

SENTENÇA n.º 328/2025

Processo n.º 1734/2025

SUMÁRIO:

I - Por força do art. 4.º, n.º 1, da Lei de Defesa do Consumidor, o consumidor tem direito à qualidade dos bens e serviços.

II - Nos termos da lei das garantias – DL 84/2021 – o consumidor pode exigir do vendedor alguns direitos, mas apenas em caso de falta de conformidade comprovada, que se presume apenas nos primeiros 24 meses da compra.

III – Após o período de dois anos cabe a prova da falta de conformidade ao consumidor, e vendedor após essa data não tem qualquer ónus.

1. Identificação das partes

Reclamante:

Reclamada:

2. Preâmbulo/ Da Arbitragem

O Centro é uma associação privada sem fins lucrativos autorizada pelo Membro do Governo responsável pela área da Justiça para poder desenvolver a sua atividade e encontra-se inscrito junto da Direção-Geral do Consumidor como entidade de resolução alternativa de litígios, nos termos dos artigos 5.º e 16.º da Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro, que transpõe a Diretiva 2013/11/UE do Parlamento Europeu e do Conselho sobre a RAL, que estabelece o enquadramento jurídico dos mecanismos de resolução extrajudicial de litígios de consumo.

Nos termos do Regulamento do CACCL foi indicado a juiz árbitro aqui signatária, para a constituição do tribunal arbitral, e marcada tentativa de conciliação e julgamento arbitral para o dia 30 de julho de 2025, nas instalações do CACCL em Lisboa, que se fixa como lugar da arbitragem.

3. *Do objeto do litígio*

Alega o Reclamante no seu pedido, em síntese foi adquirido e, 25.05.2022 um ecrã LCD Macbook Pro Re na 13 polegadas, para o meu equipamento pessoal - computador portátil MacBook Pro - para substituição do anterior ecrã, danificado.

Refere ainda que o ecrã em causa, registou no passado dia 05.05.2025 uma avaria técnica, conforme diagnóstico que envia aos autos, e que implica a aquisição de um novo ecrã, recusando a loja aceitar a responsabilidade dentro da garantia obrigatória, no entendimento do reclamante, que deveria que cobrir avarias ou defeitos técnicos de fábrica, nos termos da lei das garantias a que alude.

O Reclamante considera que apenas lhe cabe apresentar o equipamento e demonstrando avaria, conforme entende que se constata na já referida Nota de Diagnóstico.

Pretende assim que a reclamada em causa assuma a responsabilidade pela reposição da situação, garantindo a colocação do ecrã em novo.

A Reclamada apresentou contestação alegando que a 25 de maio de 2022, o Reclamante deslocou-se à Loja da ----, solicitando a reparação do ecrã do seu equipamento – LCD MacBook Pro Retina 13 Polegadas, por se encontrar danificado, tendo a --- prestado o serviço solicitado, procedendo à reparação mediante a instalação da peça necessária.

Posteriormente, a 5 de maio de 2025, o Reclamante dirigiu-se, novamente, à Loja da --- supra identificada, com o intuito de acionar a garantia relativa ao ecrã do seu equipamento, uma vez que este apresentava uma anomalia gráfica na imagem.

Sucede, porém, que o Reclamante vem peticionar à Reclamada a substituição do ecrã do equipamento acima descrito.

Como facilmente se constata, não poderá a Reclamada aceder a tal pretensão, porquanto o Reclamante dela não tem direito, pois no passado dia 25 de maio de 2022, conforme anteriormente referido, o Reclamante deslocou-se à loja para solicitar a reparação do ecrã do seu equipamento MacBook Pro Retina o que aconteceu, procedendo à substituição do ecrã, devolvendo o equipamento suprarreferido totalmente funcional, com o ecrã devidamente instalado.

Posteriormente, a 5 de maio de 2025, o Reclamante deslocou-se, novamente, à suprarreferida Loja da---, no qual relatou que o ecrã do seu equipamento apresentava uma avaria.

De seguida, a Reclamada procedeu à avaliação técnica do estado do equipamento, verificando a presença de diversas anomalias gráficas no ecrã, nomeadamente, linhas e manchas coloridas no ecrã, face ao exposto, a Reclamada informou o Reclamante de que, ao abrigo da lei não pode, nem deve, ser atribuída qualquer responsabilidade à ora Reclamada.

Desde logo entende a Reclamada que à reparação do equipamento não é aplicável, a garantia de 3 anos (que se aplica aos equipamentos), mas, ao invés, a garantia de 2 anos disponibilizada pela Reclamada – tal informação foi atempada e prontamente transmitida ao Reclamante.

