

SENTENÇA

Processo n.º 1499/2026

SUMÁRIO:

I - Por força do art. 4.º, n.º 1, da Lei de Defesa do Consumidor, o consumidor tem direito à qualidade dos bens e serviços.

II - A lei relativa aos Direitos do Consumidor na Compra e Venda de bens – DL n.º 84/2021 - obriga o vendedor a entregar os bens em conformidade com o contratado.

III – Contudo a natureza do dano, pode manifestar-se de modo que não se possa inteirar ser a anomalia de origem e por isso inserida na garantia legal.

1. Identificação das partes

Reclamante: A [REDACTED]

Reclamada: R [REDACTED] S.A.

2. Preâmbulo/ Da Arbitragem

O Centro é uma associação privada sem fins lucrativos autorizada pelo Membro do Governo responsável pela área da Justiça para poder desenvolver a sua atividade e encontra-se inscrito junto da Direção-Geral do Consumidor como entidade de resolução alternativa de litígios, nos termos dos artigos 5.º e 16.º da Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro, que transpõe a Diretiva 2013/11/UE do Parlamento Europeu e do Conselho sobre a RAL, que estabelece o enquadramento jurídico dos mecanismos de resolução extrajudicial de litígios de consumo.

Nos termos do novo Regulamento Harmonizado do CICAP foi indicada a juiz árbitro aqui signatária, para a constituição do tribunal arbitral, e marcada tentativa de conciliação e julgamento arbitral para o dia 08 de julho de 2026, nas instalações no Porto, que se fixa como lugar da arbitragem.

3. Do objeto do litígio

O objeto do litígio é definido de acordo com a descrição dos factos que o tribunal arbitral recebe, conforme for entregue pelo reclamante, aquando da apresentação do caso.

Assim é alegado que em 29/12/2024 adquiriu uma televisão ([REDACTED]) com o n.º de série C [REDACTED] conforme fatura FS [REDACTED] na reclamada. Acontece que o aparelho avariou, apresentou desconformidades designadamente riscos na parte superior e falta de cor na própria tela. Assim o reclamante deslocou-se à loja e entregou o bem para que a reclamada procedesse à reparação. A Reclamada ficou com a televisão. Posteriormente a reclamada remeteu ao reclamante uma carta a informar que o aparelho não tinha reparação. O Reclamante por diversas vezes tentou que a reclamada substituísse a televisão por outra ou que lhe devolvesse o dinheiro quer pessoalmente quer por telefone quer por carta registada com aviso de receção, mas a mesma nem procedeu ou à reparação ou à resolução do contrato.

O Reclamante requer dado que a televisão está no período de garantia a condenação da reclamada na substituição do bem ou que seja declarada a resolução contratual com o consequente reembolso do valor pago.

A Reclamada apresentou contestação alegando que:

«1. A Reclamada não aceita os factos imputados pelo Reclamante. 2. A Reclamada, confirma que o bem ([REDACTED]) foi vendido como novo, devidamente embalado de origem, sem quaisquer defeitos ou desconformidades visíveis, contendo todas as peças e acessórios essenciais ao seu funcionamento. 3. No momento da celebração do contrato de compra e venda, verificou-se o integral cumprimento dos seus efeitos essenciais previstos nos arts. 874.º e 879.º do CC, nomeadamente a transmissão da propriedade, a entrega do bem e o pagamento do preço. 4. O Reclamante alega que o bem deixou de cumprir a função a que se destina, por apresentar desconformidades, designadamente riscos de natureza estética na parte superior e perda de cor no ecrã,

circunstâncias que determinaram a respetiva avaliação pela assistência técnica autorizada da marca. 5. Avaliação essa que reconheceu que o bem apresentava danos na estrutura e no painel inferior esquerdo, circunstâncias que inviabilizam a cobertura da respetiva reparação ao abrigo da garantia. Cfr. Doc.1, que se junta e se dá por integralmente reproduzido.

Face ao exposto, entende a Reclamada que o pedido de substituição do bem ou de resolução do contrato de compra e venda, ao abrigo do art. 15.º, n.º 1, alíneas a) e c), do DL n.º 84/2021, de 18 de outubro, deve ser julgado improcedente, porquanto a alegada falta de conformidade não lhe é imputável. Com efeito, a eventual falta de conformidade resulta de uma utilização indevida e pouco diligente do bem por parte do Reclamante, circunstância que afasta a responsabilidade da Reclamada.

Termos em que, pelos fundamentos expostos, deve a presente contestação ser julgada procedente e conseqüentemente o pedido do Reclamante ser julgado improcedente, absolvendo-se a Reclamada do pedido formulado.»

4. Do valor da causa

Nos termos do art. 7.º do Regulamento Harmonizado, o valor da causa corresponde ao valor atribuído ao pedido formulado pelo reclamante, não podendo o valor ser superior a €30000 em sede de conflitos de consumo.

