

Sentença

Processo n.º: 717/2026

Reclamante: J

Reclamada: R, S.A.

Sumário

- 1. No âmbito do regime da venda de bens de consumo, o vendedor responde pelas faltas de conformidade existentes no momento da entrega do bem ao consumidor.**
- 2. A presunção legal prevista no artigo 13.º, n.º 1, do Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro, segundo a qual a falta de conformidade manifestada no prazo legal se presume existente à data da entrega, tem natureza ilidível e pode ser afastada quando os elementos probatórios disponíveis suscitem dúvida séria e fundada quanto à origem ou momento da ocorrência da anomalia.**
- 3. A verificação de uma anomalia em momento significativamente posterior à entrega do bem, após este ter permanecido durante período relevante fora da esfera de controlo do vendedor, constitui circunstância suscetível de relevar na apreciação da presunção legal de desconformidade.**
- 4. Não basta ao consumidor demonstrar a existência atual de uma anomalia; impõe-se que subsistam elementos suficientes que permitam concluir pela existência de uma falta de conformidade originária abrangida pela garantia legal.**
- 5. A ausência de prova técnica idónea que permita estabelecer a origem da anomalia, conjugada com elementos probatórios que apontem para causa externa posterior à entrega, impede o reconhecimento dos direitos previstos no artigo 15.º do Decreto-Lei n.º 84/2021, designadamente a substituição do bem ou a resolução do contrato.^{PR}.**

1. RELATÓRIO

1.1. Audiência

Aberta a audiência arbitral, verificou-se a impossibilidade de conciliação entre as partes, tendo o processo prosseguido para julgamento.

1.2. Pedido

O Reclamante peticiona a substituição do equipamento por um novo de modelo igual ou equivalente e caso não seja possível a resolução do contrato com a consequente restituição integral do valor pago, no montante de 699,99 €.

1.3. Defesa da Reclamada

A Reclamada alegou, em síntese, em sua defesa:

- que entre as partes foi celebrado um contrato de compra e venda relativo a uma TV HISENSE 55U8Q, que se tratava de um equipamento novo, embalado de origem, sem qualquer desconformidade visível, contendo todos os componentes e acessórios;
- que o Reclamante alegou a desconformidade do bem mais de um mês depois da entrega do equipamento e respetiva inspeção;
- que no momento da entrega o bem fora desembalado e ligado, não tendo sido o mesmo definitivamente instalado em virtude do pedido do Reclamante;
- que a comunicação da alegada desconformidade deu origem a uma avaliação técnica realizada pela assistência técnica da marca;
- que após serem analisadas as fotos do equipamento, a reparação em garantia fora afastada, dado o alegado dano emergir de fatores externos ao equipamento.

1.4. Alegações do Reclamante

O Reclamante alega, em síntese:



CÂMARA MUNICIPAL DA MAIA

DO DOUTOR JOSÉ VIEIRA DE CARVALHO · 4474-606 MAIA
229 408 794 · tac@cm-maia.pt · www.cm-maia.pt

- que no dia 24.11.25 adquiriu à Reclamada, online, uma TV marca Hisense, modelo 55U8Q, pelo valor de 699,99 €, encomenda nº 25152254, docs 1 e 2;
- que a entrega do equipamento ocorreu em 27.11.25;
- que no momento da entrega os colaboradores da transportadora ligaram a TV para verificação e voltaram a acondicionar a mesma na embalagem original;
- que, por motivos profissionais, o Reclamante só regressou a Portugal no final do ano, sendo que a TV se manteve até essa data dentro da embalagem;
- que a Tv foi rececionada por um familiar;
- que no dia 28.12.25, quando procedeu à instalação do equipamento, verificou uma anomalia no painel da TV;
- que a imagem exibia linhas verticais, manchas e distorções;
- que a TV não exhibe qualquer dano externo;
- que a anomalia foi reportada à Reclamada em 30.12.25, seguindo-se encaminhamento técnico para a marca (nota de serviço nº 140268751), doc 4;
- que em 12.01.26 e em 26.01.26 a Hisense refutou qualquer garantia dado “quebra de painel causada externamente”, doc 5;
- que a marca se baseou em fotos, sem nunca ter inspecionado o equipamento; - que a Reclamada também refutou qualquer responsabilidade, doc 6.

