

SENTENÇA n.º 071/2026

Processo n.º 3811/2025

SUMÁRIO:

1. A lei relativa aos Direitos do Consumidor na Compra e Venda de bens – DL n.º 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.

2. Na distribuição dos ónus de prova cabe ao comprador/consumidor o ónus da alegação, quer se configure o art.º 12 da lei 24/96, quer se perspetive o art.º 913 do CC, em paralelo com o art.º 342, n.º 1 do 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 05 de fevereiro de 2026, nas instalações do CACCL em Lisboa, que se fixa como lugar da arbitragem.

3. Do objeto do litígio

O pedido do reclamante pode ser consultado em pormenor nos autos, mas este tribunal entende sublinhar e delimitar o pedido de resolução do negócio e ressarcimento do valor pago, pelo que o reclamante considera ser um defeito no bem.

Ainda que seja levantada uma dúvida sobre se a utilização do bem em apreço é pessoal ou profissional, uma vez que na alegação o mesmo refere afetação da sua atividade profissional, entende o tribunal com base no testemunhado que o uso será misto, sem predominância profissional provada.

Do apresentado aos autos, é requerida a substituição do equipamento ou subsidiariamente a resolução do contrato com o devido reembolso.

Aludindo à aquisição do bem Apple MacbookPro 14, a 09.11.2024, o mesmo no entender do reclamante – mas sem prova técnica ou cabal de tal, e sem que tenha permitido a respetiva análise à data – tem apresentado anomalias recorrentes, desligando-se inesperadamente mesmo com a bateria carregada, ligando-se apenas quando conectado com o carregados, e com menção de data incorreta.

Das idas à Reclamada a 29.06.2025 (porque numa ida anterior a 20.06.2025 não chegou a ser entregue para reparação), o bem ficou em análise mas foi devolvido sem nenhuma anomalia detetada.

A 08.07.2025 viu ser substituído o topcase com bateria e teclado.

A 21.09.2025 o equipamento volta a ser entregue (defeito voltou a 04.09.2025), para análise da sua substituição ao abrigo da garantia mas foi

recusada a reparação, foi proposta a troca da motherboard mas o reclamante indica que recusou, pois foi-lhe dito que não poderiam garantir que o defeito não regressasse.

A Reclamada veio a responder-lhe depois de queixa feita no Livro de Reclamações que o equipamento estava reparado, mantendo o reclamante desde aquela data o equipamento e o pedido a este tribunal da sua substituição ou devolução do valor, sem que haja registo técnico de nova ou atual anomalia após o levantamento do dia 21.09.2025.

A Reclamada veio apresentar resposta ao pedido a este tribunal, que também pode ser consultada na íntegra nos autos, e em que alude que efetivamente o bem foi adquirido a 09.11.2024 e que a 25.06.2025 o bem foi entregue numa loja apresentando anomalia, tendo seguido para o centro técnico e submetido a testes.

Foi possível verificar o problema, tendo-se procedido ao reset do aparelho, ficando a funcionar em pleno sem apresentar qualquer anomalia, e foi levantado a 29.06.2025. Voltou a 01.07.2025 e neste segundo envio conclui-se ser necessário substituir o topcase com bateria e teclado, porque tinham sido afetados e, assim, garantiam a resolução integral da anomalia reportada, tendo o bem sido levantado a 09.07.2025.

A 21.09.2025 o cliente voltou a dirigir-se à loja, indicando que a anomalia se mantinha, mas desta vez foi verificado que a mesma não estava relacionada com as anteriores, pois era um cabo do teclado mal encaixado, e tendo sido colocado bem o cabo o equipamento deixou de apresentar qualquer anomalia.

Entende a reclamada que a causa deste problema não pode ser imputada à intervenção realizada anteriormente, pois, caso o portátil tivesse saído das instalações nesse estado, a anomalia seria detetada no imediato e não se revelaria apenas ao fim de dois meses.

Em sede de audiência e neste sentido sem prova em contrário apresentada de anomalia relativa ou recente requer a reclamada que a ação seja dada como improcedente e seja a mesma absolvida do pedido.

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 **€1599.98** (mil quinhentos e noventa e nove euros e noventa e oito cêntimos).

5. Da tentativa de conciliação e do julgamento arbitral

Na data e hora designada para a audiência, verificou-se estarem presentes o Reclamante, e a Reclamada, bem como a testemunha indicada nos autos.

Nos termos do Regulamento deu-se lugar ao andamento da audiência, lograda a hipótese de acordo entre as partes. Foram ouvidos os presentes.

