

**SENTENÇA n.º 051/2026**

**Processo n.º 3514/2025**

**SUMÁRIO:**

I - A lei relativa aos Direitos do Consumidor na Compra e Venda de bens – DL 84/2021 - obriga o vendedor a entregar os bens em conformidade com o contratado, sendo que em caso de falta de conformidade o consumidor pode solicitar a resolução do negócio, devendo ser devidamente ressarcido.

II – Os direitos do consumidor pela aquisição podem ser afastados se nos termos do art. 13.º a natureza do dano é incompatível com um defeito de origem/fabrico do bem.

III - Na distribuição dos ónus de prova cabe ao comprador/consumidor o ónus da alegação e da prova do defeito quer se configure o art.º 12 da lei 24/96, quer se perspetive o art.º 913 do CC, o que resulta em paralelo com o art.º 342, n.º 1 do CC.

IV – O recurso ao instituto da responsabilidade civil e à figura da indemnização dependem do cumprimento e prova de vários pressupostos nos termos do art. 483.º CC.

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 20 de janeiro de 2026, nas instalações do CACCL em Lisboa, que se fixa como lugar da arbitragem.

### 3. Do objeto do litígio

Alega o Reclamante no seu pedido, que pode ser consultado na íntegra nos autos, ter como objetivo da reclamação a substituição imediata do bem por um novo, ou subsidiariamente a resolução do contrato com o reembolso do valor de €879.99, acrescentando de qualquer forma um valor de indemnização por danos não patrimoniais de €500, perfazendo o total do pedido a quantia de €1379.99.

Indica que a 19.11.2023 foi adquirido um Apple mac book Air melhor identificado nos autos pelo valor peticionado de €879.99 na loja da reclamada.

A 15.07.2025 o equipamento manifestou uma falta de conformidade, com a fratura interna do ecrã, que o tornou totalmente inutilizável, sem que da sua parte reconheça ter realizado qualquer impacto ou mau uso.

O bem foi entregue noutra loja da reclamada para reparação, mas a reparação foi recusada ainda em garantia imputando a reclamada a avaria para uma “amolgadela cosmética” e emitindo orçamento que o reclamante recusou no valor de €425.51.

No relatório técnico apresentado entende o reclamante que este é omissivo e desprovido de nexos causal, não identificando o ponto de origem da fratura nem apresentando qualquer metodologia de análise, considerando que o mesmo é inepto para ilidir a presunção legal.

Entendendo que foram ultrapassados mais de 30 dias, para a reposição da conformidade sem justificação objetiva, o reclamante pretende ver reconhecido o seu transtorno causado com comunicações posteriores, até que a reclamada veio a 14.08.2025 dar a sua decisão final de manter a recusa da garantia.

Pelo que e conforme supra indicado vem a este tribunal ser peticionada a substituição do bem, ou a resolução do contrato com reembolso do valor pago, e o pagamento de uma indemnização por privação do uso.

A Reclamada em sede de contestação alegou por impugnação quanto ao teor da petição. Sendo verdade que o reclamante contratou um serviço de reparação de equipamento junto da mesma, e no momento em que o bem foi entregue foi aberto processo respetivo à reparação e emitida declaração de abertura com os termos e condições, bem como a anomalia descrita e o estado do equipamento.

O bem é encaminhado para testes técnicos e verificação para apurar a anomalia existente mas a garantia foi recusada por existir dano físico no artigo, sendo o cliente contactado e esclarecido do motivo bem como do orçamento emitido pela assistência.

O bem foi devolvido à loja e nesses termos entende a reclamada que a pretensão e o pedido não está minimamente fundamentado, nem tem a reclamada qualquer responsabilidade, pelo que deve a presente ação ser dada como improcedente.

#### 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 **€1379.99** (mil trezentos e setenta e nove euros e noventa e nove cêntimos).

#### 5. Da tentativa de conciliação e do julgamento arbitral

Na data e hora designada para a audiência, verificou-se estar presente apenas o Reclamante.

A Reclamada, devidamente notificada apresentou contestação e informou o tribunal que não estaria presente, o que os termos do Regulamento e da lei não impede o prosseguimento dos autos.

