

SENTENÇA ARBITRAL

Processo n.º: 810/2026

Reclamante: [REDACTED]

Reclamada: [REDACTED]

SUMÁRIO

I. A garantia legal dos bens de consumo não cobre indistintamente todas as avarias manifestadas durante o respetivo prazo, mas apenas as faltas de conformidade existentes no momento da entrega do bem.

II. Manifestando-se a falta de conformidade dentro do prazo legalmente previsto, presume-se que a mesma existia à data da entrega, sem prejuízo de o profissional poder ilidir essa presunção mediante prova bastante em sentido contrário.

III. A presunção legal pode considerar-se afastada quando a prova técnica, conjugada com os demais elementos produzidos no processo, demonstre que a avaria resultou de uma atuação exterior sobre o bem e não de defeito de fabrico, de material ou de qualquer vício originário.

IV. A utilização do bem durante um período prolongado sem manifestação da anomalia constitui um elemento probatório relevante, embora não seja, por si só, suficiente para afastar a garantia legal.

V. Demonstrado que a avaria não constitui falta de conformidade originária, não existe fundamento para impor ao profissional a reparação gratuita, a substituição do bem, a redução do preço ou a resolução do contrato.

1. RELATÓRIO

1.1. Audiência

Realizou-se a audiência de julgamento, com observância do princípio do contraditório.

O Reclamante prestou declarações e apresentou como testemunha [REDACTED]
[REDACTED], sua mãe.

MAIA

CÂMARA MUNICIPAL DA MAIA

PR. DO DOUTOR JOSÉ VIEIRA DE CARVALHO · 44 74-606 MAIA
TEL. 229 408 794 · tac@cm-maia.pt · www.cm-maia.pt
1/1

A Reclamada apresentou contestação e produziu prova testemunhal através de [REDACTED]
[REDACTED], ligado à assistência técnica [REDACTED]

Não foi possível obter a conciliação das partes.

1.2. Pedido

O Reclamante pede que seja reconhecido que o relógio se encontrava dentro do período da garantia legal e que a avaria ocorreu durante uma utilização normal do bem.

Pede, ainda, que se declare indevido o condicionamento da entrega do relógio ao pagamento da quantia de €15,00, relativa a portes.

Em consequência, pretende que a Reclamada seja condenada:

- a) Na entrega imediata do relógio, sem qualquer encargo;
- b) Na reparação gratuita do relógio ao abrigo da garantia legal;
- c) Subsidiariamente, caso a reparação não seja possível, na substituição do bem ou na resolução do contrato;
- d) No reconhecimento de que não lhe podem ser exigidos valores relativos a portes, despesas administrativas, diagnóstico ou orçamento no âmbito do acionamento da garantia legal.

1.3. Alegações do Reclamante

1. O Reclamante alegou que adquiriu à Reclamada, em 19 de maio de 2024, um relógio da marca Seiko, pelo preço de €260,00.
2. Referiu que, no dia 30 de janeiro de 2026, quando procedia ao acerto da hora, a coroa do relógio se soltou, apesar de estar a fazer uma utilização que considerou normal.



CÂMARA MUNICIPAL DA MAIA

PR. DO DOUTOR JOSÉ VIEIRA DE CARVALHO · 44 74 606 MAIA
TEL. 229 408 794 · tac@cm-maia.pt · www.cm-maia.pt
2/2

3. Entregou o relógio no estabelecimento da Reclamada, por entender que a avaria se encontrava abrangida pela garantia legal.
4. Posteriormente, foi-lhe comunicado um orçamento no valor de €137,00 para a reparação, que recusou por considerar que o relógio ainda se encontrava dentro do período de garantia.
5. Quando se deslocou ao estabelecimento para levantar o relógio, foi-lhe exigido o pagamento de €15,00, a título de portes, pagamento que recusou.
6. Declarou em audiência que se deslocou a outra loja, na qual lhe disseram igualmente que a avaria teria sido causada por força excessiva exercida sobre a coroa do relógio.
7. Não obstante, sustentou que não exerceu força excessiva e que apenas puxou a coroa para acertar a hora, como habitualmente fazia.
8. Considera, por isso, que a Reclamada deve proceder à reparação gratuita do relógio ou aplicar uma das restantes soluções previstas no regime legal da venda de bens de consumo.

