

Processo nº 2675/2025

Sentença n.º 444/2025

SUMÁRIO:

Em caso de falta de conformidade da coisa com o contrato, se, após pedido do consumidor, o profissional não efetuar a reparação ou a substituição da coisa, o consumidor pode, nos termos do artigo 15.º, n.º 4, alínea a), subalínea i), do Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro, resolver o contrato e exigir a restituição do valor pago.

1. PARTES

Reclamante: ---, devidamente identificada nos autos;

Reclamada: ---- devidamente identificada nos autos.

2. OBJETO DO LITÍGIO

O reclamante pede a resolução do contrato de compra e venda de um telemóvel celebrado com a reclamada e a consequente restituição dos 784,08 € pagos.

3. PROCESSO E AUDIÊNCIA DE JULGAMENTO

Em 23 de outubro de 2025, realizou-se audiência de julgamento. Estiveram presentes o reclamante e a reclamada. Não tendo sido possível a conciliação, foram ouvidas as partes.

4. FUNDAMENTAÇÃO

4.1. DE FACTO

O reclamante celebrou com a reclamada um contrato de compra e venda de um telemóvel Samsung S24+, no dia 12/07/2025, pelo valor de 784,08€, conforme resulta da fatura junta ao processo.

No dia 13/07/2025 foi domingo, estando a loja da reclamada encerrada. No dia 14/07/2025, segunda-feira, o reclamante dirigiu-se à loja da reclamada uma vez que o telemóvel nunca chegou a ligar. Ficava sempre no ecrã inicial com a marca, nunca avançando daí.

A reclamada disse-lhe que não podia fazer nada e que o reclamante deveria dirigir-se à Decsis, empresa representante da Samsung, para que essa empresa poder decidir se o telemóvel seria reparado ou substituído.

Seguiram-se algumas comunicações entre as partes, mas, no essencial, a postura da reclamada manteve-se inalterada. Alega que houve um momento em que até se disponibilizaram para levar o telemóvel à ---, mas que o reclamante não quis entregar o telemóvel a terceiros, uma vez que estava com receio acerca do que poderia acontecer fora da sua esfera de controlo. Esta atitude da reclamada não deve ser interpretada como assunção da responsabilidade, uma vez que esta se posicionou sempre como mera intermediária, apresentando-se como disponível para fazer o favor de levar o telemóvel à empresa de assistência e não assumido as suas responsabilidades como vendedora do telemóvel.

A reclamada não colocou em causa a desconformidade do telemóvel, tendo alegado apenas, por um lado, que o reclamante deveria dirigir-se ao representante da marca e, por outro lado, que não tinha como saber o que se passou entre o momento da entrega no sábado e o momento da reclamação, na segunda-feira, pelo que só a Samsung poderia fazer essa análise.

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 telemóvel Samsung S24+, no dia 12/07/2025, pelo valor de 784,08€.

Como a Reclamada vendedora é uma sociedade comercial e o Reclamante comprou o telemóvel para uma utilização não profissional, estamos perante um contrato de compra e venda de bens de consumo, regulado pelo Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro.

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 a) do n.º 1 do artigo 7.º, para serem conformes, os bens devem “ser adequados ao uso a que os bens da mesma natureza se destinam”. Neste caso, foi dado como provado que o telemóvel não ligava, pelo que era adequado aos usos normais, como fazer chamadas ou navegar na internet.

Nos termos da alínea d) do preceito citado, para serem conformes, os bens devem ainda “possuir as qualidades e outras características, habituais e expectáveis nos bens do mesmo tipo considerando, designadamente, a sua natureza”. Neste caso, o telemóvel não ligava, pelo que não apresentava a qualidade e as características habituais e expectáveis.

Estamos, portanto, perante uma situação de desconformidade do telemóvel entregue com o contrato de compra e venda celebrado entre reclamada e reclamante.

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 primeira comunicação foi feita dois dias depois da data da 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/vendedora alega que a responsabilidade não é sua e que a questão deveria ser resolvida junto do produtor. Importa referir a este propósito que o regime português está construído em torno da responsabilidade, em primeira linha, do vendedor, sem

prejuízo de a lei prever o exercício de alguns direitos diretamente perante o produtor (artigo 40.º). Caso o consumidor se dirija ao vendedor, este não pode eximir-se da sua responsabilidade. No que respeita aos direitos previstos no DL 84/2021, o vendedor responde objetivamente. Se a falta de conformidade não lhe for imputável, o vendedor, após satisfazer um direito ao consumidor, terá de resolver a questão junto do seu fornecedor, que poderá ser, se não houver mais elos na cadeia de distribuição, o produtor. Para esse efeito, o DL 84/2021 atribui um direito de regresso ao profissional (artigo 41.º). Este é, no entanto, um problema que se coloca apenas após a satisfação de um direito ao consumidor.

Em caso de falta de conformidade, o consumidor tem o direito de exigir do vendedor a reposição da conformidade, através da reparação ou substituição, a redução proporcional do preço ou a 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)], apesar de o reclamante o ter solicitado, pelo que o reclamante pode resolver o contrato.

Assim, declara-se resolvido o contrato e condena-se a reclamada a restituir ao reclamante o valor de 784,08€. O reclamante deve entregar à reclamada o telemóvel.

5. DECISÃO

Pelo exposto, julga-se procedente o pedido, condenando-se a reclamada a restituir ao reclamante o valor de 784,08€, na sequência da resolução do contrato celebrado entre as partes. O reclamante deve entregar o telemóvel à reclamada.

Sem custas adicionais.

Notifique.

Lisboa, 7 de novembro de 2025.

A Árbitra

(Joana Campos Carvalho)