



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**Processo nº 1192 / 2023**

## **TÓPICOS**

**Serviço:** Artigos relacionados com tecnologias de informação e comunicação

**Tipo de problema:** Outras questões relacionadas com o fornecimento / prestação de serviços

**Direito aplicável:** DL n.º 84/2021, de 18 de outubro

**Pedido do Consumidor:** Reembolso da quantia de € 579,99.

---

## **SENTENÇA Nº 333 / 2023**

---

### **1. PARTES**

Versam os presentes autos sobre a resolução de litígio arbitral potestativo tendo por

**Reclamante:**----, com identificação nos autos;

e

**Reclamada:** ----., com identificação nos autos também.

### **2. OBJETO DO LITÍGIO**

Alega o Reclamante, em síntese, que comprou à Reclamada uma televisão, que assim que foi montada em casa, no dia da compra, tinha o ecrã danificado. Que reportou a situação à Reclamada que se recusou reparar ou substituir gratuitamente a televisão. Pede, a final, a resolução do contrato, com reembolso do preço da compra de € 579,99.

Por sua vez, a Reclamada, notificada da audiência de discussão e julgamento não apresentou contestação, tendo-se feito representar em julgamento por ---



### **3. FUNDAMENTAÇÃO**

#### **3.1. DE FACTO**

##### **3.1.1. Factos Provados**

Da discussão da causa e com relevo para a boa decisão da mesma, resultaram provados os seguintes factos:

1. A Reclamada é uma sociedade comercial que vende, entre outros produtos, televisões (cf. facto do conhecimento público);
2. A 13 de fevereiro de 2023, o Reclamante dirigiu-se à loja da Reclamada, no Centro Comercial ---, onde comprou, na condição de nova, uma televisão por € 579,99 (cf. fatura junta a fls. 5-6 e declarações do Reclamante);
3. O Reclamante adquiriu a televisão para a sua habitação (cf. declarações do Reclamante);
4. A televisão foi levantada pelo Reclamante nas traseiras da loja da Reclamada, em embalagem fechada e selada (cf. declarações do Reclamante);
5. Após montar o suporte da televisão e de a colocar no móvel, o Reclamante ligou a mesma dando início à sua programação (cf. declarações do Reclamante);
6. A dado momento, o Reclamante começou a observar uma mancha preta na parte superior do ecrã, que começou a alastrar (cf. imagens a fls. 7 a 11 e declarações do Reclamante);
7. O Reclamante dirigiu-se à loja da Reclamada no próprio dia, a reportar a situação tendo a Reclamada comunicado ao Reclamante para regressar no dia seguinte com a televisão (cf. declarações do Reclamante);
8. A 14 de fevereiro de 2023, o Reclamante voltou à loja da Reclamada com a televisão, tendo sido informado que único modo de a Reclamada tomar uma posição sobre a questão, seria o Reclamante deixar a mesma para ser enviada ao reparador (cf. declarações do Reclamante);
9. O Reclamante deixou a televisão na Reclamada, com Guia de Reparação, para verificação técnica de DOA LCD possivelmente partido (cf. doc. a fls. 15-16 e declarações do Reclamante);



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



10. A 20 de fevereiro de 2023, a Reclamada apresentou ao Reclamante orçamento de reparação da televisão, no valor de € 553,50, considerando que a reparação não está abrangida pela garantia (cf. orçamento a fls. 17 e *email* a fls. 18);
11. A 21 de fevereiro de 2023, a equipa de apoio ao cliente da Reclamada enviou comunicação ao Reclamante a informar que não tendo o reparador considerado que a origem da avaria está abrangida pela garantia, a Reclamada não aplica o Decreto-Lei n.º 84/2008 (cf. *email* a fls. 19);
12. O Reclamante não levantou a televisão entregue à Reclamada (cf. declarações do Reclamante).

### 3.1.2. Motivação

A convicção do Tribunal quanto à matéria de facto assentou no conjunto da prova produzida nos autos, analisada, conjugada e criticamente, à luz das regras de experiência e de acordo com juízos de normalidade, segundo as regras da repartição do ónus da prova.

Tal prova consistiu, antes de mais, nos documentos juntos aos autos, com destaque para aqueles mencionados a propósito dos factos dados como provados.