Face ao pedido apresentado, e à documentação entregue, fixa-se o valor da presente causa na quantia de **€246,38** (duzentos e quarenta e seis euros e trinta e oito cêntimos).

5. Da tentativa de conciliação e do julgamento arbitral

Na data e hora designada para a audiência, verificou-se estar presente a reclamante e a reclamada devidamente representados por mandatário.

Nos termos do Regulamento deu-se lugar ao andamento da audiência, lograda a hipótese de acordo entre as partes, e foram ouvidos os presentes.

Finda a produção de prova, e concluídas as alegações, foi encerrada a audiência de discussão e julgamento, tendo sido informado que posteriormente seria notificada a Sentença.

6. Do Saneador

Este tribunal arbitral é competente considerando a vontade manifestada pelo Reclamante consumidor, a natureza do litígio e a sujeição deste ao regime da arbitragem necessária (art. 15º da citada lei, alterada pelo art. 2º, da Lei n.º 6/2011, de 10.03).

O processo é assim o próprio e as partes legítimas e capazes.

Não há assim exceções ou outras questões prévias de que cumpra preliminarmente conhecer.

Passa-se assim à apreciação e decisão do mérito da causa.

7. Da Fundamentação de facto:

7.1. Dos fundamentos tidos como provados:

a. O reclamante adquiriu a 29.12.2024 a televisão devidamente identificada nos autos à reclamada.

b. A 04.01.2026 o bem foi entregue em loja com nota de serviço da reclamada n.º 1 [REDACTED], onde foi indicado pelo cliente « equipamento tem uns riscos na parte superior falta de cor na própria tela».

c. Tendo na altura sido verificado pelo funcionário que o equipamento apresentava marcas normais de uso

d. Sendo que o equipamento não foi entregue embalado,

e. Nas condições gerais de reparação do documento entregue ao cliente, devendo este no momento da receção da nota de serviço conferir e validar toda a informação registada.

f. É ainda indicado que será elaborado orçamento sempre que o equipamento embora dentro do período de garantia seja considerado pela marca fora do âmbito das condições da sua aplicabilidade.

g. A aceitação do bem em ordem de serviço não obriga a nenhuma visualização e análise técnica pelos funcionários que recebem o bem da reclamada,

h. Uma vez que a análise técnica compete à marca ou seu representante.

i. Com data de 02.02.2026 foi enviada carta ao reclamante onde a reclamada informa que a anomalia do produto não se enquadra num defeito de fabrico ao abrigo da garantia legal

j. Faz ali referência a comunicação enviada a 23.01.2026, mas que este tribunal não tem cópia entregue pelo reclamante.

k. Quanto a indicação da marca de que o bem não tem reparação e que deveria ser levantado.

l. O que este tribunal não tem prova que já tenha sido feito.

m. A 22.03.2026 o Reclamante apresentou reclamação escrita por carta.

n. A Reclamada apresentou comunicação da marca [REDACTED] e fotos que comprovam a existência de danos exteriores à aquisição e à venda

o. Que não sendo um relatório técnico não deixa em nosso entender de justificar a posição de recusa da marca para com a reclamada.

p. E a marca posicionou-se indicando:

q. « »

r. Os danos na estrutura da televisão são visíveis em várias fotos mas em especial e nas entregues ao tribunal e nos autos:

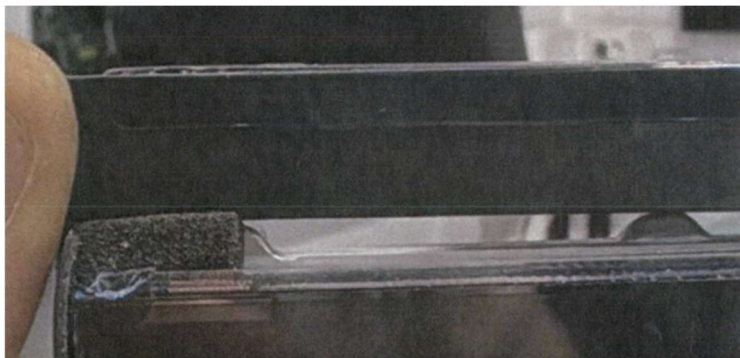


s.

t. Não havendo prova em contrário de que o bem não tinha estas marcas do uso,

u. Que sendo um dano na estrutura podem ter interferência no funcionamento e na avaliação do bem.

v. E que não vinham com a entrega do bem.



w.

x. Desconhecendo o tribunal como e onde foram feitas estas marcas.