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 pela 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 com relevância dados como provados e não provados nos autos:

- a. O reclamante adquiriu junto da Reclamada um equipamento Apples melhor identificado nos autos, a 09.11.2024, pelo valor de €1599.98;
- b. A 08.07.2025 consta prova de que foi substituído o TOPCASE, em garantia.
- c. A 20.09.2025 foi preenchido o livro de reclamações;
- d. A 21.09.2025 consta prova de entrega para Guia de Reparação, com descrição e para verificação técnica;
- e. Que teve posterior resposta da reclamada semelhante à remetida a estes autos, onde se sublinha que a 21.09.2025 a anomalia verificada e corrigida tinha a ver com o cabo que estava mal encaixado, e que após a sua recolocação o mesmo voltou a funcionar corretamente tendo o bem passado em todos os testes.
- f. Assim nenhuma anomalia de funcionamento foi verificada pelos técnicos,

- g. E o Reclamante apesar de referir não estar o bem em conformidade,
- h. Não o demonstra ou comprova como lhe competia, essa alegação.
- i. Mas não aceita que haja avaliação técnica, nem comprova à data desta audiência que exista uma anomalia.
- j. Não podendo considerar-se que à data da audiência o bem não esteja apto a funcionar,
- k. Não havendo nos autos mais do que uma foto com data de 20.09.2025, ainda antes da última guia de reparação que está nos autos.
- l. Não há prova que tenha havido culpa ou negligência da Reclamada perante o consumidor;
- m. Ou que esta tenha violado os seus direitos à luz da lei das garantias.

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.

8. Do Direito

Entre o reclamante e a reclamada, foi celebrado um contrato de compra e venda, realizado a, para a aquisição de um equipamento informático da marca Apple melhor identificado nos autos.

A compra foi feita a 09.11.2024 no valor total da ação aqui peticionada.

De forma a caracterizar tal relação jurídica, revela-se essencial o recurso ao preceituado no artigo 874.º do Código Civil, segundo o qual a “compra e

venda é o contrato pelo qual se transmite a propriedade de uma coisa, ou outro direito, mediante um preço”.

Recorta-se tal figura negocial como um contrato translativo (porquanto opera a transferência de um direito), revestindo eficácia real.

É igualmente um contrato oneroso uma vez que cada uma das partes busca para si uma vantagem económica mediante a correlativa atribuição de uma outra vantagem económica à contraparte, sendo também bilateral ou sinalagmático, considerando que ambos os contraentes se obrigam reciprocamente, assumindo cada um, simultaneamente, a veste de devedor e credor.

Ao lado do efeito real do contrato de compra e venda, o mesmo é por natureza obrigacional por dele emergirem obrigações, nomeadamente, para o vendedor, a obrigação de entrega da coisa e, para o comprador, a obrigação de pagamento do preço (cfr. artigo 879.º, alíneas b) e c), do Código Civil).

Sendo a Reclamada, vendedora, e uma sociedade comercial, e uma vez que o reclamante comprou os bens para uma utilização não profissional, ou ainda que mista, tendo predominância no nosso entender pessoal, estamos perante um contrato de compra e venda de bens de consumo.

É, assim, aplicável à situação dos presentes autos, o regime do Decreto-lei n.º 84/2021, de 18 de outubro, que veio reforçar os direitos dos consumidores na compra e venda de bens móveis, de bens imóveis, de conteúdos e serviços digitais, e procede à transposição para a ordem jurídica interna da Diretiva (UE) 2019/771 e da Diretiva (UE) 2019/770.

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.

Além disso dispõe o DL n.º 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.

Nesse sentido atente-se aos seguintes artigos:

«Artigo 6.º Requisitos subjetivos de conformidade

São conformes com o contrato de compra e venda os bens que:

a) Correspondem à descrição, ao tipo, à quantidade e à qualidade e detêm a funcionalidade, a compatibilidade, a interoperabilidade e as demais características previstas no contrato de compra e venda;

b) São adequados a qualquer finalidade específica a que o consumidor os destine, de acordo com o previamente acordado entre as partes;

c) São entregues juntamente com todos os acessórios e instruções, inclusivamente de instalação, tal como estipulado no contrato de compra e venda; e

d) São fornecidos com todas as atualizações, tal como estipulado no contrato de compra e venda.

