

SENTENÇA

Processo n.º 1686/2026

SUMÁRIO:

I - A lei relativa aos Direitos do Consumidor na Compra e Venda de bens – DL 84/2021 - obriga o vendedor a entregar os bens em conformidade com o contratado, sendo que em caso de falta de conformidade o consumidor pode solicitar a resolução do negócio, devendo ser devidamente ressarcido.

II - Os direitos do consumidor pela aquisição podem ser afastados se nos termos do art. 13.º a natureza do dano é incompatível com um defeito de origem/fabrico do bem.

III - 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.

1. Identificação das partes

Reclamante: B [REDACTED]

Reclamada: T [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 15 de julho, nas instalações no Porto, que se fixa como lugar da arbitragem.

Foi permitida a entrega de elementos, o que veio a ocorrer a 17 de julho, termos em que considera o tribunal que o processo ficou concluso para sentença a 18 de julho de 2026.

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 pela reclamante, aquando da apresentação do caso.

Assim é alegado pela mesma que:

« A reclamante adquiriu um i [REDACTED] reconicionado à empresa T [REDACTED] S.A. a 02.10.2025 no valor de €706,41. No entanto poucos meses após a compra o bem apresentou descolamento progressivo do ecrã. A empresa recusou a reparação ao abrigo da garantia legal alegando a existência de componentes danificados (display e flex rasgadas) sem demonstrar qualquer indício de mau uso imputável ao consumidor, nomeadamente queda, impacto, oxidação, contacto com líquidos ou intervenção externa.

O relatório e as fotografias apresentadas limitam-se a descrever danos não a sua causa. As imagens evidenciam deterioração da colagem do módulo de display, situação compatível com defeito de reconicionamento ou montagem deficiente sendo a rutura da flex consequência direta do deslocamento progressivo do ecrã. Apesar da inúmera troca de comunicações entre as partes a reclamada manteve sempre a sua posição.

A Reclamante requer a condenação da reclamada na reposição da conformidade do bem através da reparação ao abrigo da garantia legal ou solução legalmente adequada como a resolução do contrato com o consequente reembolso do valor em causa.»

A Reclamada apresentou contestação escrita alegando que:

«A Reclamante adquiriu à Requerida, em 02 de outubro de 2025, um equipamento A [REDACTED] i [REDACTED] 128GB Natural – Usado Grade A+, pelo preço de €

706,41. 2. Durante cerca de seis meses o equipamento foi utilizado pela Reclamante sem qualquer reclamação relativa ao funcionamento do ecrã, à sua fixação, à qualidade da montagem ou à existência de qualquer desconformidade. 3. Apenas em 07 de abril de 2026 foi entregue para assistência técnica, sendo indicada como avaria: "Ecrã descolado e telemóvel não liga." 4. O equipamento foi sujeito à habitual análise técnica realizada pelos serviços especializados da Requerida.

Dessa análise resultou a verificação objetiva da existência de danos físicos internos, designadamente: - módulo display/touch internamente danificado; - flex da câmara frontal/Face ID rasgada; - inexistência de duas ligações (flex) indispensáveis à comunicação entre o display e a placa lógica. 6. As referidas flex constituem componentes essenciais ao funcionamento do equipamento. 7. Sem essas ligações o equipamento não consegue apresentar imagem nem funcionar normalmente. 8. A análise técnica concluiu, por isso, que a anomalia apresentada decorria desses danos físicos, motivo pelo qual foi emitido orçamento de reparação no valor de €369, posteriormente recusado pela Reclamante. 9. A Reclamante sustenta que o descolamento do ecrã resultaria de alegado defeito de acondicionamento ou de montagem deficiente. 10. Todavia, essa hipótese não encontra sustentação técnica. 11. Com efeito, caso a flex responsável pela ligação entre o ecrã e a placa estivesse defeituosa, mal instalada ou desligada desde a venda, o equipamento nunca teria funcionado normalmente. 12. Tal componente é absolutamente indispensável ao funcionamento do display.

É incompatível com as regras da experiência comum e com o funcionamento técnico do equipamento admitir que uma flex essencial estivesse defeituosa desde a entrega e, ainda assim, o telefone permanecesse operacional durante aproximadamente seis meses. 14. Durante todo esse período a Reclamante nunca reportou: - falhas de imagem; - desligamentos; - anomalias do Face ID; - descolamento inicial do ecrã; - qualquer outro sintoma compatível com defeito de montagem.

