

Processo nº 3321/2025

Sentença Nº 008 / 2026

SUMÁRIO:

Não constitui observância do requisito objetivo de conformidade do bem, um *ebook* que, vendido ao consumidor, deixe de permitir a leitura no seu ecrã. Nestas circunstâncias, cabe ao profissional fazer contraprova que o bem vendido não tinha qualquer desconformidade por ocasião da entrega ou que a mesma resultou de comportamento imputável ao consumidor, como o seu manuseamento indevido, queda do equipamento, pressão no ecrã ou exposição a temperaturas não permitidas.

1. PARTES

Versam os presentes autos sobre a resolução de litígio arbitral potestativo tendo por

Reclamante: ----, com identificação nos autos,
e

Reclamada: - ----, com identificação nos autos também.

2. OBJETO DO LITÍGIO

Alega a Reclamante, em síntese, que adquiriu um Kobo Clara Colour à Reclamada e que o utilizou durante cerca de dois meses. Que o equipamento avariou, que reportou a situação à Reclamada e que declinou a responsabilidade pela avaria. Pede, a final, a condenação da Reclamada na reparação ou substituição do equipamento. Indica como valor € 139,99.

A Reclamada veio dizer que, após a compra do equipamento, a Reclamante reportou anomalia no mesmo. Que realizou testes ao equipamento, concluindo estar fora do âmbito da garantia legal, por os danos terem sido provocados pelo seu uso. Que a peritagem efetuada ao equipamento pelo reparador chegou à mesma conclusão, não podendo a Reclamada, enquanto intermediário, decidir diferentemente.

3. FUNDAMENTAÇÃO

3.1. DE FACTO

3.1.1. Factos Provados

Da discussão da causa, resultaram provados os seguintes factos:

1. A Reclamada é uma sociedade que, entre outros bens, comercializa produtos eletrónicos (facto do conhecimento público e deste Tribunal);
2. A 11 de dezembro de 2024, a Reclamante comprou à Reclamada, por € 139,99, um Kobo Clara Coulor, um *ebook* (cf. fatura junta a fl. 3);
3. A Reclamante utiliza o mencionado artigo para ler livros, tendo colocado uma capa de proteção nos dois lados do mesmo (cf. declarações da Reclamante e exibição do equipamento em audiência de discussão e julgamento);
4. Em data concretamente não apurada, mas não antes de junho de 2025, o ecrã do equipamento começou a apresentar linhas/riscos que não permitiam a sua leitura (cf. doc. junto a fl. 6, declarações da Reclamante e exibição do equipamento em audiência de discussão e julgamento);
5. A 27 de julho de 2025, a Reclamante deixou o equipamento junto da Reclamada, com vista à sua reparação, tendo a Reclamada, nas observações de receção, assinalado que o mesmo tinha sujidade ligeira (cf. guia de reparação 8300234430 junta a fl. 6);
6. A 7 de agosto de 2025, por Guia de Reparação 830023555, a Reclamante voltou a insistir pela reparação do equipamento (cf. doc. junto a fl. 4 e declarações da Reclamante);
7. A 7 de agosto de 2025, a Reclamada elaborou relatório, declinando a responsabilidade pela reparação do artigo com fundamento nos critérios estabelecidos pela Rakuten Kobo (cf. doc. junto a fl. 7);
8. A 3 de setembro de 2025, a Reclamada elaborou relatório, declinando assumir responsabilidade pela reparação do artigo com fundamento nos critérios estabelecidos pela Rakuten Kobo (cf. doc. junto a fl. 5);
9. A 5 de setembro de 2025, a Reclamante apresentou reclamação no livro de Reclamações da Reclamada.

3.1.2. Factos Não Provados

Da discussão da causa, não resultou provado o seguinte facto: A. As instruções de utilização do equipamento.

3.1.3. Motivação

A convicção do Tribunal quanto à matéria de facto assentou no conjunto da prova produzida nos autos, analisada e conjugada, à luz das regras de experiência e de acordo com juízos de normalidade, segundo as regras da repartição do ónus da prova. A começar pelos documentos juntos aos autos, com destaque para aqueles mencionados a propósito de cada um dos factos dados como provados.

Foram ainda tomadas em consideração, por iniciativa do Tribunal, as declarações da Reclamante. Esclareceu a mesma que adquiriu um *ebook* à Reclamada, para ler livros e que colocou no mesmo uma capa de proteção de ambos os lados. Que lhe deu uma utilização normal, somente começando a usá-lo a partir de abril de 2025, por ter dado à luz e não estar em condições de o fazer antes desse mês. Que cerca de dois meses depois de usar o equipamento, o ecrã começou a apresentar linhas que impediam a sua leitura. Que deixou o equipamento junto da Reclamada, com vista à sua reparação, mas que a mesma declinou a sua reparação ao abrigo de garantia.

