

Sentença

Processo n.º 1153/2026

Reclamante: [REDACTED]

Reclamada: [REDACTED]

Sumário

I. O profissional responde pela falta de conformidade que exista no momento da entrega do bem e se manifeste no prazo legal de garantia.

II. Manifestando-se a falta de conformidade nos dois anos posteriores à entrega, presume-se que já existia nessa data, cabendo ao profissional ilidir essa presunção.

III. A simples menção, num relatório técnico, à existência de «dano físico» ou de «painel partido», sem identificação de sinais de impacto, do concreto mecanismo de produção do dano e da sua imputação ao consumidor, não é suficiente para afastar a presunção legal.

IV. Manifestando-se a falta de conformidade no prazo de 30 dias após a entrega, o consumidor pode exigir a imediata substituição do bem ou a resolução do contrato.

1. Relatório

A Reclamante adquiriu à Reclamada, em 22 de março de 2026, um televisor da marca Hisense, pelo preço de €299,99.

Alega que, ao ligar o equipamento pela primeira vez, poucas horas depois da compra, verificou que o ecrã apresentava linhas verticais permanentes e falhas de imagem, impossibilitando a sua normal utilização.

Sustenta que o televisor não apresentava qualquer fissura, quebra, amolgadela ou sinal exterior de impacto e que se deslocou de imediato ao estabelecimento da Reclamada, onde solicitou a substituição do equipamento ou a restituição do preço, pretensão que não foi aceite.

Posteriormente, o equipamento foi objeto de análise técnica, tendo sido concluído que as linhas existentes no ecrã eram causadas por um dano no painel, considerado dano físico não abrangido pela garantia.

A Reclamada contestou, defendendo que o painel do televisor se encontrava partido e que tal dano não lhe era imputável, considerando, por isso, ilidida a presunção prevista no artigo 13.º, n.º 1, do Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro.

1.1. Audiência

Realizou-se a audiência de julgamento, tendo sido assegurado às partes o pleno exercício do contraditório.

Foram prestadas declarações pela Reclamante e inquiridas as testemunhas por esta apresentadas, bem como a testemunha indicada pela Reclamada.

A testemunha [REDACTED] declarou ter acompanhado a Reclamante à loja aquando da tentativa de devolução do equipamento. Referiu que a Reclamada não aceitou a devolução ou substituição imediata, informando que teria de ser chamado um técnico para analisar o televisor. Declarou ainda ter presenciado a retirada do televisor da respetiva embalagem, em casa da Reclamante, encontrando-se a caixa intacta.

A segunda testemunha da Reclamante declarou ter estado presente no estabelecimento no momento da compra, esclarecendo que o televisor não foi retirado da embalagem, aberto ou ligado na loja e que a caixa se encontrava intacta e selada.

A testemunha da Reclamada, responsável pelas vendas no estabelecimento de Gondomar, declarou não saber precisar quantos dias decorreram entre a compra e a apresentação da reclamação. Não observou pessoalmente o televisor, tendo apenas tomado conhecimento das fotografias e da posterior apreciação técnica. Confirmou ainda que os televisores não são, por regra, abertos e testados na presença dos clientes.

Frustrou-se a tentativa de conciliação.

1.2. Pedido

A Reclamante pede:

- a) Que seja declarada a existência de falta de conformidade do televisor;
- b) Que a Reclamada seja condenada a substituí-lo por outro novo, de modelo igual ou equivalente;
- c) Subsidiariamente, caso a substituição não seja possível ou adequada, que seja declarada a resolução do contrato;
- d) Que, em consequência da resolução, a Reclamada seja condenada a restituir-lhe a quantia de €299,99;
- e) Que os custos de recolha e transporte do equipamento sejam suportados pela Reclamada.

2. Objeto do litígio

Cumpre determinar:

- a) Se o televisor apresentava uma falta de conformidade existente no momento da entrega;
- b) Se a Reclamada demonstrou que a anomalia resultou de facto ocorrido posteriormente à entrega e imputável à Reclamante;
- c) Qual o direito que assiste à Reclamante.