Lograda a hipótese de acordo entre as partes, foi ouvido o reclamante. Finda a produção de prova, e concluídas as alegações finais, foi encerrada a audiência de discussão e julgamento, tendo sido informado que posteriormente seria notificado da sentença.

Para que conste sublinhe-se que apesar dos termos da lei, e alvo de Despacho, o reclamante pretendeu juntar dados/argumentos posteriores, mas o momento processual para apresentar os seus argumentos é o pedido e no limite a audiência, não podendo por lei permitir-se outro tipo de defesa em outro prazo.

#### 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:

7.1. Resultam como factos provados:

- a. O reclamante adquiriu a 19.11.2023 um equipamento Apple melhor identificado nos autos, na loja da reclamada, tendo pago o valor total de €879.99;
- b. A reclamada é a entidade comercializadora que procedeu à emissão de faturação.
- c. A 15.07.2025 deu entrada o equipamento em loja da reclamada por pessoa terceira,
- d. Tendo ficado na ficha de abertura descrito: « *Descrição do estado físico do equipamento: mossa na parte inferior e superior do lado esquerdo, ecrã danificado* *Descrição do problema: ecrã apresenta riscos e manchas pretas.*»
- e. O bem foi analisado por entidade técnica terceira, de nome --, que emitiu relatório técnico que este tribunal dá como validado a 26.07.2025
- f. Onde é indicado que:
- g. «

#### RELATÓRIO TÉCNICO

Estado Físico	mossa na parte inferior e superior do lado esquerdo, ecrã danificado
Avaria reportada pelo Cliente	ecrã apresenta riscos e manchas pretas
Estado da Garantia:	Fora de Garantia
Diagnóstico efetuado pelo Serviço Técnico:	Confirmada anomalia reportada, será necessário a substituição do(s) componente(s) ECRA LCD ASSEMBLY (Danificado).
Notas Técnicas	Após análise ao equipamento foi verificado que o equipamento apresenta dano físico, não sendo, segundo os critérios Apple, abrangido pela garantia. Peças: Display

h. Sendo juntas fotos, onde claramente é verificada uma anomalia interna, cuja natureza o tribunal dá como provada ser estranha ao fabrico e à entrega do bem a 19.11.2023

i. Nomeadamente como pode ser consultado nos autos:

**satfiel**

Original 2/2

REGISTO FOTOGRÁFICO :



j.

k. Perante tal a Reclamada emitiu orçamento, perante as suas conclusões técnicas com data de 29.07.2025

l. Remetendo para o dano físico existente que prova uma natureza estranha, e incompatível a qualquer atuação ou na esfera do vendedor,

m. Relacionando essa anomalia reportada no ecrã pelo reclamante com aquela moosa, e sugerindo a substituição do display/módulo do ecrã, no valor de €425.51.

n. Orçamento que foi recusado pelo reclamante, e que o levou a reclamar formalmente.

o. Mas o bem foi usado de forma que este tribunal não pode comprovar por cerca de 20 meses (de novembro de 2023 a julho de 2025) sem que tenha existido qualquer queixa formal,

p. Não se manifestando nem comprovando a alegação a existência de uma falta de conformidade que se possa presumir ser da origem ou entrega do bem

q. Já que será contrária à sua natureza.

r. E impediria a utilização adequada do bem se se reportasse à entrega.

s. As fotos demonstram que o bem está danificado, partido ou com uma moosa interna no canto inferior direito (de quem olha para a imagem)

t. Não podendo imputar-se esta anomalia a um defeito do fabrico.

u. Pela natureza do apresentado, devidamente justificado por parecer técnico de entidade terceira à reclamada.

v. Não obrigando a lei a termos concretos ou específicos que os relatórios tenham de cumprir.

## 7.2. Resultam como factos não provados:

a. Que a Reclamada tenha violado os deveres legais impostos pela lei de defesa do consumidor;

b. Que tenha existido culpa da Reclamada no comportamento do bem;

c. A existência de falta de conformidade à luz da lei das garantias, como um defeito de fabrico do produto;

d. Que o reclamante tenha tido qualquer dano não patrimonial derivado de ilícito e culpa exclusiva da reclamada, que permita a apreciação de uma compensação à luz do instituto da responsabilidade civil.