2. OBJETO DO LITÍGIO

Cumpra apreciar e decidir se o equipamento adquirido pelo Reclamante apresentava uma falta de conformidade abrangida pela garantia legal dos bens de consumo e, em caso afirmativo, se assiste ao Reclamante o direito à substituição do equipamento por outro de modelo igual ou equivalente.



CÂMARA MUNICIPAL DA MAIA

DO DOUTOR JOSÉ VIEIRA DE CARVALHO · 4474-606 MAIA
229 408 794 · tac@cm-maia.pt · www.cm-maia.pt

Cumpra ainda determinar se a anomalia detetada no painel da televisão existia à data da entrega ou se, pelo contrário, resulta de causa externa posterior à entrega do bem, conforme sustentado pela Reclamada e pela assistência técnica da marca.

Por último, caso se conclua pela impossibilidade ou improcedência da substituição do equipamento, importa apreciar se se mostram verificados os pressupostos legais para a resolução do contrato de compra e venda e consequente restituição do preço pago pelo Reclamante.

3. FUNDAMENTAÇÃO

3.1. Matéria de facto

Com relevância para a decisão da causa, **resultaram provados os seguintes factos:**

1. No dia 24.11.2025, o Reclamante adquiriu à Reclamada, através da respetiva loja online, uma televisão da marca Hisense, modelo 55U8Q, pelo preço de 699,99 €, encomenda n.º 25152254.
2. O equipamento foi entregue em 27.11.2025 na morada indicada pelo Reclamante.
3. No momento da entrega, os colaboradores responsáveis pelo transporte procederam ao desembalamento e ligação do equipamento para verificação do seu funcionamento.
4. Após essa verificação, o equipamento foi novamente acondicionado na embalagem original.
5. O Reclamante não se encontrava presente no momento da entrega, tendo a televisão sido rececionada por familiar.
6. Após a entrega, a televisão permaneceu acondicionada na respetiva embalagem original, na residência dos pais do Reclamante, durante cerca de um mês.
7. O Reclamante apenas regressou a Portugal no final do mês de dezembro de 2025.

PR.
TEL.
4/4

8. No dia 28.12.2025, aquando da instalação do equipamento, o Reclamante verificou a existência de linhas verticais, manchas e distorções na imagem apresentada pelo painel da televisão.
9. O equipamento não apresentava danos externos visíveis.
10. A situação foi comunicada à Reclamada em 30.12.2025.
11. Na sequência da reclamação apresentada, o caso foi encaminhado para apreciação técnica da marca Hisense, através da nota de serviço n.º 140268751.
12. Em 12.01.2026 e em 26.01.2026, a assistência técnica da marca recusou a reparação do equipamento ao abrigo da garantia, por considerar que a anomalia observada era compatível com quebra de painel causada por fator externo.
13. A Reclamada recusou proceder à substituição do equipamento ou à restituição do preço pago.

Factos não provados

Com relevância para a decisão da causa, **não resultaram provados os seguintes factos:**

1. Que a anomalia existente no painel da televisão já se encontrasse presente à data da entrega do equipamento.
2. Que o equipamento apresentasse qualquer defeito de fabrico ou outra falta de conformidade originária imputável à Reclamada.
3. Que a anomalia observada resultasse de causa interna do equipamento ou de defeito abrangido pela garantia legal.
4. Que o dano existente no painel tivesse origem em ato ou omissão imputável à Reclamada ou aos seus colaboradores.
5. Que o equipamento tenha sido entregue ao Reclamante em desconformidade com o **main** contrato celebrado.