Pelo que o período de garantia da reparação em causa, aquando da apresentação da presente Reclamação, havia já terminado. Caso assim não se entenda, o que, naturalmente, não se concede, sempre se diga que, a considerar-se, ao invés da reparação, que está em causa a disponibilização de um equipamento, a Reclamada é responsável, geralmente, por qualquer falta de conformidade que se manifeste no período de três anos a contar da data da entrega do bem (neste caso, do ecrã).

Contudo, a alegada falta de conformidade (isto é, as anomalias gráficas no ecrã) manifestaram-se apenas quase três anos após a entrega do ecrã do equipamento (i.e., desde a data da aquisição do ecrã).

Assim, tendo já decorrido mais de dois anos deste a data da entrega do ecrã, deixa de operar a presunção legal de que a falta de conformidade existia à data da entrega do bem. Por isso é ao comprador (ora Reclamante) que compete o ónus da prova de que o defeito já existia no momento da entrega do bem.

Por sua vez, o Reclamante, até à presente data, não apresentou prova nesse sentido, isto é, prova de que a falta de conformidade existia à data da entrega do bem.

Assim, o defeito é da responsabilidade do comprador (ora Reclamante), não tendo esse realizado a prova suprarreferida.

Ademais, não se pode senão concluir que a Reclamada sempre demonstrou uma conduta colaborante, por querer cumprir com os deveres que lhe são impostos (note-se que é visível o esforço da Reclamada em dar prontas respostas ao Reclamante através da prova documental pela própria junta aos autos).

Pelo que, não é nem nunca foi intenção da Reclamada eximir-se das suas obrigações. Não obstante, in casu, a Reclamada não poderá ser responsabilizada, procedendo à substituição do ecrã do equipamento do ora Reclamante, uma vez que sobre este recai o ónus de prova que o defeito já existia à data da entrega do bem, e que o mesmo não lhe é imputável - prova essa que não foi apresentada.

Por conseguinte, a Reclamada não poderá assumir quaisquer responsabilidades pelo dano reportado, ao qual não deu causa, considerando que cumpriu com todos os seus deveres obrigacionais, pelo que se impugna, assim, todo o teor da reclamação apresentada, por não provada e/ou fundamentada, carecendo de qualquer base jurídica e/ou factual.

Nestes termos e nos mais de direito, deverá o pedido deduzido pelo Reclamante ser julgado totalmente improcedente, sendo a Reclamada absolvida do mesmo.

4. Do valor da causa

Nos termos do art. 6.º do Regulamento do CACCL, o valor da causa corresponde ao valor atribuído ao pedido formulado pelo reclamante, não podendo o valor ser superior a €5000.

A presente causa tem o valor total de **€499.95** (quatrocentos e noventa e nove euros e noventa e cinco cêntimos).

5. Da tentativa de conciliação e do julgamento arbitral

Na data e hora designada para a audiência, verificou-se estar presente o Reclamante, e a Reclamada, representada por mandatário, e testemunha.

Nos termos do Regulamento deu-se lugar ao andamento da audiência, lograda a hipótese de acordo entre as partes, foram ouvidas as mesmas.

Finda a produção de prova, e concluídas as alegações finais, foi encerrada a audiência de discussão e julgamento, tendo as Partes sido informadas que posteriormente seriam notificadas da Sentença.

6. Do Saneador

Este tribunal arbitral é competente considerando a vontade manifestada pelo Reclamante consumidor, a natureza do litígio e a sujeição deste ao regime da arbitragem necessária (art. 15º da citada lei, alterada pelo art. 2º, da Lei n.º 6/2011, de 10.03).

O processo é assim o próprio e as partes legítimas e capazes. Não há assim exceções ou outras questões prévias de que cumpra preliminarmente conhecer. Passa-se assim à apreciação e decisão do mérito da causa.

7. Da Fundamentação:

Dos fundamentos de facto tidos como provados e não provados com relevância para a decisão:

- a. O reclamante a 25.05.2022 viu ser instalado pela reclamada um novo LCD Macbook Pro Retina 13 no seu equipamento,
- b. Serviço pelo qual pagou €499.95,
- c. E que foi entregue em condições tendo funcionado adequadamente a peça colocada e vendida pela reclamada até 05.05.2025, data em que
- d. O reclamante veio à loja da reclamada para denunciar anomalias gráficas no equipamento
- e. O que ficou documentado no talão de reparação do bem apresentado naquele dia.
- f. Mencionando que apareciam umas linhas coloridas no ecrã
- g. O Reclamante fez depois queixa no livro de reclamações,

- h. Sem que a Reclamada reconhecesse responsabilidade nas anomalias, que se manifestaram mais de 24 meses depois da aquisição e serviço prestado,
- i. Não houve prova técnica ou pericial entregue pelo reclamante, para além do inicial remetido aos autos
- j. Que comprove que em 24 meses houve anomalia presumível com a entrega
- k. Ou que na data – 05.05.2025 - essa anomalia se reporta ao que foi vendido pela reclamada.