Os factos provados e não provados são motivados pela convicção que este tribunal alicerça nas provas ou ausência delas, apresentadas pelas partes no processo, conjuntamente com prova pericial ou documental que pode ser livremente apreciada pelo juiz para formar a sua convicção os factos apresentados.

Não tendo o tribunal qualquer dúvida da factualidade dada como provada e não provada, e que na experiência do tribunal leva à respetiva apreciação de Direito do caso.

#### 8. Do Direito

Cumpra assim apreciar a matéria de Direito face aos factos e dados apresentados nos autos, sem deixar de esclarecer que em sede arbitral, este tribunal não pode ser confundido com um órgão de defesa do consumidor, enquanto tribunal regendo-se pelas normas do seu Regulamento, da Lei da Arbitragem Voluntária e subsidiariamente pelo próprio Código Processo Civil.

A questão deve assim ser enquadrada entre as partes no celebrado contrato de compra e venda, quanto a um equipamento informático melhor identificado nos autos, e que foi realizado entre um consumidor e uma vendedora, sociedade comercial e nos leva assim a recair sobre os termos da lei das garantias conforme preceituado no 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.

Dispõe o DL 84/2021 que o vendedor 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 7, n.º 1, al. b) os bens devem corresponder à descrição e possuir as qualidades do modelo que tenha sido apresentado ao consumidor antes da celebração do contrato.

Bem como pelo art.º 6, al. b) do mesmo diploma nos requisitos subjetivos da conformidade, considera-se que os bens são conformes com o contrato se adequados a qualquer finalidade específica a que o consumidor os destine, de acordo com o previamente acordado entre as partes.

De acordo com o art. 12º da referida lei alusiva às garantias e direitos dos consumidores na compra e venda, o profissional é efetivamente responsável por qualquer falta de conformidade que se manifeste no prazo de 3 anos a contar da entrega do bem, mas temos de estar perante uma falta de conformidade que se revele com cabimento neste diploma e que não seja afastada.

Sendo que este prazo se pode suspender com a comunicação do consumidor, aqui Reclamante, da falta de conformidade, que devendo ser feita de modo formal.

Contudo verificamos que haviam passados 20 meses quando da compra feita a 19.11.2023 o reclamante apenas realizou uma queixa formal no livro de

reclamações já depois do processo de abertura do diferendo, embora o documento em apreço não tenha data, mas se situe após 15.07.2025.

Assim sublinhe-se que nos termos do art. 12.º n.º 5 não há nos autos prova documental de uma participação anterior, onde e na sequência da venda e da utilização – cujos termos este tribunal não pode conhecer – aquele bem tenha sido usado e funcionado.

A grande questão da discussão em apreço será assim a verificação ou não de falta de conformidade que seja salvaguardada pela lei ao abrigo da garantia legal.

Nos termos do art. 7.º do diploma referente às garantias, é referido que enquanto requisitos objetivos de conformidade os bens devem ser adequados ao uso a que os mesmos bens da mesma natureza se destinam, e possuir as qualidades e outras características no que respeita à durabilidade, funcionalidade, compatibilidade, segurança habituais e expectáveis nos bens do mesmo tipo, considerando a sua natureza.

Ou seja, apenas se o bem adquirido não puder ser utilizado, porque da sua construção / fabrico resulte um defeito/falta de conformidade que não se coadune com a sua natureza, é que o vendedor será objetivamente chamado a rever tal.

Mas se se tratar de algo externo, que interfira com as características do bem, e não com a sua qualidade aquando da compra ou quando comparado com outros iguais, então nada será imputável pela lei ao vendedor.

Contudo existindo um risco externo, pela utilização dada em vários meses ao bem, e em que se desconhece, e não há prova que comprove, se já antes o bem detinha aquele defeito, ou se teve uma utilização não usual dada

ao bem, a que a Reclamada seja alheia, isso afastará, a falta de conformidade objetiva.

No seu pedido a este tribunal o próprio reclamante indica que «*o equipamento manifestou uma grave falta de conformidade (fratura interna do ecrã), que o tornou totalmente inutilizável, sem que tivesse ocorrido qualquer impacto ou mau uso.*»

Ou seja é claro para este tribunal que a anomalia em causa está relacionada com uma fratura interna, como aliás a própria entidade terceira e técnica que recebeu o bem – --- – veio a diagnosticar a 26.07.2025, ao referir no dito relatório e orçamento que o bem apresenta riscos e manchas pretas, e tem uma moossa na parte inferior e superior do lado esquerdo estando o ecrã danificado.