A ausência absoluta de qualquer reclamação durante um período tão significativo constitui forte indício de que o equipamento foi entregue plenamente funcional. 16. Importa ainda esclarecer que a T [REDACTED] nunca imputou à Reclamante danos provocados por oxidação, contacto com líquidos ou outros fatores específicos. 17. O que

foi objetivamente constatado pelos técnicos foi exclusivamente a existência de uma flex rasgada/cortada e de danos internos incompatíveis com o estado em que o equipamento foi vendido. 18. O relatório técnico não procura determinar o concreto evento que originou esses danos. 19. Limita-se, corretamente, a identificar a causa imediata da avaria atualmente existente. 20. Ou seja, a impossibilidade de funcionamento decorre da rutura física da flex de ligação. 21. A alegação da Reclamante de que essa rutura teria necessariamente resultado de alegado descolamento progressivo do ecrã não é acompanhada de qualquer relatório pericial independente nem de qualquer elemento técnico que demonstre essa relação causal. 22. Trata-se apenas de uma hipótese formulada pela própria consumidora. 23. É certo que o Decreto-Lei n.º 84/2021 estabelece uma presunção de que a falta de conformidade existente nos dois primeiros anos já existia à data da entrega. 24. Todavia, essa presunção admite prova em contrário. 25. No caso concreto, os elementos técnicos constantes do processo revelam que: - o equipamento foi vendido funcional; - foi utilizado normalmente durante cerca de seis meses;

- apenas posteriormente surgiu uma avaria associada a dano físico interno numa peça essencial; - não existe qualquer indício técnico de defeito originário de fabrico ou de recondição. 26. Esses elementos são incompatíveis com a tese de que o equipamento apresentasse, desde a venda, um defeito de montagem que inevitavelmente impediria o seu funcionamento. 27. Assim, entende a Requerida encontrar-se afastada a presunção legal prevista no artigo 13.º do Decreto-Lei n.º 84/2021. 28. Nestes termos, deve a presente reclamação ser julgada improcedente, por não se ter demonstrado qualquer falta de conformidade originária do equipamento, mantendo-se válida a conclusão técnica da Requerida e a exclusão da reparação ao abrigo da garantia legal, 29. Pelo que se requer a absolvição da T [REDACTED] do pedido formulado pela Reclamante.»

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 pela reclamante, não podendo o valor ser superior a €30000 em sede de conflitos de consumo.

Face ao pedido apresentado, fixa-se o valor da presente causa na quantia de €706,41 (setecentos e seis euros e quarenta e um cêntimos).

5. Da tentativa de conciliação e do julgamento arbitral

Na data e hora designada para a audiência, verificou-se estarem presentes a reclamante e a reclamada, devidamente representada por mandatário, e testemunha indicada nos autos.

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 informados que posteriormente seriam notificados da 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:

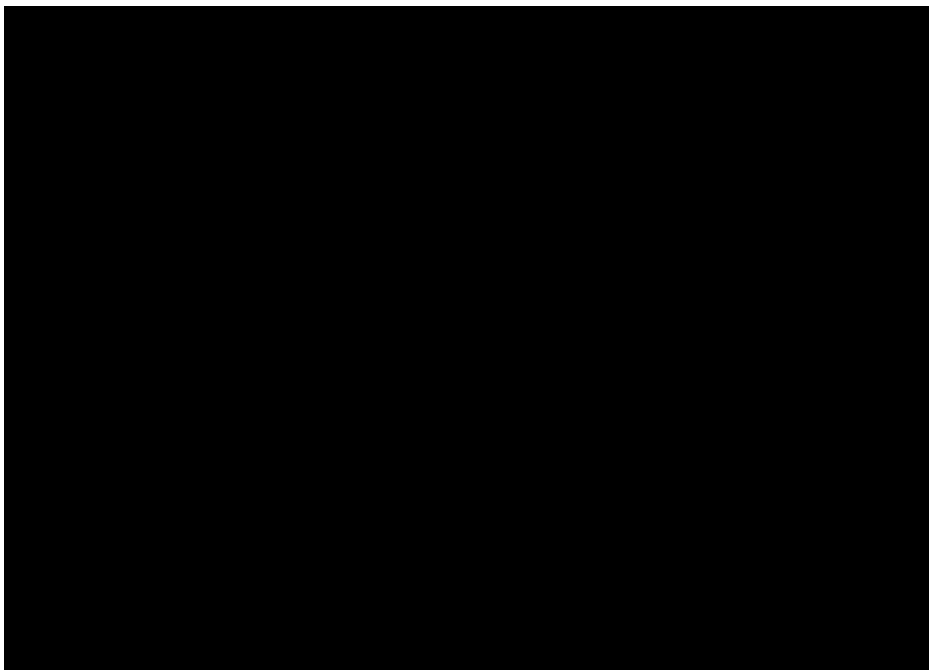
7.1. Dos factos provados com relevância para a decisão:

a. A reclamante adquiriu à reclamada um bem usado, não havendo nenhuma menção a que seja recondicionado na fatura, no dia 02.10.2025 da marca A [REDACTED],

b. Pelo valor de €706,41.