1.4 Defesa da Reclamada

1. A Reclamada contestou, defendendo que o relógio não apresentava qualquer anomalia quando foi vendido e entregue ao Reclamante.
2. Alegou que, antes da entrega, a coroa foi utilizada para acertar a hora, sem que se soltasse ou apresentasse resistência, folga ou qualquer outro sinal de defeito.
3. Referiu que o relógio foi utilizado durante cerca de um ano e oito meses sem que tivesse sido comunicada qualquer anomalia relacionada com a coroa ou com a haste de acerto.

4. Sustentou que o relógio foi recebido para análise técnica e não mediante um reconhecimento antecipado de que a avaria se encontrava abrangida pela garantia.
5. O relógio foi remetido à assistência técnica, que concluiu que o sistema de retenção da haste, designadamente o tirete, se encontrava danificado por ação exterior.
6. Segundo a Reclamada, a avaria é habitualmente provocada pela aplicação de força excessiva ou desproporcionada ao puxar a coroa, não correspondendo a um defeito de fabrico ou de material.
7. A reparação foi, por isso, excluída da garantia, tendo sido apresentado ao Reclamante um orçamento de €137,00.
8. A Reclamada defendeu, igualmente, que os portes de €15,00 são devidos, por constar do talão de conserto assinado pelo Reclamante que os portes relativos a artigos não abrangidos pela garantia ficam a cargo do cliente.

2. OBJETO DO LITÍGIO

Cumpra apreciar e decidir:

- a) Se a avaria da coroa, haste e respetivo sistema de retenção constitui uma falta de conformidade abrangida pela garantia legal;
- b) Se a presunção de que a falta de conformidade existia no momento da entrega foi afastada pela prova produzida;
- c) Se o Reclamante tem direito à reparação gratuita do relógio ou, subsidiariamente, à substituição do bem ou à resolução do contrato;
- d) Se a Reclamada pode exigir o pagamento da quantia de €15,00, relativa aos portes de envio e devolução do relógio.



CÂMARA MUNICIPAL DA MAIA

PR. DO DOUTOR JOSÉ VIEIRA DE CARVALHO · 4474-606 MAIA
TEL. 229 408 794 · tac@cm-maia.pt · www.cm-maia.pt
4/4

3. FUNDAMENTAÇÃO

3.1. Matéria de facto

Factos provados

1. Com interesse para a decisão da causa, resultaram provados os seguintes factos:
2. A Reclamada dedica-se ao comércio de artigos de ourivesaria, joalheria e relojoaria.
3. No dia 19 de maio de 2024, o Reclamante adquiriu à Reclamada um relógio da marca Seiko, modelo SSB429P1.
4. Pelo relógio foi pago o preço de €260,00, a que acresceu €1,00 relativo a um saco, ascendendo o total da venda a €261,00.
5. O relógio foi entregue ao Reclamante em funcionamento.
6. Entre a data da aquisição e janeiro de 2026 não foi comunicada à Reclamada qualquer anomalia na coroa ou no sistema de acerto da hora.
7. No dia 30 de janeiro de 2026, o Reclamante entregou o relógio no estabelecimento da Reclamada, referindo que a coroa se tinha soltado quando procedia ao acerto da hora.
8. Nessa data, o relógio encontrava-se igualmente parado.
9. Foi emitido o talão de conserto n.º 55D/971, no qual se consignou que o relógio era recebido para verificação da coroa e por se encontrar parado.
10. No referido talão consta que os portes relativos a artigos não abrangidos pela garantia são da responsabilidade do cliente.
11. O talão de conserto foi entregue e assinado pelo Reclamante.
12. O relógio foi enviado pela Reclamada para a assistência técnica [REDACTED]
[REDACTED]

maia

CÂMARA MUNICIPAL DA MAIA

PR. DO DOUTOR JOSÉ VIEIRA DE CARVALHO · 4474-606 MAIA
TEL. 229 408 794 · tac@cm-maia.pt · www.cm-maia.pt
5/5