Os factos provados e não provados são motivados pela convicção que este tribunal alicerça nas provas ou ausência delas, apresentadas por ambas as partes no processo.

Concretamente tiveram por base os depoimentos das partes, e a documentação entregue, conjugadas com os conhecimentos da situação objeto do litígio, de modo a convencer o Tribunal da causa.

Sempre se sublinhe a livre apreciação dada ao juiz de todo o diferendo na conjugação com a lei, que determina o que cumpre decidir.

8. Do Direito

Entre o Reclamante e a Reclamada, foi celebrado um contrato a 25.05.2022, através de valor faturado por €499.95, para a aquisição e instalação de um LCD melhor identificado nos autos.

Da matéria factual dada como provada entre o reclamante e a reclamada podemos considerar ter sido realizado um contrato misto de contrato de prestação de serviços, na modalidade de contrato de empreitada, conforme art. 1207.º CC e nos termos do qual a reclamada no âmbito da sua atividade

empresarial se obrigou em relação ao cliente reclamante a realizar certa obra (concretamente a reparação e instalação de um LCD no portátil), mediante um preço - que foi orçamentado e aceite pelo mesmo, com data de pagamento de 25.05.2022 – e de contrato de compra e venda – conforme art. 874.º CC, pelo qual se transmite a propriedade de um bem ou direito, mediante um preço.

Denote-se que se por um lado o fornecimento pelo empreiteiro de parte dos materiais necessários à execução da obra, como ocorre no caso não altera a natureza do contrato, por outro lado no âmbito da realização da obra – reparação e instalação de peças informáticas neste equipamento – sejam inseridas peças novas, leva a traduzir-se também na compra e venda da peça inserida, no caso o LCD.

Acrescente-se que sendo fonte de uma relação jurídica de consumo, sujeita nos termos gerais às regras da Lei n.º 24/96 de 31 julho, enquanto lei de defesa do consumidor, entendendo-se estar perante uma situação em que um consumidor obtém do profissional um produto ou serviço que visa satisfazer uma necessidade pessoal ou não profissional.

Trata-se ainda de um contrato consensual por não existir uma norma que imponha forma especial para a sua celebração, nomeadamente que o tivesse de ser por forma escrita, e a validade das declarações negociais dos contraentes, que dependem apenas de mero consenso, conforme art. 219.º CC.

Em bom rigor, há que sublinhar que o tribunal irá debruçar-se sobre a questão legal que o caso denunciado assente, com base nos factos dados como provados, e a prova legal que foi feita nos autos.

Legalmente a garantia de uma empreitada de consumo e de compra e venda assenta na conformidade da obra que seja realizada e dos bens que sejam fornecidos em relação ao contrato de onde emerge a discussão em apreço

nos autos, para a obrigação que o empreiteiro/vendedor passa a ter junto do consumidor.

Nos termos do regime legal da garantia, o prestador tem o dever de entregar e prestar ao consumidor serviços que sejam conformes com o contrato de empreitada em causa, que neste caso tinha diversas obrigações para ambas as partes

Dito isto, desde logo importa sublinhar que se está perante um conflito de consumo uma vez que a reclamada vendedora é uma sociedade comercial e o reclamante comprou o bem/peça para uma utilização não profissional, estamos assim perante um contrato de compra e venda, regulado pela lei das garantias, DL 84/2021, de 18 de outubro.

Para os devidos efeitos, o diploma determina nas suas definições que veio reforçar os direitos dos consumidores na compra e venda de bens de consumo, de acordo com o art. 1º, n.º1, al. a).

De acordo com o diploma supramencionado são aplicáveis as regras do mesmo aos contratos de compra e venda celebrados entre consumidores e profissionais, incluindo os contratos celebrados para o fornecimento de bens a fabricar ou produzir, nos termos do art. 3º, n.º 1, al.a).

Sendo que todas as informações devem ser prestadas ao consumidor de forma clara e compreensível por meio adequado, e com respeito pelo princípio da boa-fé, e da lealdade nas transações comerciais, atendendo ao previsto entre outros na lei de defesa do consumidor, Lei n.º 24/96.

