

Proc. n.º 1243-2026

Sentença

L [REDACTED], residente no Bairro [REDACTED] Vila do Conde, apresentou neste Tribunal Arbitragem de Consumo, reclamação contra P [REDACTED] LDA, com sede na E [REDACTED] [REDACTED] Leiria, na qual, entre outras coisas, no essencial, alega que:

“Adquiri um televisor [REDACTED] na entidade Reclamada (P [REDACTED]), para uso doméstico normal.

Após pouco mais de 3 anos de utilização, o equipamento apresentou uma avaria grave ao nível do painel LCD, deixando de apresentar imagem, embora continue a funcionar ao nível de som e sistema.

O equipamento foi analisado por assistência técnica, tendo sido emitido relatório que confirma a existência de avaria no painel LCD, sendo a reparação considerada tecnicamente inviável devido ao elevado custo da peça.

Trata-se de um bem de elevado valor, cuja durabilidade expectável deverá ser significativamente superior ao período em que ocorreu a avaria, o que demonstra uma falha na durabilidade do produto.

Refiro ainda que apresentei reclamação junto da entidade vendedora (P [REDACTED]), bem como junto do fabricante, tendo ambas recusado qualquer solução, limitando-se a invocar o término da garantia legal.

Considero que esta situação configura uma falta de conformidade do bem, atendendo à sua durabilidade expectável e ao tipo de defeito apresentado”.

Concluiu o Reclamante a sua reclamação com o pedido de que a Reclamada seja:

- a) Reconhecida a falta de durabilidade do produto, tendo em conta o seu valor e utilização normal e
- b) A Reclamada condenada a:

-- proceder à Reparação do equipamento sem custos para o consumidor ou

a proceder à sua substituição por outro equivalente, ou

- c) a pagar ao Reclamante uma compensação financeira proporcional ao valor do bem.

Não tendo sido possível obter a resolução do litígio por via da mediação, seguiu o processo para a fase da Arbitragem (julgamento), tendo as partes sido validamente notificadas, nos termos do art. 17º, do Regulamento deste Centro de Arbitral, da data para a realização do julgamento, bem como, da possibilidade de apresentarem prova testemunhal e, ainda, no caso da Reclamada, da possibilidade de apresentação de contestação.

A Reclamada apresentou contestação na qual disse o seguinte:

- “1. Não assiste razão ao Reclamante, na petição por si formulada, impugnando-se, por não corresponder à verdade ou por se tratar de meras conclusões sem qualquer fundamento, toda a factualidade descrita.*
- 2. Os documentos que juntou também não servem para provar o que pretende, impugnando-se desde logo, com todas as consequências legais daí resultantes.*
- 3. A Reclamada tem por objeto o comércio a retalho de equipamentos de informática, de escritório, eletrodomésticos, aparelhos de rádio e de televisão, jogos e brinquedos, em estabelecimentos comerciais físicos ou através de plataformas online, de todos os artigos de uso e consumo, novos, usados ou recondicionados.*
- 4. Em 26 de novembro de 2022, a Reclamada vendeu ao Reclamante uma televisão [REDACTED], correspondente à fatura n.º [REDACTED], com o número de série FZ [REDACTED] (cfr. Doc. n.º 1 que ora se junta e dá por integralmente reproduzida).*
- 5. O próprio Reclamante reconhece que o bem lhe foi entregue em dezembro de 2022.*
- 6. Apenas em 2 de fevereiro de 2026 o Reclamante comunicou pela primeira vez uma alegada avaria do equipamento, reportando perda de contraste da imagem e desligamentos espontâneos.*