13. O relógio foi rececionado pela assistência técnica no dia 9 de fevereiro de 2026.
14. O movimento do relógio correspondia ao calibre 8T63.
15. A sintomatologia comunicada à assistência técnica consistia na inoperatividade do movimento e na saída involuntária da coroa e da respetiva haste.
16. A inspeção técnica realizada ao relógio detetou que o sistema de retenção da haste, designadamente o tirete, se encontrava comprometido.
17. O tirete é o componente interno que retém a haste no movimento e permite alternar entre as funções de ajuste da data e da hora.
18. A assistência técnica concluiu que o dano no tirete fora provocado por uma ação exterior.
19. A assistência técnica considerou que este tipo de dano ocorre habitualmente devido à aplicação de força excessiva ou desproporcionada ao puxar a coroa.
20. A assistência técnica concluiu que a avaria não resultava de defeito de fabrico ou de material e que, por essa razão, não se encontrava abrangida pela garantia.
21. No dia 12 de fevereiro de 2026, foi elaborado um orçamento no valor de €137,00 para substituição do mecanismo, incluindo, entre outros elementos, máquina, pilha, ponteiros, vedante, estanquidade e mão de obra.
22. O Reclamante recusou o orçamento.
23. Após a recusa, o relógio foi devolvido pela assistência técnica no estado em que havia sido rececionado.
24. A Reclamada comunicou ao Reclamante que o relógio se encontrava disponível para levantamento.

25. Para a entrega do relógio, a Reclamada exigiu o pagamento de €15,00, relativo aos portes de envio e devolução.
26. O Reclamante recusou pagar essa quantia.
27. A Reclamada não entregou o relógio sem o pagamento dos referidos portes.
28. O Reclamante deslocou-se a outra loja, na qual lhe foi igualmente transmitido que a avaria teria resultado da aplicação de força excessiva sobre a coroa.
29. A testemunha [REDACTED] declarou que rececionou o relógio na assistência técnica.
30. A mesma testemunha declarou que o técnico que examinou o relógio concluiu que não existia um defeito de fabrico e que o tirete sofrera uma força exterior.
31. A testemunha [REDACTED] acompanhou o filho ao estabelecimento da Reclamada.
32. A referida testemunha reproduziu, no essencial, o relato apresentado pelo Reclamante.
33. A mesma testemunha confirmou que, no estabelecimento, lhes foi transmitido que a situação não se encontrava coberta pela garantia.
34. O relatório técnico escrito, datado de 23 de fevereiro de 2026, concluiu que o dano fora provocado por ação exterior e não por defeito de fabrico ou de material.

Factos não provados

Não resultaram provados os seguintes factos:

35. Que o relógio apresentasse, no momento da sua entrega ao Reclamante, qualquer defeito na coroa, na haste ou no tirete.

36. Que a coroa se tenha soltado exclusivamente em consequência de um defeito de fabrico ou de material.
37. Que a avaria tenha resultado do desgaste normal do relógio.
38. Que a Reclamada tenha reconhecido, antes da avaliação técnica, que a reparação seria efetuada ao abrigo da garantia.
39. Que os portes de €15,00 não correspondam a um custo efetivamente suportado com o envio e a devolução do relógio.
40. Que o Reclamante tenha sido informado de que o envio para a assistência técnica seria sempre gratuito, independentemente do resultado da avaliação.

3.2. Motivação da matéria de facto

A convicção do Tribunal formou-se a partir da apreciação conjugada da prova documental, das declarações do Reclamante e dos depoimentos prestados em audiência, segundo as regras da experiência e da livre apreciação da prova.

A aquisição, a data da venda, o modelo do relógio e o preço pago resultam da fatura e do talão de troca juntos aos autos.

A entrega do relógio para verificação em 30 de janeiro de 2026 e a identificação das anomalias comunicadas resultam do talão de conserto n.º 55D/971.

As comunicações trocadas entre as partes demonstram que foi apresentado um orçamento no valor de €137,00, recusado pelo Reclamante, e que a Reclamada considerou a situação excluída da garantia.

O Reclamante prestou declarações coerentes quanto à forma como, segundo afirmou, a coroa se soltou, sustentando que apenas procurava acertar a hora.

Contudo, não apresentou qualquer relatório técnico, parecer especializado ou outro elemento objetivo que permitisse concluir que o dano resultava de defeito de fabrico ou de material.

Assumiu particular relevância a declaração do próprio Reclamante de que se deslocou a outra loja e que também aí lhe foi dito que a avaria tinha resultado da aplicação de força excessiva.

Essa declaração, embora não substitua uma perícia, constitui um elemento de confirmação da conclusão apresentada pela assistência técnica da marca.

A testemunha [REDACTED], mãe do Reclamante, confirmou que acompanhou o filho e reproduziu o relato por este apresentado.

O seu depoimento revelou-se credível quanto às deslocações efetuadas, às conversas mantidas e ao facto de lhes ter sido comunicado que a situação não estava abrangida pela garantia.

