



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

**Processo nº 1894 / 2023**

## **TÓPICOS**

**Serviço:** Outros meios de transporte privado

**Tipo de problema:** Incumprimento da garantia legal

**Direito aplicável:** Lei nº 24/96, de 31 de julho), Decreto-Lei nº 84/2021, de 18 de outubro

**Pedido do Consumidor:** Reparação ou substituição do equipamento em garantia.

---

## **SENTENÇA Nº 540 / 2023**

---

### **1. PARTES**

**Reclamante:** ----, devidamente identificado nos autos;

**Reclamada:** ---devidamente identificada nos autos;

### **2. OBJETO DO LITÍGIO**

O Reclamante veio, na sequência da celebração de um contrato de compra e venda de intercomunicador sem fios com Reclamada, deduzir junto do Tribunal o pedido de substituição do referido bem. Alega para tal, e em síntese, que celebrou o contrato de compra e venda com a Reclamada em 04.02.2022, tendo adquirido o bem pelo valor de 359,96€ (trezentos e cinquenta e nove euros e noventa e seis cêntimos).

No dia 24.04.2023 o Reclamante, tendo constatado que surgiu uma fenda junto a um dos botões do aparelho e que o mesmo deixou de carregar a bateria, dirigiu-se ao estabelecimento da Reclamada e entregou o bem para que fosse analisado e reparado em sede de garantia.



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



No dia 05.05.2023, a Reclamada informou o Reclamante que as desconformidades apresentadas não se encontravam cobertas pela garantia, indicando, em castelhano, que tinha origem em dano acidental ou golpe.

O Reclamante discorda do alegado e peticiona ao Tribunal a substituição do referido bem. Não foi possível conciliar a posição das partes desde logo em virtude da ausência da Reclamada da audiência de julgamento, pese embora tenha sido devidamente notificada para estar presente.

### **3. FUNDAMENTAÇÃO**

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

##### **3.1.1. Factos provados**

Da discussão da causa, bem como da documentação junta aos autos, resultaram provados, com interesse para a causa, os seguintes factos:

1. No dia 04.02.2022, o Reclamante e a Reclamada celebraram um contrato de compra e venda de um intercomunicador sem fios (cf. flh. 2 dos autos);
2. O preço do bem adquirido pelo Reclamante foi de 359,96€ (trezentos e cinquenta e nove euros e noventa e seis cêntimos), valor final com IVA (cf. flh. 2 dos autos);
3. O bem adquirido destinava-se à utilização pessoal do Reclamante (cf. declarações do Reclamante);
4. A Reclamada dedica-se à comercialização de produtos desportivos de modo profissional e com vista à obtenção de lucro (cf. declarações do Reclamante e facto público);
5. O Reclamante fez uma utilização diária do bem (cf. declarações do Reclamante);
6. O Reclamante fez uma utilização cuidada do bem, não o submetendo a quedas ou embates (cf. declarações do Reclamante);
7. Surgiu uma fenda junto a um dos botões do aparelho e o mesmo deixou de carregar (cf. flhs. 3 e 4 dos autos);
8. A fenda está posicionada junto ao botão do aparelho que regista maior utilização (cf. declarações do Reclamante);



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



9. O Reclamante denunciou as desconformidades junto da Reclamada e entregou o bem para que fosse analisado e reparado em sede de garantia (cf. flhs. 3 e 4 dos autos e declarações do Reclamante);
10. No dia 05.05.2023, a Reclamada informou o Reclamante que as desconformidades apresentadas não se encontravam cobertas pela garantia (cf. flhs. 3 e 4 dos autos e declarações do Reclamante);
11. As indicações do serviços pós-venda estão redigidas em castelhano (cf. flh.4).

### **3.1.2. Factos não provados**

Da discussão da causa, bem como da documentação junta aos autos, resultaram como não provados, com interesse para a causa, os seguintes factos:

1. Que o Reclamante tenha sujeitado o intercomunicador a uma queda;
2. Que a desconformidade resulte de um golpe accidental;
3. Que tenha existido uma utilização anormal do bem.

### **3.1.1 Motivação**

A convicção do Tribunal quanto à matéria de facto fundou-se no conjunto de documentos juntos aos autos, bem como na prova produzida na audiência de discussão e julgamento. 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.

A Reclamada não se defendeu em audiência de julgamento nem por impugnação, nem por exceção. Apenas foi junto aos autos um e-mail enviado em resposta ao Centro de Arbitragem no qual explicaram que o equipamento tinha sofrido um golpe e, por isso, rejeitaram a reparação.

No que concerne aos factos não provados a), b) e c) não foi junta ao processo prova que permita concluir pela sua verificação. Deste modo, de acordo com o princípio geral relativo à produção de prova, consagrado no artigo 342.o, n.o 1 do CC<sup>1</sup>, “[à]quele que invocar um direito cabe fazer a prova dos factos constitutivos do direito alegado” e, nos termos do n.o 2 da mesma norma “[a] prova dos factos impeditivos, modificativos ou extintivos do direito invocado compete àquele contra quem a invocação é feita”. Entende o Tribunal que não foram juntos aos autos elementos de prova que permitissem concluir que tal facto se tivesse como provado.



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



Pelo exposto, assim fundou o Tribunal a sua convicção quanto à matéria considerada como provada e não provada.

