

**Processo nº 939/2025**

**Sentença n.º 281 / 2025**

**SUMÁRIO:**

1. O profissional é responsável por qualquer falta de conformidade que se manifeste no prazo de três anos a contar da entrega do bem, nos termos do artigo 12.º, n.º 1, do DL 84/2021.
2. Quando a desconformidade se manifesta no prazo de dois anos a contar da data de entrega do bem, presume-se que já existia na data de entrega (artigo 13., n.º 1), não afastando a presunção a alegação de que um ecrã não parte sem que haja uma ação externa.

---

**1. PARTES**

Reclamante: ----, devidamente identificada nos autos;

Reclamada: ---., devidamente identificada nos autos.

**2. OBJETO DO LITÍGIO**

A reclamante pede a resolução do contrato e a consequente devolução dos 123€ pagos.

### 3. PROCESSO E AUDIÊNCIA DE JULGAMENTO

Em 23/06/2025, realizou-se audiência de julgamento. Estiveram presentes a reclamante e a reclamada. Não tendo sido possível a conciliação, foram ouvidas as partes e as seguintes testemunhas:

- --- – amiga da reclamante
- --- – tia da reclamante
- --- – gerente do estabelecimento comercial da reclamada no ---
- --- – amiga da reclamante

### 4. FUNDAMENTAÇÃO

#### 4.1. DE FACTO

No dia 19 de janeiro de 2025, a reclamante celebrou com a reclamada um contrato para substituição do ecrã do seu Apple Watch que se encontrava partido. Pelo novo ecrã e a sua instalação, pagou 123 €.

No dia 4 de março, ao acordar, constatou que o ecrã começava a apresentar fissuras nos quatro cantos.

Dirigiu-se à loja da reclamada, onde lhe disseram que a garantia não cobria ecrãs partidos.

A reclamante acabou por fazer a substituição do ecrã junto de outro profissional.

As partes estão de acordo quanto a estes factos. O seu desacordo prende-se com a causa das fissuras no ecrã. A reclamante alega que não houve qualquer embate nem queda. A reclamada alega que os ecrãs não partem sem que haja uma ação externa.

Nenhuma das partes conseguiu apresentar prova suficiente para que o tribunal ficasse completamente convencido da sua versão. Por um lado, não é possível saber que não houve nenhum impacto, mas também não há nenhuma marca de impacto ou queda. Por outro lado, a reclamada alega que não é possível o ecrã partir-se sem impacto ou queda, mas o padrão das fissuras – nos quatro cantos – é compatível com a possibilidade de quebra por má instalação, com pressão excessiva nos cantos. Havendo dúvidas, torna-se necessário recorrer às regras relativas ao ónus da prova, o que se fará na fundamentação de direito.

#### **4.2. 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 do Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa (CACCL).

As partes têm personalidade e capacidade judiciárias e são legítimas.

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

\*\*

Entre a reclamante e a reclamada foi celebrado um contrato de compra e venda de um ecrã, incluindo a respetiva instalação, no dia 19/5/2005, pelo valor de 123 €.

Estando em causa uma relação entre uma consumidora (reclamante) e um profissional (reclamada), aplica-se o Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro, que regula a compra e venda de bens de consumo.

No âmbito do DL 84/2021, o vendedor tem o dever de entregar ao consumidor bens que sejam conformes com o contrato de compra e venda (cfr. artigo 5.º do DL 84/2021).

Nos termos da alínea d) do n.º 1 do artigo 7.º, para serem conformes, os bens devem “possuir as qualidades e outras características, habituais e expectáveis nos bens do mesmo tipo considerando, designadamente, a sua natureza”. Neste caso, o ecrã não tem a qualidade e as características expectáveis por uma pessoa normal, uma vez que apresenta fissuras nos quatro cantos.

O profissional é responsável por qualquer falta de conformidade que se manifeste no prazo de três anos a contar da entrega do bem, nos termos do artigo 12.º, n.º 1, do DL 84/2021. Quando a desconformidade se manifesta no prazo de dois anos a contar da data de entrega do bem, o que sucedeu neste caso (a comunicação foi feita a 4 de março de 2025, menos de dois meses após a data entrega), presume-se que já existia na data de entrega (artigo 13., n.º 1).

O profissional/reclamada não conseguiu fazer prova de que a falta de conformidade resulta de um facto posterior à entrega que não lhe é imputável, pelo que não afastou a referida presunção, respondendo pela falta de conformidade.

A reclamada alega que os ecrãs não partem sem que haja uma ação externa. Esta alegação não é suficiente para afastar a presunção referida, sendo necessária a prova de um facto concreto posterior.

Em caso de falta de conformidade, o consumidor tem o direito à reposição da conformidade, através da reparação ou substituição, à redução proporcional do preço ou à resolução do contrato, nos termos do artigo 15.º do DL 84/2021.

O direito à resolução do contrato apenas pode ser exercido nos casos previstos no artigo 15.º, n.º 4. Neste caso, “o profissional (...) não [efetuou] (...) a reparação ou a substituição do bem” [artigo 15.º, n.º 4-a-i)], como lhe competia, e declarou que não iria “repor os bens em conformidade” [artigo 15.º, n.º 4-a-iv)], pelo que a consumidora/reclamante pode resolver o contrato.

Deve, assim, declarar-se resolvido o contrato, sendo a reclamada condenada a restituir à reclamante o montante pago (123 €).

## **5. DECISÃO**

Pelo exposto, julga-se procedente o pedido, condenando-se a reclamada a restituir à reclamante 123 €, na sequência da resolução do contrato celebrado entre as partes.

Sem custas adicionais.

Notifique.

Lisboa, 15 de julho de 2025.

A Árbitra

---

(Joana Campos Carvalho)