Todavia, a testemunha não possuía conhecimentos técnicos de relojoaria, nem presenciou a análise interna do mecanismo, pelo que o seu depoimento não permitiu esclarecer a causa técnica da avaria.

A testemunha [REDACTED] declarou ter rececionado o relógio na assistência técnica e confirmou que o técnico responsável pela análise concluiu que não existia defeito de fabrico e que o tirete fora sujeito a força exterior.

É certo que esta testemunha não afirmou ter sido o técnico que realizou materialmente todas as operações de inspeção ao relógio.

Não obstante, o seu depoimento mostrou-se concordante com o relatório técnico escrito, com o histórico da assistência e com a natureza do dano identificado.

O relatório técnico descreve o componente afetado, a função do tirete, a anomalia encontrada e a causa que, de acordo com a experiência técnica da assistência, habitualmente produz aquele dano.

O relatório não se limita, assim, a afirmar genericamente que a avaria está excluída da garantia, identificando o componente danificado e relacionando o dano com uma ação exterior sobre a coroa.

Tal conclusão é ainda corroborada pela circunstância de o relógio ter sido utilizado durante cerca de um ano e oito meses sem que tivesse sido comunicada qualquer dificuldade na coroa ou no mecanismo de acerto.

O simples decurso desse período não seria suficiente para afastar a garantia legal, mas constitui um elemento complementar relevante quando conjugado com o relatório técnico, o depoimento da testemunha da Reclamada e a informação que, segundo o próprio Reclamante, lhe foi prestada noutra loja.

Considerando globalmente estes elementos, o Tribunal concluiu que a Reclamada produziu prova bastante de que a avaria resultou de uma ação exterior exercida sobre a coroa e não de uma desconformidade originária do relógio.

3.3. Direito

Regime jurídico aplicável

O contrato celebrado entre as partes constitui um contrato de compra e venda de um bem de consumo, sendo aplicável o Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro.

Nos termos do artigo 5.º daquele diploma, o profissional deve entregar ao consumidor bens conformes com o contrato, devendo os mesmos satisfazer os requisitos subjetivos e objetivos de conformidade previstos nos artigos seguintes.



CÂMARA MUNICIPAL DA MAIA

PR. DO DOUTOR JOSÉ VIEIRA DE CARVALHO · 4474-606 MAIA
TEL. 229 408 794 · tac@cm-maia.pt · www.cm-maia.pt
10/10

De acordo com o artigo 12.º, o profissional é responsável por qualquer falta de conformidade que se manifeste no prazo de três anos a contar da entrega do bem.

A circunstância de uma avaria se manifestar durante esse prazo não significa, porém, que toda e qualquer deterioração, dano accidental ou anomalia provocada por ação exterior fique automaticamente coberta pela garantia.

A responsabilidade do profissional pressupõe a existência de uma falta de conformidade imputável ao bem e existente no momento da entrega, ainda que apenas se manifeste posteriormente.

O artigo 13.º estabelece uma presunção de que a falta de conformidade manifestada dentro dos dois anos posteriores à entrega existia já nesse momento, salvo quando tal for incompatível com a natureza dos bens ou com as características da falta de conformidade.

Trata-se de uma presunção favorável ao consumidor, que dispensa este de demonstrar diretamente a origem inicial do defeito.

A presunção é, todavia, ilidível, podendo o profissional demonstrar que a avaria concreta resultou de causa posterior à entrega, designadamente de ação exterior, impacto, manipulação ou utilização suscetível de provocar o dano.

O regime da conformidade, dos prazos de responsabilidade e dos direitos do consumidor encontra-se consagrado nos artigos 5.º a 15.º do Decreto-Lei n.º 84/2021.

Da existência de falta de conformidade

No caso em apreciação, a anomalia manifestou-se cerca de um ano e oito meses depois da aquisição do relógio.

Encontrava-se, por isso, compreendida tanto no prazo de responsabilidade do profissional como no período abrangido pela presunção legal.



CÂMARA MUNICIPAL DA MAIA

PR. DO DOUTOR JOSÉ VIEIRA DE CARVALHO · 44 74-606 MAIA
TEL. 229 408 794 · tac@cm-maia.pt · www.cm-maia.pt
11/11

Cabia, consequentemente, à Reclamada demonstrar que o dano não correspondia a uma falta de conformidade existente no momento da entrega, mas resultava de uma causa posterior e exterior ao bem.

