

SENTENÇA n.º 072/2026

Processo n.º 3618/2025

SUMÁRIO:

I - Por força do art. 4.º, n.º 1, da Lei de Defesa do Consumidor, o consumidor tem direito à qualidade dos bens e serviços.

II - Nos termos da lei das garantias - DL 84/2021 - o consumidor pode exigir do vendedor alguns direitos, mas apenas em caso de falta de conformidade comprovada, que se presume apenas nos primeiros 24 meses da compra.

III - Após o período de dois anos cabe a prova da falta de conformidade ao consumidor, e vendedor após essa data não tem qualquer ónus.

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 objeto do litígio, definido pelo pedido que o tribunal recebe, é definido pelo reclamante e o contestado pela reclamada.

O reclamante conforme dados nos autos, alega que a 13.09.2025 deslocou-se a uma loja da Reclamada relativamente ao seu equipamento melhor identificado nos autos, que havia adquirido a 07.04.2023, por este ter apresentado uma avaria súbita – indicado nos autos que não liga nem carrega – ainda dentro do prazo de garantia legal.

Foi-lhe recusada a assistência em garantia por indicação de que a anomalia não havia sido reportada nos dois anos antes, referindo o reclamante que esta indicação é ilógica uma vez que o equipamento funcionava normalmente e sem problemas até à avaria em causa.

Pelo que lhe foi emitido orçamento e chamado a assumir os custos de reparação o que entende não poder aceitar.

A Reclamada apresentou contestação que também pode ser consultada na íntegra nos autos, alegando sumariamente que o bem foi realmente adquirido a 07.04.2023, e que aquando da reclamação do cliente o mesmo equipamento foi enviado para o serviço de assistência técnica.

Aquele veio a indicar que o computador não tinha qualquer inconformidade conforme documentação nos autos de suporte.

Uma vez que a reclamação foi apresentada dois anos após a compra, e reclamante não cumpriu o ónus da prova da desconformidade do equipamento.

Pelo que deve a presente ação ser julgada improcedente e o processo arquivado com a absolvição da reclamada.

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.

Face ao apresentado em sede de audiência e documentação junta, fixa-se o valor da presente causa na quantia de **€618,52** (seiscentos e dezoito euros e cinquenta e dois cêntimos).

5. Da tentativa de conciliação e do julgamento arbitral

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

Nos termos do Regulamento deu-se lugar ao andamento da audiência, lograda a hipótese de acordo entre as partes, foram ouvidas as mesmas.

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 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:

7.1. Dos fundamentos de facto tidos como provados com relevância para a decisão:

a. O reclamante a fez a compra de um equipamento informático Apple Macbook Pro 14 melhor identificado nos autos em loja da reclamada a 07.04.2023, pelo valor de €1849

b. A 13.09.2025 o equipamento foi deixado para análise de reparação em processo próprio, identificado em email de 22.09.2025 cm o Nm 47354019

c. Que levou a resposta e orçamento da Reclamada com data de 25.09.2025,

d. Sendo concluído o processo com a menção de que foi apresentado orçamento de €618.52, por se encontrar no 3.º ano de garantia

e. Apesar de ser detetada a anomalia descrita pelo cliente nessa análise técnica,

f. Assim a 30.09.2025 foi feita reclamação no Livro de Reclamações discordando da motivação da reclamada,

g. E com data de 01.10.2025 pela entidade---para o Cliente --- aqui reclamada existe orçamento que refere:

Orçamento

Após análise, verifica-se que não foi apresentada qualquer prova de que a falta de conformidade existia à data da entrega do bem e nos 2 primeiros anos de garantia, pelo que o equipamento não poderá ser intervencionado ao abrigo da garantia NOTA: 3ºANO DE GARANTIA APENAS SE APLICA, SE EXISTIR PROVA DE FALTA DE CONFORMIDADE NOS 2 PRIMEIROS ANOS, O QUE NÃO SE SUCEDEU. Equipamento com avaria no circuito de energia, na placa principal. Emitimos orçamento para substituição da placa principal com Touch ID.

Peça	PVP	QTD	Total
Logic Board, 10-Core CPU, 16-Core GPU, 16GB Memory, 1TB SSD	538.53 €	1	538.53 €
Touch ID Board	79.99 €	1	79.99 €
		Total Geral	618.52 €

h.

i. Não há nos autos qualquer prova documental ou relatório técnico de entidade terceira à Reclamada que identifique a anomalia do bem como referente à sua entrega

j. Ou que sirva nestes autos de prova quanto à natureza da anomalia que foi reportada pelo autor da ação e que

k. Comprove que nos primeiros 24 meses houve anomalia presumível na data da entrega, ou que seja resultado de um defeito de fabrico e não do chamado uso comum, desgaste ou má utilização do bem, etc...

l. Cuja presunção caberia nesta fase ao autor do processo.

m. O bem foi dado para levantamento sem reparação e sem o orçamento ser aceite.

