

SENTENÇA ARBITRAL

Processo n.º:770/2026

Reclamante: PS Santos

Reclamada: FA, Lda.

SUMÁRIO

- | | |
|-----|--|
| I | — Nos termos do artigo 13.º, n.º 1, do Decreto-Lei n.º 84/2021, presume-se existente à data da entrega a falta de conformidade que se manifeste no prazo de dois anos após a entrega do bem ao consumidor. |
| II | — Compete ao profissional ilidir tal presunção, demonstrando que a avaria resulta de causa imputável ao consumidor, designadamente utilização indevida ou contacto com líquidos. |
| III | — A mera informação técnica mencionando vestígios de líquido, corrosão e marcas de uso, desacompanhada de fundamentação técnica bastante que estabeleça nexos causais entre tais vestígios e a concreta avaria apresentada pelo equipamento, não é suficiente para afastar a presunção legal de desconformidade. |
| IV | — Não logrando o profissional afastar a presunção prevista no artigo 13.º do Decreto-Lei n.º 84/2021, assiste ao consumidor o direito à reposição da conformidade do bem, mediante reparação ou substituição, sem encargos. |

1. RELATÓRIO

1.1. Audiência

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

1.2. Pedido

O Reclamante peticiona a condenação da Reclamada na reposição da conformidade através da reparação ou substituição do equipamento.

1.3. Defesa da Reclamada

A Reclamada sustenta, em síntese:

- que o equipamento evidencia corrosão na placa;
- que o equipamento revelara vestígios de líquido no seu interior;
- que exhibe marcas de uso e riscos.

2. OBJETO DO LITÍGIO

A questão a decidir nos presentes autos consiste em saber se o dano identificado pelo Reclamante, não carregamento do equipamento, pode ser considerado como desconformidade e imputado à Reclamada.

3. FUNDAMENTAÇÃO

3.1. Matéria de facto

Factos provados

1. Entre as partes fora celebrado, em 27.04.25, um contrato de compra e venda de uns auscultadores, marca/modelo SONY WH-1000XM5, no valor de 299,00€, tendo o produto sido levantado em loja, em 30.04.25;
2. Em 05.01.26 o equipamento deixara de funcionar, por impossibilidade de carregamento do mesmo;
3. O Reclamante entregara o equipamento na loja da Reclamada;
4. O Centro Técnico informara que o bem exibia vestígios de líquido no seu interior e marcas de uso;

5. A Reclamada recusara a reparação e apresentara orçamento.

3.2. Motivação

A convicção do Tribunal formou-se com base na análise crítica e conjugada da prova documental junta aos autos, bem como nas declarações prestadas em audiência pelas partes.

O facto provado em 1. resultou do documento comprovativo da compra junto aos autos, designadamente fatura/recibo emitido pela Reclamada, do qual consta a aquisição dos auscultadores marca/modelo SONY WH-1000XM5, pelo valor de 299,00€, bem como a data do respetivo levantamento em loja, doc 1.

Os factos constantes dos pontos 2. e 3. foram considerados provados com base nas declarações do Reclamante, prestadas de forma coerente e credível, conjugadas com a documentação relativa à entrega do equipamento para verificação técnica, doc 2 e doc junto pela Reclamada, guia de reparação.

O facto provado em 4. resultou de uma informação exarada pelo Centro Técnico, junto aos autos, no qual se menciona a existência de vestígios de líquido no interior do equipamento, corrosão na placa e marcas de uso, exibindo também foto do interior do equipamento, doc 2 e 3.

Por sua vez, o facto provado em 5. decorreu da comunicação remetida pela Reclamada ao Reclamante, através da qual foi recusada a reparação ao abrigo da garantia, tendo sido apresentado orçamento para reparação do equipamento, doc 4.

Quanto aos demais factos alegados pelas partes que não constam da factualidade provada, o Tribunal não os considerou demonstrados por insuficiência de prova produzida em audiência ou por se revelarem conclusivos, irrelevantes ou meramente repetitivos para a boa decisão da causa.