A Reclamada apresentou um relatório técnico no qual foi identificado o comprometimento do tirete, componente interno que retém a haste e permite selecionar as funções de acerto da data e da hora.

Segundo o relatório, esse dano foi provocado por ação exterior, sendo normalmente associado à aplicação de força excessiva ou desproporcionada ao puxar a coroa.

A conclusão documental foi confirmada, em audiência, por Bruno José Gomes Malho, que rececionou o relógio e transmitiu a conclusão alcançada pelo técnico responsável pela sua observação.

O Tribunal ponderou que a testemunha não foi a autora material da análise técnica.

Porém, o seu depoimento não constitui o único elemento probatório apresentado, mostrando-se acompanhado por relatório técnico escrito e pelos demais elementos já examinados.

É igualmente relevante que o próprio Reclamante tenha declarado que, numa outra loja, lhe foi transmitida conclusão semelhante, no sentido de a avaria resultar da aplicação de força excessiva.

Por outro lado, o relógio foi utilizado durante um período considerável sem que se tivesse manifestado ou sido denunciada qualquer dificuldade relacionada com a coroa ou com a haste.

Da apreciação conjugada desses elementos resulta suficientemente demonstrado que a avaria não decorreu de defeito de fabrico, de vício do material ou de qualquer falta de conformidade originária do relógio.

MAIA

CÂMARA MUNICIPAL DA MAIA

PR. DO DOUTOR JOSÉ VIEIRA DE CARVALHO · 44 74-606 MAIA
TEL. 229 408 794 · tac@cm-maia.pt · www.cm-maia.pt
12/12

A Reclamada conseguiu, portanto, ilidir a presunção estabelecida a favor do consumidor.

Não se mostrando provada uma falta de conformidade abrangida pelo Decreto-Lei n.º 84/2021, o Reclamante não tem direito à reparação gratuita, à substituição do bem, à redução do preço ou à resolução do contrato.

Dos portes

O talão de conserto entregue ao Reclamante estabelecia que os portes relativos a artigos sem garantia seriam da responsabilidade do cliente.

A cláusula apenas produz efeitos caso se conclua legitimamente que a anomalia não está abrangida pela garantia legal.

Caso existisse uma falta de conformidade, a reposição da conformidade teria de ser efetuada gratuitamente, não podendo ser exigidos ao consumidor os custos necessários à reparação, ao transporte ou à devolução do bem.

No presente caso, contudo, ficou demonstrado que a anomalia resultou de uma ação exterior e não de uma falta de conformidade imputável à Reclamada.

Por esse motivo, o envio do relógio para análise e a sua devolução não integram uma operação gratuita de reposição da conformidade.

O Reclamante teve conhecimento da condição relativa aos portes no momento em que entregou o relógio para análise e assinou o respetivo talão.

Não se apurou qualquer elemento que permita considerar o montante de €15,00 manifestamente desproporcionado ou desligado dos custos de transporte do relógio.

Deve, por isso, considerar-se legítima a exigência do pagamento dos portes.

A Reclamada deverá entregar o relógio ao Reclamante após o pagamento da quantia de €15,00, salvo se as partes acordarem solução diversa.

MAIA

CÂMARA MUNICIPAL DA MAIA

4. DECISÃO

Em face do exposto, julga-se a presente ação totalmente improcedente e, em consequência, decide-se:

- A) Declarar que a avaria apresentada pelo relógio não constitui uma falta de conformidade abrangida pela garantia legal;
- B) Absolver a Reclamada do pedido de reparação gratuita do relógio;
- C) Absolver a Reclamada do pedido subsidiário de substituição do relógio;
- D) Absolver a Reclamada do pedido subsidiário de resolução do contrato e restituição do preço;
- E) Julgar legítima a exigência do pagamento da quantia de €15,00, relativa aos portes de envio e devolução do relógio;
- F) Absolver a Reclamada do pedido de entrega do relógio sem qualquer encargo;
- G) Determinar que o relógio seja entregue ao Reclamante mediante o pagamento da quantia de €15,00, sem prejuízo de acordo diferente entre as partes;
- H) Absolver a Reclamada do demais peticionado.

Taxas de arbitragem a cargo do Reclamante, na proporção de 100%, por ter decaído integralmente.

Notifique-se.

Porto, 11.07.26

A Juiz-Árbitro,



MAIA

CÂMARA MUNICIPAL DA MAIA