

Processo n.º 2819/2025

Sentença n.º 508/2025

1. PARTES

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

Reclamada: ---- conforme procuração junta aos autos, representada pelos seus mandatários Dr. ---- e Dra. ----, conforme procuração junta aos autos.

2. SUMÁRIO

I. Os direitos do consumidor na compra e venda de bens de consumo são regulados pelo Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro no que concerne aos negócios jurídicos celebrados após a sua entrada em vigor;

II. Pressupostos essenciais para a procedência dos direitos do consumidor são a existência de uma compra e venda e de uma desconformidade do bem existente à data da entrega do mesmo;

III. Em caso de desconformidade, o consumidor pode opor ao vendedor os direitos consagrados no artigo 15.º do Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro – reparação ou substituição, redução do preço ou resolução do contrato – nos termos e hierarquia aí previstos.

3. OBJETO DO LITÍGIO

Alega a Reclamante que adquiriu à Reclamada, na data de 03.02.2024, um smartwatch, da marca ONE, na loja ---, em Odivelas. O preço de aquisição foi de 136,65 € (cento e trinta e seis euros e sessenta e cinco cêntimos). Alega que no mês de março do presente ano o relógio apresentou um problema, tendo o botão do mesmo deixado de funcionar. Este problema foi resolvido em garantia.

Sucedo, porém, que em 13.05.2025, a Reclamante entregou novamente o relógio à Reclamada para análise técnica, alegando que o mesmo começou a efetuar chamadas telefónicas de forma contínua, sem que houvesse qualquer intervenção humana nesse sentido. Aquando da entrega (em conjunto com o carregador) alega que o relógio se encontrava em bom estado de conservação. Ademais, o talão de entrega não menciona a existência de quaisquer danos, apenas mencionando a existência de riscos no vidro e na caixa.

Na data de em junho de 2025, a Reclamada informou telefonicamente a Reclamante de que o relógio apresentava "sinais de mau uso", pelo que a reparação não teria lugar ao abrigo da garantia e, nesse sentido, existiria um custo que teria de ser suportado pela Reclamante. Uma vez que não conseguiu resolver a questão de forma amigável, a Reclamante peticiona a condenação da Reclamada na substituição do relógio ou na resolução do contrato.

A Reclamada, por seu turno, defende-se por impugnação. Alega, neste contexto, que o estado do relógio apresentava riscos no vidro e na caixa e que, posteriormente, a inspeção técnica revelou danos físicos evidentes. Alega, assim, a existência de um display riscado e picado e uma caixa com mossas junto ao display.

Ademais, de acordo com o relatório técnico, parece ter existido “um incidente externo, comprometendo o funcionamento do display/touch”, o que não configura uma desconformidade. Peticiona a sua absolvição do pedido.

Não foi possível conciliar a posição das partes.

4. FUNDAMENTAÇÃO

4.1. DE FACTO

4.1.1. Factos provados

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

- a) A Reclamada é uma sociedade comercial que se dedica de forma profissional à comercialização de relógios, analógicos e digitais, entre outros;
- b) Na data de 03.02.2024, a Reclamante adquiriu à Reclamada um smartwatch, da marca ONE, na loja ---, pelo preço de 136,65 € (cento e trinta e seis euros e sessenta e cinco cêntimos);
- c) O modelo do relógio é o “QueenCall”, com a referência OSW0027SM32D;
- d) Em 11.03.2025, o relógio apresentou um problema, tendo o botão do mesmo deixado de funcionar;
- e) Em 26.03.2025, o relógio foi devolvido à Reclamante devidamente reparado pela Reclamada a expensas desta;
- f) Na data de 13.05.2025, a Reclamante entregou novamente o relógio à Reclamada para análise técnica, alegando que o mesmo começou a efetuar chamadas telefónicas de forma contínua, sem que houvesse qualquer intervenção humana nesse sentido;
- g) No talão de entrega do relógio na loja da Reclamada, surge a menção de que o mesmo se encontra acompanhado do carregador e que existem riscos no vidro e na caixa;
- h) A Reclamada informou telefonicamente a Reclamante de que o relógio apresentava "sinais de mau uso", pelo que a reparação não teria lugar ao abrigo da garantia;
- i) O parecer técnico emitido em sede de assistência técnica alega a existência de danos físicos evidentes;
- j) A Reclamante dá um uso normal ao relógio;
- k) O relógio tem uma moessa acentuada na caixa junto ao display.

4.1.2. 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:

- a) Que os danos físicos evidentes já fossem existentes na data de entrega do relógio para análise técnica;
- b) Qual a relação entre a moxa na caixa do relógio e o mau funcionamento do relógio.

4.1.3. 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, incluindo as declarações da Reclamante. Ademais, foram considerados os testemunhos oferecidos por ----, marido da Reclamante e arrolado pela mesma, e ----, arrolada pela Reclamada. Neste contexto, a testemunha da Reclamante referiu-se aos moldes em que é utilizado o relógio, designadamente que o mesmo tem uma utilização normal, e a testemunha da Reclamada versou sobre o funcionamento do sistema de assistência técnica, bem como sobre o estado do relógio.

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. Foi ainda considerado o relatório técnico junto aos autos pela Reclamada.