c. A 07.04.2026 foi aberto o RMA n.º 4 [REDACTED] onde é descrito: «ecrã descolado e telemóvel não liga»

d. E da intervenção foi descrito que:



e.

f. Situação que em julgamento a testemunha corroborou no sentido de o equipamento estar com o ecrã descolado e a flex rasgada ou danificada internamente

g. Tendo este display de ser substituído.

h. E não podendo ser coincidente esta anomalia com algo que se verificasse com a entrega do bem,

i. Podendo ser compatível com alguma pancada, força externa ou equivalente,

j. Evento em concreto que se desconhece.

k. Nos autos constam prints de mensagens entregues pela autora muito confusos

l. Mas que permitem concluir que a 14.04.2026 e a 15.04.2026 terão sido trocadas mensagens entre as partes para denunciar um problema no equipamento

m. Não há prova de preenchimento do livro de reclamações.

n. Há fotos, nomeadamente uma foto a cores junta que delimita o local onde a anomalia se verifica



o.

p. Dada como provado que seria incompatível com funcionamento desde o início com a mesma flex rasgada e display danificado

q. O que pode ser substituído na componente conforme orçamento que fora indicado.

7.2. Dos factos não provados com relevância para a decisão:

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

b. Que não tenha sido prestada assistência, informação, e acompanhamento devido ao consumidor reclamante,

c. Anda que a resposta da assistência técnica não seja favorável a quem reclama.

d. Que a anomalia não se deva a uma causa externa, contrária à natureza do bem adquirido.

e. Ou que este não estivesse em condições à data da sua aquisição e entrega.

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

Cumpra assim apreciar a matéria de Direito face aos factos e dados apresentados nos autos, sem deixar de esclarecer que em sede arbitral, este tribunal rege-se pelas normas do seu Regulamento, da Lei da Arbitragem Voluntária e subsidiariamente pelo próprio Código Processo Civil.

A questão deve assim ser enquadrada entre as partes no celebrado contrato de compra e venda, quanto a um equipamento melhor identificado nos

autos, e que foi realizado entre um consumidor e uma vendedora, sociedade comercial e nos leva assim a recair sobre os termos da lei das garantias conforme preceituado no DL 84/2021, de 18 de outubro.

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.

Dispõe o DL 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. Ora precisamente pelo art.º 7, n.º 1, al. b) os bens devem corresponder à descrição e possuir as qualidades do modelo que tenha sido apresentado ao consumidor antes da celebração do contrato.

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.

De acordo com o art. 12º da referida lei alusiva às garantias e direitos dos consumidores na compra e venda, o profissional é efetivamente responsável por qualquer falta de conformidade que se manifeste no prazo de 3 anos a contar da entrega do bem, mas temos de estar perante uma falta de conformidade que se revele com cabimento neste diploma e que não seja afastada.

Ainda que no caso se esteja perante um bem usado – a menção a reconicionado não resulta da fatura – e que isso pudesse levar a uma redução por acordo da garantia, nada existe por escrito nesse sentido, pelo que consideramos ser de aplicar na mesma a regra dos 3 anos.

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.

Contudo verificamos que haviam passados meses quando da compra feita a 02.10.2025 a reclamante nunca realizou uma queixa formal no livro de reclamações.

Mas há emails escritos com data de 14.04.2026 já depois de ter ido à loja, e de a 07.04.2026 o bem ter ficado para análise.

Ou seja, só há notificação e reclamação depois do processo de abertura do diferendo e de receber o orçamento do valor a pagar pela reparação caso aceitasse, atendendo à natureza da anomalia que o bem dispõe, quando a lei obrigava o consumidor a reclamar primeiro e depois a ir ao local.

Assim sublinhe-se que nos termos do art. 12.º n.º 5 não há nos autos prova documental de uma participação anterior, onde e na sequência da venda e da utilização – cujos termos este tribunal não pode conhecer – aquele bem tenha sido usado e funcionado.

Mas não sendo esse o ponto de discórdia, este tribunal não se opõe a considerar que houve a 14.04.2026 uma reclamação – ainda na garantia legal do bem – quanto ao seu funcionamento.