7.2. Dos factos não provados com relevância para a decisão:

a. Que a Reclamada tenha violado qualquer normativo legal;

b. Que o bem tinha na data da apresentação para abertura de reparação a 13.09.2025 uma falta de conformidade imputável ao vendedor nos termos da lei.

7.3. Da motivação

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.

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. Nos termos das regras gerais do ónus da prova, determina o artigo 342.º, n.º 1 do CC, como princípio geral relativo à produção de prova, que “[à]quele que invocar um direito cabe fazer a prova dos factos constitutivos do direito alegado”.

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

8. Do Direito

Entre o Reclamante e a Reclamada, foi celebrado um contrato a 07.04.2023 para a aquisição de um equipamento informático, melhor identificado nos autos.

Da matéria factual dada como provada entre o reclamante e a reclamada podemos considerar ter sido realizado um contrato de compra e venda – conforme art. 874.º CC, pelo qual se transmite a propriedade de um bem ou direito, mediante um preço.

Acrescente-se que sendo fonte de uma relação jurídica de consumo, sujeita nos termos gerais às regras da Lei n.º 24/96 de 31 julho, enquanto lei de defesa do consumidor, entendendo-se estar perante uma situação em que um consumidor obtém do profissional um produto ou serviço que visa satisfazer uma necessidade pessoal ou não profissional.

Trata-se ainda de um contrato consensual por não existir uma norma que imponha forma especial para a sua celebração, nomeadamente que o tivesse de ser por forma escrita, e a validade das declarações negociais dos contraentes, que dependem apenas de mero consenso, conforme art. 219.º CC.

Em bom rigor, há que sublinhar que o tribunal irá debruçar-se sobre a questão legal que o caso denunciado assente, com base nos factos dados como provados, e a prova legal que foi feita nos autos.

Legalmente a garantia de uma compra e venda assenta na conformidade dos bens que sejam fornecidos em relação ao contrato de onde emerge a discussão em apreço nos autos, para a obrigação que o vendedor passa a ter junto do consumidor.

Dito isto, desde logo importa sublinhar que se está perante um conflito de consumo uma vez que a reclamada vendedora é uma sociedade comercial e o reclamante comprou o bem para uma utilização não profissional, considerando-se assim um contrato de compra e venda de consumo, regulado pela lei das garantias, 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.

O diploma alusivo à garantia legal trouxe assim uma série de direitos para os consumidores, mas também de obrigações para os consumidores visados nestas relações, e que cumprirá apreciar se foram cumpridos pelo Reclamante.

Desde logo o vendedor/prestador 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 7º são definidos requisitos objetivos dos bens vendidos, devendo nos termos do n.º 1 , al. a): *“ser adequados ao uso a que os bens da mesma natureza se destinam”*; é ainda determinado na al. d) que os bens devem: *“corresponder e possuir as qualidades e outras características (...) habituais e expectáveis nos bens do mesmo tipo, considerando a sua natureza (...)”*.

Atendendo ao n.º 3 do mesmo artigo, o legislador vem salvaguardar que não se verifica falta de conformidade quando no momento da celebração do contrato o consumidor tenha sido devidamente informado sobre o bem e as suas características.

A somar a tal, verifica-se tratar-se de uma aquisição de 07 de abril de 2023, não havendo registo de queixa formal com outra data (mesmo havendo

email nos autos a 25.09.2025), que não já a 30 de setembro de 2025, no livro de reclamações da reclamada, na sequência de abertura de processo de reparação.

Tendo assim de frisar-se que existem determinações e regras específicas para o tratamento de garantia legal dos bens e serviços em garantia, mas que se manifestem após os 24 meses da aquisição como entende o tribunal ser aqui o caso.

Deste modo quando o reclamante reclama e pede uma intervenção em setembro de 2025, na loja da reclamada, que levou ao orçamento com data de 01.10.2025, vem para este tribunal a 02.10.2025 terá de atender-se ao previsto na lei quanto às responsabilidades que podem ser assacadas ao vendedor/prestador.

Assim alude o art. 12.º do diploma já mencionado:

Artigo 12.º

Responsabilidade do profissional em caso de falta de conformidade

1 - O profissional é responsável por qualquer falta de conformidade que se manifeste no prazo de três anos a contar da entrega do bem.

2 - Sem prejuízo do disposto nos n.os 1 a 3 do artigo 8.º, no caso de bens com elementos digitais, o profissional é responsável por qualquer falta de conformidade que ocorra ou se manifeste:

a) No prazo de três anos a contar da data em que os bens com elementos digitais foram entregues, quando o contrato estipule um único ato de fornecimento do conteúdo ou serviço digital ou quando o contrato estipule o fornecimento contínuo do conteúdo ou serviço digital durante um período até três anos; ou

b) Durante o período do contrato, quando este estipule o fornecimento contínuo do conteúdo ou serviço digital durante um período superior a três anos.