7.2. Dos factos não provados:

a. Que a Reclamada tenha violado qualquer normativo legal relativo à defesa do consumidor;

b. Que o atual problema/anomalia a reportar não seja consequência das marcas de uso de cerca de 1 ano e 1 semana do bem;

- c. Que tenha sido proposto orçamento de cerca de €114 para a reparação ou recusado, pois nada consta.
- d. Que o bem tenha sido entregue nas condições constantes das fotos aquando da venda.
- e. Que o bem não tivesse aquelas marcas quando chegou ao apoio técnico.

7.3. Da motivação

Os factos provados e não provados são motivados pela convicção que este tribunal alicerça nas provas ou ausência delas, apresentadas pelas partes no processo.

Concretamente tiveram por base os depoimentos/alegações, e a documentação entregue, conjugadas com os conhecimentos da situação objeto do litígio, de modo a convencer o Tribunal da causa.

A análise da prova produzida junto do Tribunal foi realizada pelo mesmo à luz das regras da repartição do ónus da prova, recorrendo a juízos de normalidade e de experiência. Nos termos das regras gerais do ónus da prova, determina o artigo 342.º, n.º 1 do CC, como princípio geral relativo à produção de prova, que “[à]quele que invocar um direito cabe fazer a prova dos factos constitutivos do direito alegado”.

Pelo exposto, assim fundou o Tribunal a sua convicção quanto à matéria considerada como provada e não provada.

8. Do Direito

Entre o reclamante e a reclamada, foi celebrado um contrato de compra e venda, realizado a 29.12.2024, para a aquisição de um televisor, melhor identificado nos autos, pelo valor de €246.38.

A 04.01.2026 o bem foi entregue em loja para análise de anomalia em face ao écran quanto a perda de cor e risco na parte superior que se queixava o reclamante.

De forma a caracterizar tal relação jurídica, revela-se essencial o recurso ao preceituado no artigo 874.º do Código Civil, segundo o qual a “compra e venda é o contrato pelo qual se transmite a propriedade de uma coisa, ou outro direito, mediante um preço”.

Recorta-se tal figura negocial como um contrato translativo (porquanto opera a transferência de um direito), revestindo eficácia real.

É igualmente um contrato oneroso uma vez que cada uma das partes busca para si uma vantagem económica mediante a correlativa atribuição de uma outra vantagem económica à contraparte, sendo também bilateral ou sinalagmático, considerando que ambos os contraentes se obrigam reciprocamente, assumindo cada um, simultaneamente, a veste de devedor e credor.

Ao lado do efeito real do contrato de compra e venda, o mesmo é por natureza obrigacional por dele emergirem obrigações, nomeadamente, para o vendedor, a obrigação de entrega da coisa e, para o comprador, a obrigação de pagamento do preço (cfr. artigo 879.º, alíneas b) e c), do Código Civil).

Sendo a Reclamada, vendedora, e uma sociedade comercial, e uma vez que o reclamante comprou o bem para uma utilização não profissional, estamos perante um contrato de compra e venda de bens de consumo.

É, assim, aplicável à situação dos presentes autos, o regime do Decreto-lei n.º 84/2021, de 18 de outubro, que veio reforçar os direitos dos consumidores na compra e venda de bens móveis, de bens imóveis, de conteúdos e serviços digitais, e procede à transposição para a ordem jurídica interna da Diretiva (UE) 2019/771 e da Diretiva (UE) 2019/770.

Para os devidos efeitos, o diploma determina nas suas definições que veio reforçar os direitos dos consumidores na compra e venda de bens de consumo, de acordo com o art. 1º, n.º1, al. a).

De acordo com o diploma supramencionado são aplicáveis as regras do mesmo aos contratos de compra e venda celebrados entre consumidores e profissionais, incluindo os contratos celebrados para o fornecimento de bens a fabricar ou produzir, nos termos do art. 3º, n.º 1, al.a).

Sendo que todas as informações devem ser prestadas ao consumidor de forma clara e compreensível por meio adequado, e com respeito pelo princípio da boa-fé, e da lealdade nas transações comerciais, atendendo ao previsto entre outros na lei de defesa do consumidor, Lei n.º 24/96.

Além disso dispõe o DL n.º 84/2021 que o vendedor responde pela conformidade dos bens, devendo o profissional entregar ao consumidor bens que cumpram os requisitos constantes nos art.ºs 6º a 9º, sem prejuízo do disposto no artigo 10º.

Nesse sentido atente-se aos seguintes artigos:

«Artigo 6.º ***Requisitos subjetivos de conformidade***

São conformes com o contrato de compra e venda os bens que:

- 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; e*
- d) São fornecidos com todas as atualizações, tal como estipulado no contrato de compra e venda.*

E

Artigo 7.º

Requisitos objetivos de conformidade

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; e*
- 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.*

2 - O profissional não fica vinculado às declarações públicas a que se refere a alínea d) do número anterior se demonstrar que:

- a) Não tinha, nem podia razoavelmente ter, conhecimento da declaração pública em causa;*
- b) No momento da celebração do contrato, a declaração pública em causa tinha sido corrigida de forma igual ou comparável à forma por que tinha sido feita; ou*
- c) A decisão de contratar não poderia ter sido influenciada por aquela declaração.*

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.»