Deste modo, de acordo com o princípio geral relativo à produção de prova, consagrado no artigo 342.º, n.º 1 do CC¹, “[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”. Neste sentido, a Reclamante demonstrou junto do Tribunal a celebração da compra e venda do relógio, que o mesmo lhe foi entregue e que houve utilização do mesmo. Por outro lado, demonstrou que o relógio não funciona como é suposto de acordo com os bens da sua espécie. Atendendo às regras do ónus da prova

¹ CC – Código Civil.

previstas no artigo 13.º do Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro, estes eram os factos que cabiam à Reclamante demonstrar.

A Reclamada, por seu turno, provou que o relógio tem riscos no vidro e caixa, mas também que o mesmo apresenta uma mocha na caixa. De acordo com a testemunha arrolada pela Reclamada, essa mocha é visível a “olho nu” ou à vista desarmada.

Contudo, o que Reclamada não conseguiu demonstrar foi que essa mocha acentuada já existia aquando da entrega do bem para ser enviado para assistência técnica. Com efeito, no talão de entrega do relógio na loja da Reclamada, surge a menção a que se encontra acompanhado do carregador e que existem riscos no vidro e na caixa. Este talão e esta inspeção são levadas a cabo pelos funcionários da Reclamada, recaindo sobre si o ónus de demonstrar o estado em que o bem lhes foi entregue, sobretudo quando é um dano tão facilmente identificável. De facto, não nos referimos aqui a defeitos ocultos ou só identificáveis por pessoas com conhecimentos específicos. Neste sentido, se conclui pelo facto não provado a).

Quanto ao facto não provado b) – qual a relação entre a mocha na caixa do relógio e o mau funcionamento do relógio – o mesmo relaciona-se com a natureza perfunctória ou superficial do relatório. No texto do relatório lê-se que “[a]pós a avaliação dos técnicos, conforme consta no relatório do orçamento, verificou-se a necessidade para substituição módulo. Esta assistência não está abrangida pela garantia, uma vez que não cumpre os critérios estabelecidos. Foram identificados danos no módulo, resultantes de algum tipo de incidente com o smartwatch, incluindo display riscado/picado com mochas na caixa. Os danos visíveis no equipamento comprometeram o seu correto funcionamento.” Não obstante, não se explica ou demonstra qual a relação direta entre as duas coisas, designadamente que circuito (ou circuitos) foi afetado, que componente está danificada ou prejudicada. Da existência de um dano externo (que até pode ser meramente estético) não se pode estabelecer uma relação direta de causa-efeito com um mau funcionamento do produto. Pelo exposto, assim se conclui pelo facto não provado b).

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

4.2. DE DIREITO

*

O Tribunal é competente para a resolução do presente litígio, ao abrigo do artigo 14.º, n.º 2 da Lei de Defesa do Consumidor (Lei n.º 24/96, de 31 de julho – LDC), 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 a Reclamante e a Reclamada foi celebrado um contrato de compra e venda (artigo 874.º CC) de coisa móvel (um smartwatch, da marca ONE, doravante relógio) na loja -----. O preço de aquisição foi de 136,65 € (cento e trinta e seis euros e sessenta e cinco cêntimos). A Reclamada é uma sociedade comercial que se destina à comercialização destes bens e a Reclamante adquiriu o relógio para um uso não profissional, pelo que nos encontramos perante uma relação de consumo, na modalidade de compra e venda para consumo, nos termos das als. g) e o) do artigo 2.º do Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro.

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. artigo 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 artigos 6.º a 9.º do referido Decreto-Lei.

Segundo o artigo 7.º, n.º 1, al. d) do Decreto-Lei n.º 84/2021, os bens objeto do contrato de compra e venda para consumo devem “[d] corresponder à quantidade e possuir as qualidades e outras características, inclusive no que respeita à durabilidade, funcionalidade, compatibilidade e segurança, habituais e expectáveis nos bens do mesmo tipo considerando” (destaque nosso).

Neste sentido, dispõe o artigo 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, à Reclamante, como pressuposto basilar para tutelar os seus direitos, demonstrar a existência da compra e venda do bem e, posteriormente, da desconformidade. Essa prova, tal como resulta da fundamentação de facto, foi realizada. A Reclamada, por seu turno, 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. Contudo, tal como se demonstrou em sede de matéria de facto, essa presunção não foi elidida.

Uma vez aferida a falta de conformidade, importa verificar quais os direitos que assistem à Reclamante. De acordo com o artigo 15.º, n.º 1, al. a) do referido Decreto-Lei, permite-se que a Reclamante opte pela reparação ou substituição do bem com vista à reposição da conformidade, sendo essa escolha livre, apenas permitindo lançar mão da resolução do contrato nas hipóteses do n.º 4 do referido preceito.

Peticionando a Reclamante a substituição do relógio, não se vislumbra qualquer óbice à procedência desse direito, devendo a mesma ter lugar nos termos do artigo 18.º do Decreto-Lei n.º 84/2021.

5. DECISÃO

Pelo exposto, julga-se totalmente procedente a presente reclamação, por provada, e, por conseguinte, condena-se a Reclamada na substituição do relógio da marca 'ONE', modelo "QueenCall", com a referência OSW0027SM32D.

6. VALOR DA CAUSA

Fixa-se à ação, para os devidos efeitos, o valor de 136,65 € (cento e trinta e seis euros e sessenta e cinco cêntimos), que corresponde ao valor do pedido deduzido pela Reclamante e que não mereceu oposição da Reclamada.

Sem custas adicionais.

Notifique, com cópia.

Lisboa, 9 de dezembro 2025,

A Juiz Árbitro

(Daniela Mirante)