3. Fundamentação

3.1. Matéria de facto

3.1.1. Factos provados

Consideram-se provados os seguintes factos:

- a) Em 22 de março de 2026, a Reclamante adquiriu à Reclamada um televisor da marca XXXXXXXXXX, pelo preço de €299,99;
- b) O televisor foi entregue no interior da respetiva embalagem, que se encontrava fechada e selada;

- c) O televisor não foi retirado da embalagem, aberto ou ligado no estabelecimento da Reclamada;
- d) A embalagem foi aberta em casa da Reclamante, encontrando-se exteriormente intacta;
- e) No primeiro funcionamento do televisor, ocorrido poucas horas depois da compra, o ecrã apresentou linhas verticais e anomalias de imagem que impediam a sua utilização normal;
- f) A Reclamante dirigiu-se ao estabelecimento da Reclamada para comunicar a anomalia e solicitar a substituição ou devolução do equipamento;
- g) A Reclamada não procedeu à imediata substituição do televisor nem à restituição do preço, invocando a necessidade de análise técnica;
- h) O televisor foi posteriormente submetido a avaliação técnica;
- i) No relatório técnico consta que as linhas apresentadas no ecrã eram causadas por um dano no painel, que este se encontrava partido e que se tratava de dano físico não abrangido pela garantia;
- j) O relatório técnico não identifica qualquer concreto ponto de impacto, fissura exterior, amolgadela ou outro sinal exterior de manuseamento inadequado;
- k) O relatório não explica o mecanismo técnico que terá provocado a quebra do painel nem determina quando e em que circunstâncias concretas ocorreu;
- l) A testemunha da Reclamada não observou pessoalmente o televisor e não soube precisar quanto tempo decorreu entre a aquisição e a apresentação da reclamação.

3.1.2. Factos não provados

Não se provou que:

- a) A Reclamante tenha deixado cair, atingido, pressionado ou manuseado inadequadamente o televisor;

- b) O painel tenha sido danificado durante o transporte ou após a entrega por facto imputável à Reclamante ou a terceiro por quem esta seja responsável;
- c) A embalagem apresentasse sinais exteriores de queda, impacto ou amolgadela;
- d) A Reclamante tenha recusado definitivamente a análise técnica do equipamento;
- e) A anomalia tenha resultado de causa ocorrida necessariamente depois da entrega do televisor.

3.2. Motivação

A convicção do Tribunal formou-se a partir da apreciação conjugada das declarações prestadas em audiência e dos documentos juntos aos autos, designadamente da fatura de compra, das fotografias e do relatório de assistência técnica.

A aquisição do televisor, a data da compra, o preço e a natureza da anomalia não suscitam controvérsia relevante.

As declarações das testemunhas da Reclamante mostraram-se coerentes entre si e compatíveis com a restante prova. Uma das testemunhas esteve presente no momento da compra e confirmou que o televisor não foi aberto ou testado no estabelecimento, sendo entregue numa embalagem intacta e selada. A outra testemunha presenciou a abertura da embalagem em casa da Reclamante e acompanhou-a posteriormente à loja.

Não foi demonstrada qualquer relação pessoal ou circunstância concreta suscetível de retirar credibilidade aos seus depoimentos. Estes apresentam-se ainda consentâneos com a circunstância de a anomalia ter sido detetada no primeiro funcionamento do equipamento.

A testemunha da Reclamada não teve contacto direto com o televisor, não presenciou a sua entrega, a sua abertura ou o aparecimento da anomalia e nem sequer soube precisar o intervalo temporal decorrido entre a compra e a reclamação. O seu depoimento assentou essencialmente nas fotografias e no relatório elaborado por terceiro.

O relatório técnico comprova que o painel apresentava um dano interno suscetível de causar as linhas verticais. Não permite, porém, concluir que esse dano tenha sido provocado pela Reclamante.

Com efeito, o relatório limita-se a qualificar a situação como «dano físico», não identificando um ponto de impacto, uma fissura exterior, uma deformação da moldura ou qualquer outro vestígio revelador de queda, pancada ou pressão exercida depois da entrega. Também não esclarece o método utilizado para afastar a hipótese de o painel já se encontrar danificado no interior da embalagem.

Há, pois, que distinguir duas realidades: a existência de um dano no painel e a causa ou o momento da produção desse dano. A primeira encontra apoio no relatório; a segunda não foi demonstrada pela Reclamada.

