição deste por outro com o mesmo modelo e características.

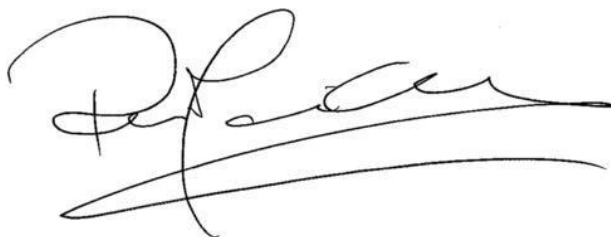
Decide-se,

Julgar a presente reclamação totalmente procedente e, em consequência, condenar a reclamada a efetuar a reparação do equipamento ou, se tal não for possível a substituição do equipamento identificado nos autos por outro exatamente com as mesmas características.

Custas (taxas arbitrais) pela reclamada.

Registe e notifique

Porto, 25 de maio de 2026



Rui Moreira Chaves

Juiz árbitro