O diploma alusivo à garantia legal trouxe assim uma série de direitos para os consumidores, mas também de obrigações para os consumidores visados nestas relações, e que cumprirá apreciar se foram cumpridas pelo Reclamante.

Desde logo o vendedor/prestador responde pela conformidade dos bens, devendo o profissional entregar ao consumidor bens que cumpram os requisitos constantes nos art.ºs 6º a 9º, sem prejuízo do disposto no artigo 10º.

Ora precisamente pelo art.º 7º são definidos requisitos objetivos dos bens vendidos, devendo nos termos do n.º 1 , al. a): *“ser adequados ao uso a que os bens da mesma natureza se destinam”*; é ainda determinado na al. d) que os bens devem: *“corresponder e possuir as qualidades e outras características (...) habituais e expectáveis nos bens do mesmo tipo, considerando a sua natureza (...)”*.

Atendendo ao n.º 3 do mesmo artigo, o legislador vem salvaguardar que não se verifica falta de conformidade quando no momento da celebração do contrato o consumidor tenha sido devidamente informado sobre o bem e as suas características.

A somar a tal, uma vez que em causa não está o que foi vendido e instalado em 2022, mas sim anomalias gráficas que se manifestaram no bem em 2025, importa frisar que existem determinações e regras específicas para o tratamento de garantia legal dos bens e serviços em garantia, mas que se manifestem após os 24 meses da aquisição/prestação como entende o tribunal ser aqui o caso.

Até maio de 2025 o bem LCD esteve a funcionar plenamente sem que haja registo nos autos de qualquer anomalia.

Quando a mesma ocorre, deverá atender-se ao previsto na lei quanto às responsabilidades que podem ser assacadas ao vendedor/prestador:

Artigo 12.º

Responsabilidade do profissional em caso de falta de conformidade

1 - O profissional é responsável por qualquer falta de conformidade que se manifeste no prazo de três anos a contar da entrega do bem.

2 - Sem prejuízo do disposto nos n.os 1 a 3 do artigo 8.º, no caso de bens com elementos digitais, o profissional é responsável por qualquer falta de conformidade que ocorra ou se manifeste:

a) No prazo de três anos a contar da data em que os bens com elementos digitais foram entregues, quando o contrato estipule um único ato de fornecimento do conteúdo ou serviço digital ou quando o contrato estipule o fornecimento contínuo do conteúdo ou serviço digital durante um período até três anos; ou

b) Durante o período do contrato, quando este estipule o fornecimento contínuo do conteúdo ou serviço digital durante um período superior a três anos.

3 - Nos contratos de compra e venda de bens móveis usados e por acordo entre as partes, o prazo de três anos previsto no n.º 1 pode ser reduzido a 18 meses, salvo se o bem for anunciado como um bem recondicionado, sendo obrigatória a menção dessa qualidade na respetiva fatura, caso em que é aplicável o prazo previsto nos números anteriores.

4 - O prazo referido no n.º 1 suspende-se desde o momento da comunicação da falta de conformidade até à reposição da conformidade pelo profissional, devendo o consumidor, para o efeito, colocar os bens à disposição do profissional sem demora injustificada.

5 - A comunicação da falta de conformidade pelo consumidor deve ser efetuada, designadamente, por carta, correio eletrónico, ou por qualquer outro meio suscetível de prova, nos termos gerais.»

Nos autos há a prova de reclamação feita no Livro de reclamações, mas datada de maio 2025 altura em que teria ido à loja para reclamar das anomalias gráficas.

Contudo a lei detém ainda um outro crivo que o consumidor tem de cumprir para poder apurar-se responsabilidades pela entrega em causa que aconteceu em 2022.

Assim e quanto à garantia legal, e como acima frisado o artigo 12.º, n.º 1 estabelece que o profissional é responsável por qualquer falta de conformidade

que se manifeste no prazo de três anos a contar da entrega do bem, sendo que o artigo 13.º do regime se ocupa da distribuição do ónus da prova.

O artigo refere que:

« Artigo 13.º

Ónus da prova

1 - 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, salvo quando tal for incompatível com a natureza dos bens ou com as características da falta de conformidade.

2 - O disposto no número anterior é aplicável aos bens com elementos digitais de ato único de fornecimento de conteúdo ou serviço digital.

3 - Nos casos em que as partes tenham reduzido por acordo o prazo de garantia de bens móveis usados nos termos do n.º 3 do artigo anterior, o prazo previsto no n.º 1 é de um ano.

4 - Decorrido o prazo previsto no n.º 1, cabe ao consumidor a prova de que a falta de conformidade existia à data da entrega do bem.»