A grande questão da discussão em apreço será assim a verificação ou não de falta de conformidade que seja salvaguardada pela lei ao abrigo da garantia legal.

Nos termos do art. 7.º do diploma referente às garantias, é referido que enquanto requisitos objetivos de conformidade os bens devem ser adequados ao uso a que os mesmos bens da mesma natureza se destinam, e possuir as qualidades e outras características no que respeita à durabilidade, funcionalidade, compatibilidade, segurança habituais e expectáveis nos bens do mesmo tipo, considerando a sua natureza.

Ou seja, apenas se o bem adquirido não puder ser utilizado, porque da sua construção / fabrico resulte um defeito/falta de conformidade que não se coadune com a sua natureza, é que o vendedor será objetivamente chamado a rever tal.

Mas se a anomalia se reportar a uma qualquer intervenção ou realizado de algo externo, que interfira com as características do bem, e não com a sua qualidade aquando da compra ou quando comparado com outros iguais, então nada será imputável pela lei ao vendedor.

Contudo existindo um risco externo, pela utilização dada em vários meses ao bem, e em que se desconhece, e não há prova que comprove, se já antes o bem detinha aquele defeito, ou se teve uma utilização não usual dada ao bem, a que a Reclamada seja alheia, isso afastará, a falta de conformidade objetiva.

No seu pedido a este tribunal a própria reclamante indica que o display deixou de funcionar, indicando o RMA de entrega do bem em loja da reclamada, que a flex está rasgada e o display internamente danificado.

Ou seja, é claro para este tribunal, pela descrição do técnico, pelo testemunho e pela foto nos autos, que a anomalia em causa está relacionada com uma quebra ou fratura ou dano interno, e que o bem apresenta o display danificado internamente bem como a flex está descolada, o que também era a queixa da reclamante, sendo que este problema pode ter vindo a existir e a agravar sem que a posse do mesmo o deixasse perceber, até que a capa foi retirada.

Conforme matéria factual dada como provada, é visível pelas fotos que há um risco dano no equipamento, na parte interior do ecrã, ou que não sendo visível de qualquer modo, pois coloca-se na camada interna do display.

Acrescente-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 84/2021 faz recair o ónus da prova de que não havia desconformidade genericamente sobre o vendedor.

Contudo deve ter-se em conta que ainda que se presuma pelo mesmo artigo que quando manifesta a falta de conformidade nos 2 anos a contar da entrega, esta será dada como existente à data dessa mesma entrega, esta presunção é pode ser afastada, o que se entende que acontece aqui nos termos do art.º 13.º

Conforme resulta ainda do artigo 13.º do mesmo diploma pelo 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.*

2 - O disposto no número anterior é aplicável aos bens com elementos digitais de ato único de fornecimento de conteúdo ou serviço digital.

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.

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.»

Entendemos que a presunção de não conformidade funciona como um indício de violação da garantia legal – mesmo que não seja esse o objeto do litígio - já que será bastante difícil ao consumidor provar o nexo causal entre um defeito no bem e a causa capaz de promover esse defeito existente à data da compra (Acórdão do Supremo Tribunal de Justiça de 20-03-2014, relator: Moreira Alves, Processo nº 783/11.2TBMGR.C1.S1).

Teria assim direito a Reclamante à reposição do bem vendido se esta falta de conformidade caísse no respetivo diploma e pela sua natureza não pudesse ser tida como um defeito ou anomalia que é contrária ao fabrico do bem.

Mas um equipamento deste género nunca poderia ter sido entregue e funcionar durante 6 meses, em termos que este tribunal desconhece, nem tem como conhecer.

Um bem tido com o display ou ecrã “danificado ou descolado” internamente, será assim suficiente para este tribunal - se comprovado e alegado pelo vendedor aqui reclamada – o que foi feito pelo documento do RMA nos autos, a foto, e o testemunho, como um bem com um dano de natureza incompatível com o próprio, e com as características de aquisição e entrega do dito.

Aliás foi referido que um equipamento não trabalharia adequadamente mais do que dias se tal decorresse da entrega, corroborando a ideia de que foi entregue em condições e que foi a utilização e uso dado que levou a esta situação.

Assim entendendo-se que a Reclamada consegue provar a não existência de um defeito de fabrico no bem, a dita presunção de falta de conformidade com data da entrega do bem fica afastada.

Não abrangendo a garantia legal o sucedido, e não havendo prova que permita fundamentar esta alegação da reclamante, tem de improceder o peticionado por falta de prova em contrário perante o que foi apresentado nos autos.

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, 28 de agosto de 2026.

A juiz-árbitro



Doutora Elionora Santos