### 3.2. DE DIREITO

\*

O Tribunal é competente para a resolução do presente litígio, ao abrigo do artigo 14.º-2 da Lei de Defesa do Consumidor (Lei n.º 24/96, de 31 de julho), segundo o qual “os conflitos de consumo de reduzido valor económico estão sujeitos a arbitragem necessária ou mediação quando, por opção expressa dos consumidores, sejam submetidos à apreciação de tribunal arbitral adstrito aos centros de arbitragem de conflitos de consumo legalmente autorizados”, bem como ao abrigo dos artigos 4.º e 5.º do Regulamento Harmonizado para todos os Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo.

As partes têm personalidade e capacidade judiciárias e são legítimas. Não há nulidades, exceções ou questões prévias de que cumpra oficiosamente conhecer.

\*\*

Entre o Reclamante e a Reclamada foi celebrado um contrato de compra e venda (artigo 874.º CC) de coisa móvel (intercomunicador sem fios para ser colocado no capacete). Na atualidade, a compra e venda para consumo é regulada pelo Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro, sendo que este diploma determina no seu art. 53.º, n.º 1 que as suas disposições se aplicam aos contratos celebrados após a sua entrada em vigor. Nos termos do art. 55.º do mesmo Decreto-Lei, a sua vigência iniciou no dia 01.01.2022. Tendo o negócio jurídico – compra e venda – de onde resulta o litígio sido celebrado no dia 04.02.2022, o contrato de onde resulta o conflito que opõe as partes foi celebrado após a entrada em vigor do Decreto-Lei n.º 84/2021, pelo que é este o regime jurídico aplicável ao litígio submetido à apreciação do Tribunal.

A Reclamada é uma sociedade comercial e o Reclamante comprador adquiriu o intercomunicador para uma utilização não profissional, pelo que nos encontramos perante uma relação de consumo, na modalidade de compra e venda para consumo. As definições de consumidor e profissional, para efeitos da aplicação do regime jurídico da compra e venda para consumo, podem ser encontradas, respetivamente, nas als. g) e o) do art. 2.º do Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro. Está, deste modo, preenchido o âmbito de aplicação do Decreto-Lei n.º 84/2021, tendo aplicação os remédios aí previstos caso se verifique um caso de desconformidade.



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



De acordo com o disposto no referido Decreto-Lei, o vendedor tem o dever de entregar ao consumidor bens que sejam conformes com o contrato de compra e venda (v. art. 5.o do referido Decreto-Lei n.o 84/2021). Atendendo ao disposto no mencionado preceito legal, entendem-se por conformes os bens que cumpram os requisitos estabelecidos nos arts. 6.o a 9.o do referido Decreto-Lei.

Nos termos do diploma em questão, existem requisitos subjetivos (art. 6.o) e objetivos (art. 7.o) de conformidade dos bens. Segundo o art. 7.o, al. a) do Decreto-Lei n.o 84/2021, os bens objeto do contrato de compra e venda para consumo devem “[s]er adequados ao uso a que os bens da mesma natureza se destinam”. Nesta medida, um intercomunicador sem fios, que é ativado por um botão, deve ter resistência suficiente para que a sua utilização quotidiana não tenha por efeito causar um desgaste tão acentuado que parta o mesmo. Tal como resulta dos factos considerados como provados, não existiu um qualquer evento que tenha por efeito quebrar o dispositivo, tendo o mesmo sido sujeito a uma utilização cuidada.

Por outro lado, a desconformidade foi denunciada junto do vendedor, na sua loja, o que preenche o requisito do art. 12.o, n.o 5<sup>2</sup> do Decreto-Lei n.o 84/2021.

Dispõe o art. 12.o, n.o 1 do Decreto-Lei n.o 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”. Cumpre, nestes termos, ao Reclamante, como pressuposto basilar para tutelar os seus direitos, demonstrar a existência de uma desconformidade. E essa prova foi feita. Por outro lado, o art. 13.o, n.o 1, dispõe, quanto ao ónus da prova, o seguinte: 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.

O vendedor pode ilidir essa presunção de desconformidade, designadamente demonstrando que a mesma não existia no momento da entrega, mas surgiu depois devido a um facto que não é imputável ao vendedor. Ora, a Reclamada não conseguiu provar que a desconformidade ficou a dever-se a um facto que não lhe é imputável, nem que se deveu a um mau uso da coisa. A mera alegação, através de e-mail, de que o equipamento foi sujeito a um golpe não é suficiente para ilidir a presunção legal de desconformidade, pelo que a presunção se mantém.



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

#### 4. DECISÃO

Pelo exposto, julga-se totalmente procedente a presente reclamação e, em consequência, condena-se a Reclamada na substituição do intercomunicador sem fios, a realizar no prazo de 10 dias após a notificação da presente sentença.

Fixa-se à ação, para os devidos efeitos, o valor de 359,96€ (trezentos e cinquenta e nove euros e noventa e seis cêntimos), que corresponde ao valor indicado pelo Reclamante e que não mereceu oposição da Reclamada.

Sem custas adicionais.

Notifique, com cópia.

Lisboa, 20 de dezembro de 2023.

A Juiz Árbitro

---

(Doutora Daniela Mirante)