7. *Em resposta, a Reclamada prestou os esclarecimentos solicitados e informou o Reclamante quanto ao regime legal aplicável.*
8. *Posteriormente, o Reclamante reconheceu expressamente que a alegada avaria surgiu já após o termo da garantia legal. (cfr. Doc. n.º 2 que ora se junta e dá por integralmente reproduzido)*
9. *A Reclamada esclareceu o Reclamante de que o equipamento se encontrava fora do período de responsabilidade legal do vendedor e sugeriu o contacto com o fabricante para eventual assistência técnica. (cfr. Doc. n.º 3 que ora se junta e dá por integralmente reproduzido)*
10. *Em nenhum momento a Demandada recusou prestar esclarecimentos ao Reclamante, tendo respondido aos seus contactos e à reclamação apresentada no Livro de Reclamações.*
11. *À data da venda encontrava-se em vigor o Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro.*
12. *Nos termos daquele diploma, a responsabilidade do vendedor por faltas de conformidade encontra-se sujeita aos limites temporais legalmente estabelecidos.*
13. *No caso concreto, mesmo considerando a data mais favorável ao Reclamante, isto é, dezembro de 2022, a primeira denúncia da alegada avaria apenas ocorreu em 2 de fevereiro de 2026.*
14. *Assim, quando o Reclamante comunicou a alegada desconformidade já havia decorrido integralmente o prazo de responsabilidade legal da Reclamada enquanto vendedora.*
15. *Consequentemente, encontrava-se extinta qualquer obrigação legal da Reclamada de proceder à reparação, substituição do bem, redução do preço ou resolução do contrato.*
16. *Inexiste qualquer disposição legal que imponha ao vendedor a reparação gratuita de um bem após o termo do respetivo período de responsabilidade legal.*
17. *Por esse motivo, a pretensão formulada pelo Reclamante carece de fundamento legal e deverá ser julgada improcedente.*

18. *Sem prejuízo do exposto, importa ainda salientar que a Reclamada não é fabricante nem produtora do equipamento em causa.*
19. *Nos termos do artigo 21.º do Decreto-Lei n.º 84/2021, as obrigações relacionadas com a disponibilização de peças necessárias à reparação dos bens recaem sobre o produtor.*
20. *A Reclamada limitou-se a atuar como vendedora do equipamento.*
21. *Não lhe compete garantir a existência de peças de substituição, assegurar a reparabilidade do equipamento ou prestar assistência técnica após o termo da garantia legal.*
22. *Consequentemente, não pode ser responsabilizada por qualquer alegada indisponibilidade de peças, impossibilidade de reparação ou custos associados a intervenções técnicas posteriores ao termo da garantia legal.*
23. *Também não existe qualquer fundamento legal que impusesse à Reclamada a recolha do equipamento, o seu diagnóstico ou a sua reparação gratuita após a cessação da respetiva responsabilidade legal.*
24. *Ainda que assim não se entendesse, o que apenas por dever de patrocínio se admite, sempre faltaria prova dos factos constitutivos do direito invocado pelo Demandante.*
25. *O único elemento apresentado consistiu num vídeo alegadamente demonstrativo do comportamento do equipamento.*
26. *Tal elemento não permite determinar a origem da avaria, a sua causa técnica ou o momento em que a mesma surgiu.*
27. *Muito menos permite concluir pela existência de uma falta de conformidade originária imputável à Reclamada.*
28. *A mera ocorrência de uma avaria decorridos mais de três anos sobre a entrega do equipamento não constitui prova de qualquer defeito de fabrico ou falta de conformidade existente à data da entrega.*
29. *Pelo contrário, tal situação é perfeitamente compatível com desgaste normal dos componentes eletrónicos, utilização prolongada, fatores externos ou outras causas supervenientes.*
30. *Assim, também por esta razão deverá improceder integralmente a pretensão do Reclamante.*

- 31.A Demandada sempre respondeu aos contactos efetuados pelo Reclamante.*
- 32.Prestou todas as informações solicitadas relativamente ao enquadramento legal da situação.*
- 33.Esclareceu que o equipamento se encontrava fora do período de responsabilidade legal do vendedor.*
- 34.Indicou igualmente ao Reclamante a possibilidade de contactar diretamente o fabricante da marca para averiguar eventuais soluções comerciais ou técnicas.*
- 35.A Reclamada atuou sempre de forma transparente, diligente e de boa-fé.*
- 36.Não praticou qualquer ato suscetível de constituir incumprimento contratual ou violação dos direitos do consumidor.*
- 37.Com efeito, deve a presente reclamação ser julgada improcedente, por se mostrar legal e adequada a solução apresentada pela Reclamada.*

Terminou a Reclamada a sua contestação pugnando pela improcedência da ação.

Reclamante e Reclamada juntou aos autos prova documental.

Não tendo sido possível conciliar as partes, realizou-se a audiência de julgamento com a produção de prova.