Foi ainda ouvido, por iniciativa do Tribunal, o representante da Reclamada, ---, Diretor da loja de Faro. Esclareceu o mesmo que não tem conhecimentos técnicos, nem que abriu ou analisou o equipamento. Que tomou conhecimento da situação após a Reclamante ter apresentado queixa no Livro de Reclamações. Que, nessa ocasião, validou a posição da Reclamada de declinar a responsabilidade, com base nos relatórios dos reparadores técnicos. Que, por vezes, os equipamentos vendidos pela Reclamada têm avarias provenientes da sua utilização ainda que sem danos físicos exteriores.

Foi ainda exibido em audiência de discussão e julgamento o equipamento adquirido pela Reclamante que permitiu constatar riscas no ecrã, a inexistência de danos exteriores no mesmo e a utilização de uma capa para a sua proteção.

Quanto ao facto não provado, nenhuma das partes alegou, nem tão-pouco foram juntos aos autos as instruções de utilização do equipamento montado.

Termos em que respondeu o Tribunal à matéria de facto do modo acima fundamentado.

3.2. 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), bem como dos artigos 5.o e 6.o do Regulamento do CACCL. Estamos perante um conflito de consumo, tal como definido no artigo 4.o do Regulamento do CACCL, de reduzido valor económico, atento o pedido deduzido pela Reclamante.

As Partes têm personalidade e capacidade judiciárias e legitimidade processual.

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

**

A Reclamante comprou, para uso não profissional, um *ebook* a sociedade que procede à sua comercialização. Uma *compra e venda de bem de consumo*, abrangida pelo DL n.o 84/2021, de 18 de outubro.

A questão a resolver por este Tribunal consiste em saber se a Reclamante tem, ou não, direito à reposição da conformidade do bem adquirido, com fundamento na sua falta de conformidade.

Ficou provado que a Reclamante adquiriu um *ebook* que deixou de funcionar no período de garantia. Não constitui observância do requisito objetivo de conformidade do bem, um *ebook* que, vendido na condição de novo, deixe de permitir a leitura no seu ecrã. Assim, temos de concluir que o bem vendido à Reclamante não cumpre os requisitos objetivos de conformidade impostos na alínea *d*) do n.o 1 do artigo 7.o do DL n.o 84/2021, de 18 de outubro, presumindo-se que tal falta existia à data da sua entrega (cf. artigo 13.o do DL n.o 84/2021).

Nestas circunstâncias, caberia à Reclamada fazer contraprova que o bem vendido não tinha qualquer desconformidade por ocasião da entrega ou que a mesma resultou de comportamento imputável à Reclamante, como o manuseamento indevido, a queda do equipamento, a pressão no ecrã ou, por hipótese, a exposição indevida a fonte de calor. Contudo, quanto a isto, limitou-se a Reclamada a alegar que a “presença destas linhas indica que o ecrã se encontra fisicamente danificado, o que poderá ter sido causado por uma queda ou aplicação de força excessiva sobre o mesmo”. Ou seja, a reconhecer que o equipamento está danificado, mas afirmando que a causa do dano poderá resultar do seu uso. Tal alegação, na ausência da prova de factos concretos que assim o permitam concluir, não é suficiente para afastar a prova da falta de conformidade, nem a presunção de que a mesma existia no momento da entrega.

Provada a falta de conformidade do bem vendido, importa analisar a pretensão da Reclamante: a reposição da conformidade do bem.

Nos termos do disposto na alínea *a*) do n.º 1 do artigo 15.º do DL n.º 84/2021, em caso de falta de conformidade do bem, o consumidor tem direito à reposição da conformidade, através da reparação ou da substituição do bem.

4. DECISÃO

Pelo exposto, por provada, julga-se procedente a reclamação apresentada e, em consequência, condena-se a Reclamada a repor a conformidade do bem vendido, reparando ou substituindo o mesmo.

Fixa-se à reclamação o valor de € 139,99 (cento e trinta e nove euros e noventa e nove cêntimos), o valor indicado pela Reclamante e que não mereceu oposição pela Reclamada.

Sem taxas adicionais. Notifique, com cópia.

Lisboa, 9 de janeiro de 2026.

O Juiz Árbitro,

(Tiago Soares da Fonseca)