Conforme matéria factual dada como provada, é visível pelas fotos que há uma fratura interna no equipamento, e não existindo na lei nenhuma determinação concreta dos elementos que tem um relatório técnico de conter, nem podendo o consumidor pela ação em causa obrigar a entidade a outro tipo de peritagem, poderia o mesmo ter levado o equipamento a outra entidade para ser emitido e trazido ao tribunal relatório de outra entidade.

Não o fazendo e tendo o tribunal de decidir com base no constante nos autos, não tem o tribunal qualquer duvida que o equipamento tem uma anomalia no ecrã que está internamente partido/fraturado.

Acrescente-se que na distribuição dos ónus de prova cabe ao comprador/consumidor o ónus da alegação e da prova do defeito quer se configure o art.º 12 da lei 24/96, quer se perspetive o art.º 913 do CC, o que resulta em paralelo com o art.º 342, n.º 1 do CC.

Assim como o art.º 13 do DL 84/2021 faz recair o ónus da prova de que não havia desconformidade genericamente sobre o vendedor.

Contudo deve ter-se em conta que ainda que se presuma pelo mesmo artigo que quando manifesta a falta de conformidade nos 2 anos a contar da entrega, esta será dada como existente à data dessa mesma entrega, esta presunção é pode ser afastada, o que se entende que acontece aqui nos termos do art.º 13.º

Conforme resulta ainda do artigo 13.º do mesmo diploma pelo 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.»*

Entendemos que a presunção de não conformidade funciona como um indício de violação da garantia legal – mesmo que não seja esse o objeto do litígio - já que será bastante difícil ao consumidor provar onexo causal entre um defeito no bem e a causa capaz de promover esse defeito existente à data da compra (Acórdão do Supremo Tribunal de Justiça de 20-03-2014, relator: Moreira Alves, Processo nº 783/11.2TBMGR.C1.S1).

Teria assim direito o Reclamante à reposição do bem vendido se esta falta de conformidade caísse no respetivo diploma e pela sua natureza não pudesse ser tida como um defeito ou anomalia que é contrária ao fabrico do bem.

Mas um equipamento deste género nunca poderia ter sido entregue e funcionar durante 20 meses, nem tem uma fratura ou uma moosa interna sem que haja uma intervenção exterior, que este tribunal desconhece nem tem como conhecer qual tenha sido.

Um bem tido com o display ou ecrã “partido” internamente, será assim suficiente para este tribunal - se comprovado e alegado pelo vendedor – o que foi feito pelo relatório nos autos emitido por entidade terceira que avaliou o bem, como um bem com um dano de natureza incompatível com o próprio bem e com as características do dito.

Assim entendendo-se que a Reclamada consegue provar a não existência de um defeito de fabrico no bem, a dita presunção de falta de conformidade com data da entrega do bem fica afastada.

Não abrangendo a garantia legal o sucedido, e não havendo prova que permita fundamentar esta alegação do reclamante, tem de improceder o pedido quanto à substituição ou resolução do negócio.

Por fim e quanto à alegação de danos, nenhuma prova foi junta aos autos, que permita concluir o tribunal por tal.

Nos termos do art. 342.º CC cabe ao autor fazer prova do que alega, sendo que o instituto da responsabilidade civil conforme art. 483.º CC faz recair a mesma sobre o cumprimento de vários pressupostos, que tem o aqui autor e suposto lesado de comprovar, a somar ao previsto no art. 487.º CC também aqui não cumprido pelo mesmo.

Assim como quanto a danos não patrimoniais, a doutrina e a jurisprudência predominante não salvaguarda meros transtornos que possam ter ocorrido com o sucedido, mas que de acordo com o art. 496.º CC mereçam a tutela do Direito para ser apreciados e levem à fixação de indemnização.

Atendendo ao constante nos autos nenhuma prova foi junta para tal, e não havendo falta de conformidade do bem imputável à reclamada, tem também de decair o aqui peticionado quanto a uma indemnização.

#### 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.

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, 13 de fevereiro de 2026

A juiz-árbitro

Doutora Elionora Santos