Foram ainda tomadas em consideração as declarações do Reclamante. O Reclamante esclareceu que adquiriu o mencionado aparelho, na condição de novo, na loja da Reclamada para a sua casa. Que recolheu o aparelho na loja, embalado, e que após montar o mesmo, de o ligar e de começar a programação da televisão, observou mancha na parte superior do ecrã que começou a alastrar com o passar do tempo. Que se deslocou à loja da Reclamada no próprio dia a reportar a situação, regressando no dia seguinte com o aparelho. Que deixou o aparelho na loja, que a Reclamada recebeu o aparelho emitindo guia de reparação, tendo posteriormente recusado a reparação do aparelho em garantia. Que a televisão não foi levantada pelo Reclamante. Confrontado com as fotografias a fls. 7 a 11, esclareceu o Reclamante que são da sua televisão, que foram tiradas no dia seguinte à compra na loja.

Termos em que respondeu o Tribunal à matéria de facto do modo acima fundamentado.



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

### 3.2. DE DIREITO

\*

O Tribunal é competente.

As Partes têm personalidade, capacidade judiciária e legitimidade.

Não há nulidades, exceções ou questões prévias de que cumpra oficiosamente conhecer.

\*\*

O Reclamante adquiriu uma televisão para uso não profissional a sociedade que procedeu à sua venda. Desta feita, o negócio jurídico em apreço é *uma compra e venda de bens de consumo*, abrangida pelo DL n.º 84/2021, de 18 de outubro.

A questão a resolver por este Tribunal consiste em saber se o Reclamante tem, ou não, direito à resolução do contrato com fundamento na falta de conformidade do bem.

Compulsada a matéria de facto, a resposta é positiva.

Ficou provado que o Reclamante comprou à Reclamada uma televisão e que após recolha da mesma e instalação em sua casa, a parte de cima do ecrã apresentava uma mancha que começou a alastrar.

Não constitui observância do requisito objetivo de conformidade do bem que uma televisão vendida, na condição de nova, apresente manchas no ecrã que impedem a utilização a que se destina, por ocasião da sua programação inicial. Assim, temos de concluir que o bem entregue pela Reclamada ao Reclamante não cumpre os requisitos objetivos de conformidade impostos na alínea a) do n.º 1 do artigo 7.º do DL n.º 84/2021, de 18 de outubro, presumindo-se que tal falta existia à data da entrega do bem (cf. artigo 13.º do DL n.º 84/2021).

Nestas circunstâncias, caberia à Reclamada fazer contraprova que o bem vendido não tinha qualquer falta de conformidade por ocasião da entrega ou que a mesma resultou de comportamento imputável ao Reclamante, como o transporte da televisão, o desembalamento da televisão, o manuseamento ou a instalação da televisão. Contudo, quanto a isto, limitou-se a Reclamada a alegar que não tendo o reparador considerado a reparação abrangida pela garantia, por a televisão já estar programada, a Reclamada também não o poderia considerar. Ora, tal alegação, na ausência da prova de factos concretos que assim o permitam concluir, não é suficiente para afastar a prova da falta de conformidade, nem a presunção de que a mesma existia no momento da entrega. Impunha-se à Reclamada prova adicional, como perícia à televisão,



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



análise ao estado da própria embalagem ou a outros meios de prova à sua disposição, que permitissem ao tribunal dar como provado que a desconformidade não era originária e foi provocada pelo Reclamante.

Provada a falta de conformidade do bem vendido, importa analisar a pretensão do Reclamante: de resolução do contrato. Tendo a Reclamada recusado reparar ou substituir o bem, por um lado, e tendo a desconformidade em questão ocorrido nos 30 dias após a entrega do bem, tem o Reclamante direito de resolver o contrato [cf. artigos 15.o, n.o 4, alínea a), subalínea i), e 16.o do DL n.o 84/2021].

Assim, impõe-se concluir pela procedência da pretensão do Reclamante.

#### **4. DECISÃO**

Pelo exposto, julga-se procedente a presente reclamação e, em consequência, declara-se resolvido o contrato de compra e venda celebrado entre as Partes, condenando-se a Reclamada a pagar ao Reclamante a quantia de € 579,99.

Fixa-se à reclamação o valor de € 579,99 (quinhentos e setenta e nove euros e noventa e nove cêntimos), o valor indicado pelo Reclamante e que não mereceu a oposição da Reclamada.

Sem custas adicionais.

Notifique, com cópia.

Lisboa, 24 de julho de 2023.

O Juiz Árbitro,

---

**(Tiago Soares da Fonseca)**