E

Artigo 7.º

Requisitos objetivos de conformidade

1 - Para além dos requisitos previstos no artigo anterior, os bens devem:

a) *Ser adequados ao uso a que os bens da mesma natureza se destinam;*

b) *Corresponder à descrição e possuir as qualidades da amostra ou modelo que o profissional tenha apresentado ao consumidor antes da celebração do contrato, sempre que aplicável;*

c) *Ser entregues juntamente com os acessórios, incluindo a embalagem, instruções de instalação ou outras instruções que o consumidor possa razoavelmente esperar receber, sempre que aplicável; e*

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, designadamente, a sua natureza e qualquer declaração pública feita pelo profissional, ou em nome deste, ou por outras pessoas em fases anteriores da cadeia de negócio, incluindo o produtor, nomeadamente na publicidade ou na rotulagem.*

2 - *O profissional não fica vinculado às declarações públicas a que se refere a alínea d) do número anterior se demonstrar que:*

a) *Não tinha, nem podia razoavelmente ter, conhecimento da declaração pública em causa;*

b) *No momento da celebração do contrato, a declaração pública em causa tinha sido corrigida de forma igual ou comparável à forma por que tinha sido feita; ou*

c) *A decisão de contratar não poderia ter sido influenciada por aquela declaração.*

3 - *Não se verifica falta de conformidade quando, no momento da celebração do contrato, o consumidor tenha sido inequivocamente informado de que uma característica particular do bem se desviava dos requisitos estabelecidos no n.º 1 e tenha aceitado, separadamente, de forma expressa e inequívoca, esse desvio.*

4 - Salvo acordo em contrário das partes, os bens devem ser entregues na versão mais recente à data da celebração do contrato.»

Ora precisamente pelo art.º 7, n.º 1, supracitado 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.

No caso em concreto verifica-se uma reclamação por alegada falta de conformidade do bem, mas constata-se que nenhuma prova existe nos autos, apesar do histórico de intervenção que tenha existido, de que à data o mesmo bem não esteja a funcionar, ou não cumpra os requisitos de conformidade.

A última recolha e análise técnica do bem ocorreu a 21.09.2025, e o bem foi entregue com a verificação do cabo e os testes feitos, sendo dado como em conformidade.

O bem não voltou a ser entregue à Reclamada nem existe qualquer outra análise técnica da marca que comprove nos autos uma alegada falta de conformidade, e sempre se diga que o histórico em nada releva para a lei, pois o legislador com a nova lei das garantias coloca sempre a reparação como o primeiro direito do consumidor, nos termos do art. 15.º hierarquicamente colocado.

Ao reclamante não basta referir-se a uma anomalia, tem de provar a sua alegação.

Assim, e conforme a referida lei, alusiva às garantias e direitos dos consumidores na compra e venda, o profissional apenas é responsável por

qualquer falta de conformidade que se manifeste no prazo de 3 anos a contar da entrega do bem.

Ora se nenhuma falta de conformidade se manifesta atualmente que possa ser imputável à garantia que está a decorrer até 08.11.2027, neste momento nada pode ser exigido à Reclamada, a menos que o bem perante uma atual anomalia seja entregue para verificação e análise da mesma e sempre em primeiro com vista à sua reparação de acordo com a lei só se colocando a substituição de um bem ou a resolução de um negócio em última instância e se a outra solução não resolver um diferendo que tenha natureza compatível com um defeito de origem/fabrico na garantia do bem.

Importa por fim também aludir aos termos constantes do artigo 12.º da Lei de Defesa do Consumidor (Lei 24/96, de 31 de julho) determina que “o consumidor tem direito à indemnização dos danos patrimoniais e não patrimoniais resultantes do fornecimento de bens ou prestações de serviços defeituosos”.

Portanto, é ao consumidor que cabe o ónus de alegar e provar o defeito, embora goze de presunções legais que facilitem a prova.

Tais presunções fazem apelo a conceitos indeterminados que terão de ser densificados através de factos concretos que razoavelmente, de acordo com as regras da experiência comum, permitam inferir a falta de qualidade, conformidade e de desempenho normal que é de esperar de bens daquela natureza (Acórdão do Supremo Tribunal de Justiça de 20-03-2014, relator: Moreira Alves, Processo n.º 783/11.2TBMGR.C1.S1).

Pelo exposto, é convicção formada deste tribunal que o Reclamante não fez prova do que alega, e que a Reclamada com base no descrito e testemunho, afasta a presunção de que nesta data exista uma anomalia que mereça o cuidado e tratamento legal pela lei das garantias. A última análise decorreu a 21.09.2025 e ali o bem foi levantado com todos os testes feitos, como estando em conformidade, sem que voltasse a ser alvo de qualquer análise técnica que este tribunal possa apreciar a evidência de existência de anomalia atual.

Nestes termos e na ausência de prova em contrário, tem o peticionado de decair.

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 do 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, 03 de março de 2026

A juiz-árbitro
Doutora Elionora Santos