Ou seja, nos 36 meses de garantia legal há em si dois regimes diferentes: os primeiros 24 meses onde a presunção de falta de conformidade recai ao vendedor; e os últimos 12 meses, em que só há direitos para o consumidor se este provar que o bem tem um defeito/falta de conformidade que seja imputável ao vendedor, e que se existia na data da entrega.

O que não foi feito neste caso, nem vemos como pudesse ser feito, pois o bem funcionou mais que os 24 meses sem qualquer registo formal de queixa.

Com efeito, ao abrigo do artigo 13.º, n.º 1, 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, salvo quando tal for incompatível com a natureza dos bens ou com as características da falta de conformidade.

Tal como neste caso, o equipamento não foi entregue com dano (de anomalias gráficas), e não podemos concluir que isto resulte do fabrico/produção, mas sim da utilização, que decorreu normalmente em 35 meses e alguns dias (entre 25.05.2022 e 04.05.2025)

Nos termos do artigo 13.º, n.º 4, decorrido o prazo de dois anos, cabe ao consumidor a prova de que a falta de conformidade existia à data da entrega do bem.

Note-se que o consumidor só pode recorrer aos remédios previstos neste regime uma vez preenchidos dois pressupostos cumulativos:

- (i) a existência de uma falta de conformidade entre o bem entregue e o contrato;
- (ii) a anterioridade da falta de conformidade em relação ao momento da entrega do bem.

Em bom rigor, o artigo 13.º, n.º 1 consagra uma dispensa ou liberação legal do ónus da prova para o consumidor relativamente à anterioridade da desconformidade.

De facto, ainda que tenha de demonstrar a falta de conformidade, esta norma liberta o consumidor da prova da sua pré-existência no momento da entrega do bem, nos primeiros dois anos desde a entrega do bem (Cfr. JORGE MORAIS CARVALHO, *Compra e Venda e Fornecimento de Conteúdos e Serviços Digitais - Anotação ao Decreto-Lei Nº 84/2021, de 18 de Outubro, 2022, Reimpressão, Coimbra, Almedina, página 54*).

Ora, por força do artigo 13.º, n.º 4, considerando que decorreram mais de dois anos desde a entrega do bem, a reclamante deixa de beneficiar da “dispensa ou liberação legal do ónus da prova relativamente à anterioridade da desconformidade”, cabendo-lhe, nesta fase, demonstrar que a falta de

conformidade existia à data da entrega do bem, o que, no caso vertente, não logrou fazer, nem vemos como o poderia realizar, como já acima referimos.

Com efeito, em face da prova produzida, não ficou demonstrado que a desconformidade alegada existia desde o momento da entrega do bem, e esta apenas se manifestou após mais de dois anos de utilização.

Em face do que antecede, considerando que o reclamante não conseguiu provar, como lhe incumbia, que a desconformidade alegada já existia no momento da entrega, não estão reunidos os pressupostos para a aplicação dos mecanismos de reposição da conformidade consagrados no artigo 15.º, n.º 1, entre os quais se inclui a resolução do contrato, conforme peticionado.

Pelo exposto, não é possível concluir que tenha havido um incumprimento do contrato realizado entre as partes em 2022, no apuramento da falta de conformidade, que permita determinar a existência de responsabilidade da Reclamada.

Assim e sem mais delongas entendemos ser de improceder por falta de prova e de aplicação legal o peticionado, tendo a ação de improceder.

9. *Das custas*

Nos termos do n.º 5 do artigo 42.º da Lei da Arbitragem Voluntária, “a menos que as partes hajam convencionado de outro modo, da sentença deve constar a repartição pelas partes dos encargos diretamente resultantes do processo arbitral.

Os árbitros podem ainda decidir na sentença, se o entenderem justo e adequado, que uma ou algumas das partes compense a outra ou outras pela

totalidade ou parte dos custos e despesas razoáveis que demonstrem ter suportado por causa da sua intervenção na arbitragem.”

Nos termos do art. 16º do Regulamento do CACCL é determinado que “os procedimentos de resolução de litígios poderão estar sujeitos ao pagamento de taxas de valor reduzido, sendo nesse caso definida a existência de obrigatoriedade desse pagamento e a forma da sua cobrança.”

São assim devidas as custas pagas no presente processo, repartidas pelas partes conforme Regulamento de Custas do Centro.

10. Da Decisão

Atento ao exposto, e sem necessidade de mais considerações, considera-se a ação totalmente improcedente, absolvendo-se a Reclamada do pedido.

Deposite e notifique.

Lisboa, 12 de agosto de 2025

A juiz-árbitro

Eleonora Santos