Assim, **cumpre decidir:**

As partes são legítimas e têm personalidade e capacidade judiciária.

Tribunal é competente em razão da matéria e do valor, nos termos do art. 14, nº 2 e 3, da lei 24/96 e nº 1, do art. 2º, da Lei 144/2015, bem como nos termos do art.s 5º e 7º, do regulamento de funcionamento do presente tribunal.

O Tribunal é competente em razão do território, nos termos do art. 6, nº 2, do regulamento do presente tribunal.

Não há nulidades que obstem à decisão da causa.

Fixo à ação o valor de 589,90€, nos termos do art. 301, nº 1, do CPC.

Da prova produzida em julgamento, resultam **provados**, com relevância para a decisão da causa, os seguintes factos:

- A. Em 26.11.2022 a Reclamada, no domínio da sua atividade económica, vendeu ao Reclamante, para seu uso pessoal e não profissional deste, uma televisão Philips modelo 70PUS7906/12.
- B. O referido negócio foi entregue ao Reclamante em dezembro de 2022.
- C. O preço do dito sofá foi de 589,90€.
- D. Em 02.02.2026 a mencionada televisão apresentou uma avaria. A saber: o painel LCD, deixou de apresentar imagem, embora continue a funcionar ao nível de som e sistema.
- E. Em face do referido no item anterior, o Reclamante comunicou tal facto à Reclamada, solicitando a sua reparação.
- F. Devido à comunicação provada no item anterior, o dito equipamento foi analisado por assistência técnica da Reclamada, tendo sido emitido relatório que confirma a existência de avaria no painel LCD e que a reparação é inviável atento o elevado custo da peça.
- G. A Reclamada não aceita proceder à reparação da dita televisão à abrigo da garantia legal.

Factos dados como não provados, com relevância para a decisão da causa:

Todos os demais factos, nomeadamente:

Fundamentação da matéria de facto

O tribunal formou a sua convicção quanto aos factos provados, desde logo, com base nas declarações do Reclamante que conformou perante o tribunal os factos acima considerados provados.

Foi, também, relevante para a formação da convicção do tribunal o documento – Fatura com o nº ZFAT [REDACTED] – datado de 26.11.2022, do qual resulta a identificação da televisão em causa nos autos e o seu preço, bem como o documento intitulado “relatório técnico” do qual resulta o facto provado em “F” e, ainda, o documento – mensagem escrita – de 06.02.2026, da qual resulta o declinar da Reclamada em proceder à reparação ao abrigo da garantia legal.

Quanto à matéria não provados, tal resulta, de, nuns casos, ser matéria de direito ou conclusiva (o que é insuscetível de prova) e noutros, no circunstancia de nenhuma prava ter sido produzida no sentido de demonstrar tais factos.

De Direito:

Prevê o artigo 2º, n.º 1, da Lei 24/96, de 31 de Julho, que “considera-se consumidor todo aquele a quem sejam fornecidos bens, prestados serviços ou transmitidos quaisquer direitos, destinados a uso não profissional, por pessoa que exerça com carácter profissional uma actividade económica que vise a obtenção de benefícios”. Neste sentido, veja-se também o art.º 3º, al. c), da “Lei RAL” (Lei n.º 144/2015, de 08 de Setembro), que refere ser “«Consumidor», uma pessoa singular quando actue com fins que não se incluam no âmbito da sua actividade comercial, industrial, artesanal ou profissional”.

No caso dos autos, estamos perante um contrato, segundo o qual, a Reclamada, no exercício da sua actividade profissional, mediante uma contraprestação (pagamento do preço devido pelo bem) a pagar pelo Reclamante, lhe vendeu a televisão acima identificada em “A” dos factos provados e que o Reclamante destinou a seu uso pessoal e não profissional, pelo que constitui, por via disso, uma relação jurídica de consumo.

Nos termos do art. 874, do Código. Civil, “compra e venda é o contrato pelo qual se transmite a propriedade de uma coisa, ou outro direito, mediante um preço”.

A Reclamada entregou ao Reclamante o bem identificado em “A” e este pagou-lhe o preço por ele acordado.