CÂMARA MUNICIPAL DA MAIA

DO DOUTOR JOSÉ VIEIRA DE CARVALHO · 4474-606 MAIA
229 408 794 · tac@cm-maia.pt · www.cm-maia.pt

6. Quaisquer outros factos alegados pelas partes que se encontrem em contradição com os factos provados ou que não tenham sido demonstrados através da prova produzida.

3.2. Motivação da matéria de facto

A convicção do Tribunal formou-se com base na análise crítica e conjugada dos documentos juntos aos autos, das fotografias apresentadas, das declarações prestadas pelo Reclamante em audiência e dos elementos remetidos pela Reclamada, apreciados segundo as regras da experiência comum e da livre apreciação da prova.

Os factos provados constantes dos pontos 1 e 2 resultam da documentação relativa à encomenda e entrega do equipamento, cuja autenticidade não foi colocada em causa por qualquer das partes.

Os factos provados constantes dos pontos 3 a 8 resultam essencialmente das declarações do próprio Reclamante, que admitiu que não se encontrava presente no momento da entrega, que o equipamento foi recebido por familiar, que os colaboradores da transportadora procederam à ligação da televisão para verificação inicial do seu funcionamento e que, após essa operação, a mesma foi novamente acondicionada na embalagem original.

Resultou igualmente das suas declarações que a televisão permaneceu na residência dos seus pais, acondicionada na embalagem, durante cerca de um mês, apenas tendo sido instalada após o seu regresso a Portugal no final de dezembro de 2025.

Os factos provados constantes dos pontos 8 a 13 resultam das comunicações trocadas entre as partes, da reclamação apresentada pelo Reclamante, da documentação relativa à assistência técnica acionada e das respostas emitidas pela marca Hisense, das quais resulta que a garantia foi recusada por se entender que a anomalia observada era compatível com uma quebra de painel causada por fator externo.

Relativamente aos factos não provados, importa referir que não foi produzida prova suficiente que permitisse ao Tribunal concluir, com o necessário grau de certeza, que a anomalia existente no painel já se encontrava presente à data da entrega do equipamento.

Com efeito, apesar de ter ficado demonstrado que a desconformidade foi detetada aquando da instalação da televisão, tal verificação apenas ocorreu cerca de um mês após a entrega, período durante o qual o equipamento permaneceu fora da esfera de controlo da Reclamada.

Acresce que não foi realizada qualquer inspeção ao painel no momento da entrega, limitandose a verificação efetuada pelos transportadores à ligação do equipamento para confirmação do respetivo funcionamento, não tendo sido produzida qualquer prova objetiva que permitisse afirmar que o dano já existia naquela data.

Por outro lado, não foi junto aos autos qualquer relatório pericial ou parecer técnico independente suscetível de contrariar a conclusão da assistência técnica da marca ou de demonstrar que a anomalia observada tivesse origem em defeito de fabrico ou noutra causa interna do equipamento.

Embora a posição assumida pela marca não vincule o Tribunal, a verdade é que o Reclamante não logrou produzir prova bastante que permitisse estabelecer um nexo entre a anomalia verificada e uma falta de conformidade originária existente no momento da entrega do bem.

Subsistindo uma dúvida séria e objetiva quanto ao momento e à causa da ocorrência do dano, não pode o Tribunal considerar demonstrado que a televisão foi entregue com a alegada desconformidade, razão pela qual os correspondentes factos foram julgados não provados.

4. DIREITO

A relação jurídica estabelecida entre as partes configura um contrato de compra e venda de bem de consumo, sendo aplicável o regime constante do Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro.

Resultou provado que o Reclamante adquiriu à Reclamada uma televisão da marca Hisense, modelo 55U8Q, pelo valor de 699,99 €, tendo o equipamento sido entregue em 27.11.2025.