4. DIREITO

Entre as partes foi celebrado um contrato de compra e venda de bem de consumo, sendo aplicável o regime jurídico constante do Decreto-Lei n.º 84/2021, bem como a Lei n.º 24/96.

Nos termos do artigo 12.º, n.º 1, do Decreto-Lei n.º 84/2021, o profissional é responsável por qualquer falta de conformidade que se manifeste no prazo de três anos a contar da entrega do bem.

Por sua vez, estabelece o artigo 13.º, n.º 1, do referido diploma que se presume que a falta de conformidade manifestada no prazo de dois anos após a entrega do bem já existia à data da entrega, salvo quando tal presunção seja incompatível com a natureza do bem ou com as características da desconformidade invocada.

No caso concreto, resultou provado que o equipamento foi entregue ao Reclamante em 30.04.2025 e que, em 05.01.2026, deixou de carregar, tendo a alegada desconformidade surgido dentro do prazo legal da presunção estabelecida no citado artigo 13.º.

Nestas circunstâncias, competia à Reclamada demonstrar que a avaria teve origem em causa imputável ao consumidor, designadamente utilização indevida ou contacto com líquidos, de forma a afastar a referida presunção legal.

Ora, da prova produzida apenas resultou demonstrado que o Centro Técnico prestou informação dando conta da existência de vestígios de líquido no interior do equipamento, corrosão na placa e marcas de uso, acompanhada de fotografia do interior do bem.

Contudo, tal informação não assume natureza de relatório técnico fundamentado, porquanto não identifica concretamente a origem da avaria, os componentes afetados, nem estabelece nexos causais entre os vestígios detetados e a impossibilidade de carregamento do equipamento.

Com efeito, o documento junto aos autos limita-se a mencionar a existência de sinais de líquido e corrosão, sem explicação técnica bastante que permita concluir, de forma segura, que a avaria resultou de utilização indevida imputável ao Reclamante ou de evento posterior à entrega do bem.

Acresce que as referências a marcas de uso e riscos exteriores correspondem ao desgaste normal decorrente da utilização corrente do equipamento, não sendo, por si só, aptas a excluir a responsabilidade do profissional.

Assim, não se mostra ilidida a presunção de falta de conformidade prevista no artigo 13.º, n.º 1, do Decreto-Lei n.º 84/2021.

Nos termos do artigo 15.º do mesmo diploma, em caso de falta de conformidade, o consumidor tem direito à reposição da conformidade do bem, através da reparação ou substituição, sem encargos, salvo se o meio escolhido se revelar impossível ou desproporcionado.

Por outro lado, o artigo 4.º da Lei de Defesa do Consumidor consagra o direito do consumidor à qualidade dos bens e serviços, devendo os bens ser aptos aos fins a que se destinam e produzir os efeitos legitimamente esperados.

Deste modo, não tendo a Reclamada logrado afastar a presunção legal de desconformidade, deve concluir-se pela existência de falta de conformidade do bem vendido, assistindo ao Reclamante o direito à reposição da conformidade do equipamento.

Consequentemente, deve a Reclamada proceder à reparação do equipamento ou, caso tal se revele impossível ou desproporcionado, à respetiva substituição, sem quaisquer encargos para o Reclamante.

5. DECISÃO

Nestes termos, e com os fundamentos expostos, julga-se a presente reclamação procedente, por provada, e, em consequência:

a) Condena-se a Reclamada a proceder à reposição da conformidade do equipamento marca/modelo SONY WH-1000XM5, através da respetiva reparação ou, caso esta se revele impossível ou desproporcionada, mediante substituição do bem, sem quaisquer encargos para o Reclamante, nos termos dos artigos 15.º e seguintes do Decreto-Lei n.º

84/2021;

b) Mais se determina que a reposição da conformidade deverá ocorrer dentro de prazo razoável e sem grave inconveniente para o consumidor, nos termos legalmente previstos.

Notifique.

Porto, 13.05.26

A Juiz-Árbitro,