De acordo com o art.º 7, n.º 1, supracitado os bens devem corresponder à descrição e possuir as qualidades do modelo que tenha sido apresentado ao consumidor antes da celebração do contrato, o que não há prova que não tenha

ocorrido, tendo o produto sido usado por mais de 1 ano até ter sido levado à loja a reportar anomalia.

Bem como pelo art.º 6, al. b) do mesmo diploma nos requisitos subjetivos da conformidade, considera-se que os bens são conformes com o contrato se adequados a qualquer finalidade específica a que o consumidor os destine, de acordo com o previamente acordado entre as partes.

Acrescente-se que de acordo com o art.º 12º do mesmo diploma:

«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. (...)

3 - 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. (...)

5 - A comunicação da falta de conformidade pelo consumidor deve ser efetuada, designadamente, por carta, correio eletrónico, ou por qualquer outro meio suscetível de prova, nos termos gerais.»

Sendo que este prazo se pode suspender com a comunicação do consumidor, aqui Reclamante, da falta de conformidade, que devendo ser feita de modo formal, ocorreu dentro do prazo legal tendo este já manifestado por escrito o seu descontentamento pela situação em carta de 22.03.2026, e já depois do bem ter sido entregue à reclamada e ter sido avaliado pela marca, que veio a remeter para os danos que o bem apresenta na sua estrutura como causa de exclusão de garantia.

E efetivamente entende este tribunal que embora o bem esteja no decurso da garantia, ficou provado que o mesmo está partido, tem riscos e marcas

profundas, que não podiam ter sido entregues com o bem na sua venda, e que só podem ter sido causadas por atuação externa ao fabrico e à reclamada, excluindo assim a garantia legal como a marca respondeu anteriormente.

Neste sentido atente-se que na distribuição dos ónus de prova cabe ao comprador/consumidor o ónus da alegação e da prova do defeito quer se configure o art.º 12 da lei 24/96, quer se perspetive o art.º 913 do CC, o que resulta em paralelo com o art.º 342, n.º 1 do CC.

Assim como o art.º 13 do DL n.º 84/2021 quanto ao ónus da prova retira a inversão dos primeiros 24 meses que recaia sobre o vendedor quando a dita falta de conformidade seja incompatível com a natureza do bem ou as características do mesmo.

« 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. (...)

3 - Nos casos em que as partes tenham reduzido por acordo o prazo de garantia de bens móveis usados nos termos do n.º 3 do artigo anterior, o prazo previsto no n.º 1 é de um ano.»

A entrega ocorreu no dia da compra a 29.12.2024 e o bem esteve a ser usado pelo reclamante sem nenhuma indicação nos primeiros 12 meses sem nenhuma reclamação que tivesse sido entregue assim como as fotos o demonstram em sede de estrutura.

Pelo que tem o tribunal de considerar que não estamos perante uma falta de conformidade no bem adquirido, que seja imputável ao vendedor.

Termos em que sem mais delongas, tem de decair o peticionado.

O consumidor deve levantar o bem sem custos (se ainda não o tiver feito) ou ponderar pagar o orçamento de reparação se entretanto o mesmo se mantiver ou for do seu interesse pedir a dita atualização do valor daquela reparação.

9. Das custas

Nos termos do n.º 5 do artigo 42.º da Lei da Arbitragem Voluntária, “a menos que as partes hajam convencionado de outro modo, da sentença deve constar a repartição pelas partes dos encargos diretamente resultantes do processo arbitral.

Os árbitros podem ainda decidir na sentença, se o entenderem justo e adequado, que uma ou algumas das partes compense a outra ou outras pela totalidade ou parte dos custos e despesas razoáveis que demonstrem ter suportado por causa da sua intervenção na arbitragem.”

Nos termos do art. 21º do Regulamento Harmonizado é determinado que “o processo de arbitragem está sujeito ao pagamento de uma taxa, pelo Reclamante e pela Reclamada, de montante fixado de acordo com o valor da causa, aquando dos termos da tabela única que integra o (...) presente Regulamento. (...)”

Desta feita determino que são devidas as respetivas taxas, apuradas nos termos Regulamentares, repartidas pelas partes.

10. Da Decisão

Atento ao exposto, e sem necessidade de mais considerações, considera-se a ação totalmente improcedente, absolvendo-se a reclamada do pedido.

Deposite e notifique.

Porto, 06 de agosto de 2026

A juiz-árbitro



Doutora Elionora Santos