Nos termos do artigo 12.º do referido diploma, o vendedor responde por qualquer falta de conformidade que exista no momento da entrega do bem.



CÂMARA MUNICIPAL DA MAIA

DO DOUTOR JOSÉ VIEIRA DE CARVALHO · 4474-606 MAIA
229 408 794 · tac@cm-maia.pt · www.cm-maia.pt

Por sua vez, o artigo 13.º, n.º 1, estabelece que qualquer falta de conformidade que se manifeste no prazo de dois anos a contar da entrega do bem presume-se existente nessa mesma data, salvo quando tal presunção for incompatível com a natureza do bem ou com as características da falta de conformidade.

No caso concreto, a anomalia invocada pelo Reclamante manifestou-se dentro do prazo legal, beneficiando, em princípio, da referida presunção legal.

Todavia, trata-se de uma presunção ilidível, podendo ser afastada mediante prova suscetível de demonstrar que a desconformidade não existia à data da entrega ou que a sua origem é posterior.

Ora, ficou demonstrado que o equipamento foi desembalado e ligado no momento da entrega para verificação do respetivo funcionamento, tendo sido posteriormente reembalado.

Ficou igualmente provado que a televisão permaneceu cerca de um mês acondicionada na respetiva embalagem, na residência dos pais do Reclamante, apenas sendo instalada em 28.12.2025, data em que foi detetada a anomalia agora invocada.

Acresce que a assistência técnica da marca concluiu que a situação observada era compatível com quebra de painel causada por fator externo, afastando a existência de defeito coberto pela garantia.

Embora tal parecer não vincule o Tribunal, constitui um elemento probatório relevante que não foi contrariado por qualquer perícia, relatório técnico independente ou outro meio de prova idóneo suscetível de demonstrar a existência de um defeito originário.

Deste modo, a circunstância de o equipamento ter permanecido durante mais de um mês fora da esfera de controlo da Reclamada, conjugada com a inexistência de prova técnica da origem do dano e com a conclusão da assistência técnica da marca, é suficiente para suscitar uma dúvida séria e objetivamente fundada quanto à existência da alegada falta de conformidade no momento da entrega.

Nestas circunstâncias, considera o Tribunal que a presunção estabelecida no artigo 13.º do Decreto-Lei n.º 84/2021 se mostra ilidida.

Não tendo ficado demonstrada a existência de uma falta de conformidade imputável à Reclamada, não se encontram preenchidos os pressupostos de aplicação dos direitos previstos no artigo 15.º do Decreto-Lei n.º 84/2021, designadamente o direito à substituição do bem ou à resolução do contrato.

Consequentemente, improcedem os pedidos formulados pelo Reclamante.

5. DECISÃO

Nestes termos, e com os fundamentos expostos, julga-se a presente reclamação totalmente improcedente e, em consequência:

- a) Absolve-se a Reclamada do pedido de substituição da televisão da marca Hisense, modelo 55U8Q, por equipamento novo de modelo igual ou equivalente;
- b) Absolve-se a Reclamada do pedido subsidiário de resolução do contrato de compra e venda;
- c) Absolve-se a Reclamada do pedido de restituição do preço pago pelo Reclamante, no montante de 699,99 €;
- d) Absolve-se a Reclamada de todos os demais pedidos formulados nos autos.

Notifique-se.

Porto, 03.06.26

A Juiz-Árbitro



MAIA

CÂMARA MUNICIPAL DA MAIA

DO DOUTOR JOSÉ VIEIRA DE CARVALHO · 4474-606 MAIA
229 408 794 · tac@cm-maia.pt · www.cm-maia.pt

PR.
TEL.
9/9

MAIA

CÂMARA MUNICIPAL DA MAIA

DO DOUTOR JOSÉ VIEIRA DE CARVALHO · 4474-606 MAIA
229 408 794 · tac@cm-maia.pt · www.cm-maia.pt