A circunstância de o televisor apresentar um painel partido não permite, só por si, concluir que a quebra foi provocada pela consumidora. Um equipamento pode sofrer danos durante o fabrico, acondicionamento, armazenamento ou transporte anterior à entrega, mantendo-se exteriormente intacta a embalagem.

A Reclamada não apresentou, assim, prova concreta e suficiente que permita imputar o dano à Reclamante ou situá-lo em momento posterior à entrega.

4. Direito

Entre as partes foi celebrado um contrato de compra e venda de um bem móvel de consumo, encontrando-se a Reclamante na posição de consumidora e a Reclamada na posição de profissional, sendo aplicável o Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro.

Nos termos do artigo 5.º deste diploma, o profissional deve entregar ao consumidor bens que cumpram os requisitos de conformidade previstos nos artigos 6.º a 9.º.

Um televisor novo deve possuir a qualidade, funcionalidade, durabilidade e segurança habituais em bens do mesmo tipo e que o consumidor possa razoavelmente esperar. Um televisor cujo painel apresenta linhas verticais desde o primeiro funcionamento não reúne tais requisitos, existindo uma manifesta falta de conformidade.

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.

Acresce que o artigo 13.º, n.º 1, determina que a falta de conformidade que se manifeste no prazo de dois anos a contar da entrega se presume existente à data desta, salvo quando tal seja incompatível com a natureza dos bens ou com as características da falta de conformidade.

Esta presunção dispensa o consumidor de demonstrar a concreta origem técnica do defeito. Provada a manifestação da desconformidade dentro do período legal, cabia à Reclamada demonstrar que o televisor foi entregue conforme e que o dano resultou de facto posterior imputável à Reclamante, nos termos dos artigos 344.º, n.º 1, e 350.º do Código Civil.

A Reclamada não cumpriu esse ónus probatório.

A conclusão genérica constante do relatório técnico, segundo a qual existe um «dano físico» não abrangido pela garantia do fabricante, não vincula o Tribunal nem substitui a necessária demonstração dos factos concretos que permitiriam afastar a responsabilidade legal do vendedor.

Importa ainda salientar que a garantia comercial do fabricante não se confunde com a garantia legal de conformidade. A eventual exclusão do dano das condições de garantia do fabricante não exonera automaticamente o vendedor da responsabilidade que lhe é diretamente imposta pelo Decreto-Lei n.º 84/2021.

No caso em apreciação, a anomalia manifestou-se no próprio dia da entrega, no primeiro funcionamento do equipamento.

É, assim, aplicável o artigo 16.º do Decreto-Lei n.º 84/2021, que consagra o direito de rejeição e estabelece que, quando a falta de conformidade se manifeste no prazo de 30 dias após a entrega, o consumidor pode solicitar a imediata substituição do bem ou a resolução do contrato.

A Reclamante optou, a título principal, pela substituição do televisor, direito que deve ser reconhecido.

A substituição deve ser efetuada gratuitamente, sem grave inconveniente para a consumidora e a expensas da Reclamada, incluindo os custos necessários à recolha do equipamento desconforme e à entrega do bem substituto.

5. Decisão

Pelo exposto, julgo a reclamação procedente e, em consequência, decido:

1. Declarar que o televisor adquirido pela Reclamante apresenta uma falta de conformidade pela qual a Reclamada é responsável;
2. Condenar a Reclamada a substituir o televisor por outro novo, do mesmo modelo ou, caso este já não se encontre disponível, por modelo equivalente, com características técnicas e valor não inferiores, sem qualquer custo para a Reclamante;
3. Determinar que a substituição seja efetuada no prazo máximo de 15 dias após a notificação da presente decisão;
4. Condenar a Reclamada a proceder, a expensas suas, à recolha do televisor desconforme no domicílio da Reclamante e à entrega do equipamento substituto;
5. Determinar que, caso a substituição se revele objetivamente impossível, fica resolvido o contrato de compra e venda, devendo a Reclamada restituir à Reclamante a quantia de €299,99, contra a recolha do televisor, igualmente a expensas da Reclamada.

Notifique.

27.07.26

O Árbitro,