Nos termos do art. 5º e 6º, al. a) e b) do Dec. Lei 84/21, de 18 de Outubro, “o profissional [o vendedor] deve entregar ao consumidor bens” que correspondam “à

descrição, ao tipo, à quantidade, à qualidade” e “demais características previstas no contrato de compra e venda”.

Já nos termos do art. 7º, nº 1, al. a) e b), deste decreto-lei, os bens devem ser “adequados ao uso a que os bens da mesma natureza se destinam” e “corresponder à descrição e possuir as qualidades da amostra ou modelo que o profissional tenha apresentado ao consumidor antes da celebração do contrato”.

Se o bem adquirido não cumprir estes pressupostos legais, o bem fornecido não é conforme ao contrato.

Em caso de desconformidade, prevê o art. 12, nº 1, daquele Dec. Lei 84/2021 que “o profissional é responsável por qualquer falta de conformidade que se manifeste no prazo de três anos a contar da entrega do bem” e o art. 13, nº 1, do mesmo decreto-lei que “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 [desse] bem, salvo quando tal for incompatível com a [sua] natureza (...) ou com as características da falta de conformidade”.

Assim sendo, apesar de ser obrigação da Reclamada, no estrito cumprimento da sua obrigação assumida naquele contrato entre ela e o Reclamante celebrado, entregar a este uma televisão, com as características e qualidades próprias do produto desse exatos tipo e marca, também não é menos verdade que o legislador apenas impôs ao profissional que garantisse a expensas suas o bom funcionamento dos bens moveis que vende nos primeiros três anos após a celebração do negócio.

Findo esse prazo, qualquer anomalia que se manifeste no bem não está coberta pela garantia legal que a lei previu, pelo que decorrido tal prazo não é obrigação do profissional proceder a qualquer reparação ou substituição de bens que haja vendido, sem custos para o consumidor.

Tendo ficado provado (inclusive por confissão do Reclamante), que as anomalias provadas em “D” se manifestarem já depois de decorrido o prazo de garantia legal, não é possível reconhecer ao Reclamante os direitos previsto no citado Dec. Lei 84/2021 (direito à reparação ou substituição do bem sem graves incómodos para o consumidor, direito à redução do preço e direito à resolução do negócio).

Nos termos do disposto no art. 352 do Cod. Civ. “a confissão é o reconhecimento que a parte faz da realidade de um facto que lhe é desfavorável e favorece a parte contrária”, podendo esta ser (art. 355, nº 1 e 2, do mesmo diploma legal) “judicial ou extrajudicial”, sendo judicial a que é “feita em juízo, competente ou não, mesmo quando arbitral”, “espontânea, quando realizada “nos articulados”, “firmado pela parte pessoalmente” (art. 356, nº 1, do citado cod. civ.), tendo “força

probatória plena contra o confitente”, quando feita por escrito (art. 358, nº 1, também do cod. civ.).

Decisão:

Nestes termos, julga-se a presente acção improcedente por não provada e, em consequência, **absolve-se a Reclamada dos pedidos contra si formulados.**

Notifique-se.

Resumo:

Prevê o art. 12, nº 1, daquele Dec. Lei 84/2021 que em caso de desconformidade “o profissional é responsável por qualquer falta de conformidade que se manifeste no prazo de três anos a contar da entrega do bem” e o art. 13, nº 1, do mesmo decreto-lei que “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 [desse] bem, salvo quando tal for incompatível com a [sua] natureza (...) ou com as características da falta de conformidade”.

Assim sendo, apesar de ser obrigação da Reclamada, no estrito cumprimento da sua obrigação assumida naquele contrato entre ela e o Reclamante celebrado, entregar a este uma televisão, com as características e qualidades próprias do produto desse exatos tipo e marca, também não é menos verdade que o legislador apenas impôs ao profissional que garantisse a expensas suas o bom funcionamento dos bens moveis que vende nos primeiros três anos após a celebração do negócio.

Findo esse prazo, qualquer anomalia que se manifeste no bem não está coberta pela garantia legal que a lei previu, pelo que decorrido tal prazo não é obrigação do profissional proceder a qualquer reparação ou substituição de bens que haja vendido, sem custos para o consumidor.

Porto, 12 de Agosto, de 2026.

O Árbitro



(Marcelino António Abreu)