3 - Nos contratos de compra e venda de bens móveis usados e por acordo entre as partes, o prazo de três anos previsto no n.º 1 pode ser reduzido a 18 meses, salvo se o bem for anunciado como um bem recondicionado, sendo obrigatória a menção dessa qualidade na respetiva fatura, caso em que é aplicável o prazo previsto nos números anteriores.

4 - O prazo referido no n.º 1 suspende-se desde o momento da comunicação da falta de conformidade até à reposição da conformidade pelo profissional, devendo o consumidor, para o efeito, colocar os bens à disposição do profissional sem demora injustificada.

5 - A comunicação da falta de conformidade pelo consumidor deve ser efetuada, designadamente, por carta, correio eletrónico, ou por qualquer outro meio suscetível de prova, nos termos gerais.»

Nos autos há a prova de reclamação na sequência do orçamento que menciona estar o bem no seu terceiro ano de aquisição, mas nenhuma reclamação ou anomalia foi reportada – até pela sua inexistência – nos primeiros 24 meses de aquisição.

Há por isso que ter em conta que quanto à garantia legal, e como acima frisado o artigo 12.º, n.º 1 estabelece que o profissional é responsável por qualquer falta de conformidade que se manifeste no prazo de três anos a contar da entrega do bem.

Contudo e para que essa responsabilidade lhe possa ser imputada, após os 24 meses, o legislador retirou a presunção que decorre nesses primeiros meses, e com relevância para esta decisão.

Desta feita não podemos olvidar o preceituado no artigo 13.º do regime, que se ocupa da distribuição do ónus da prova e acaba por mudar o rumo da resposta a dar a esta situação uma vez que não foi feita prova em contrário pelo autor da ação.

O artigo refere que: « Artigo 13.º - 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.»

Ou seja, nos 36 meses de garantia legal há em si dois regimes diferentes: os primeiros 24 meses onde a presunção de falta de conformidade recai ao vendedor; e os últimos 12 meses, em que só há direitos para o consumidor se este provar que o bem tem um defeito/falta de conformidade que seja imputável ao vendedor, e que se existia na data da entrega.

O que não foi feito neste caso, nem vemos como pudesse ser feito, pois o bem esteve na posse do reclamante, a ser usado pelo mesmo em condições que o tribunal e a parte reclamada desconhece, e sem qualquer registo formal de queixa escrita nos primeiros 24 meses quanto a qualquer anomalia de funcionamento como já aludido.

Não podendo este tribunal opinar sobre a forma de uso de um bem, (a que a lei é relativamente indiferente), o regime legal determina após os 24 meses da venda que o ónus da prova do defeito ou falta de conformidade alegado, cabe ao consumidor.

Não havendo por isso nenhuma prática ilegal ou irregular na resposta da reclamada com o orçamento, em nosso entender.

Caberia, pois, ao reclamante munir-se de prova técnica - se a mesma fosse possível - que de forma cabal esclarecesse o tribunal de que o problema reportado em setembro de 2025 com essa anomalia súbita, era imputável ao vendedor.

Com efeito, ao abrigo do artigo 13.º, n.º 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.

Tal como neste caso, o bem não foi entregue com danos, e não podemos concluir que o reclamado resulte do fabrico/produção, tendo sido utilizado ou esteve ao dispor do reclamante em condições que o tribunal e a reclamada desconhecem, nem podem conhecer como já supra frisámos.

Nos termos do artigo 13.º, n.º 4, decorrido o prazo de dois anos, cabe ao consumidor a prova de que a falta de conformidade existia à data da entrega do bem.

Note-se que o consumidor só pode recorrer aos remédios previstos neste regime uma vez preenchidos dois pressupostos cumulativos:

- (i) a existência de uma falta de conformidade entre o bem entregue e o contrato;
- (ii) a anterioridade da falta de conformidade em relação ao momento da entrega do bem.

Em bom rigor, o artigo 13.º, n.º 1 consagra uma dispensa ou liberação legal do ónus da prova para o consumidor relativamente à anterioridade da desconformidade.

De facto, ainda que tenha de demonstrar a falta de conformidade, esta norma liberta o consumidor da prova da sua pré-existência no momento da entrega do bem, nos primeiros dois anos desde a entrega do bem (Cfr. JORGE MORAIS CARVALHO, *Compra e Venda e Fornecimento de Conteúdos e Serviços Digitais - Anotação ao Decreto-Lei N.º 84/2021, de 18 de Outubro, 2022, Reimpressão, Coimbra, Almedina, página 54*).

Ora, por força do artigo 13.º, n.º 4, considerando que decorreram mais de dois anos desde a entrega do bem, a reclamante deixa de beneficiar da “dispensa ou liberação legal do ónus da prova relativamente à anterioridade da desconformidade”, cabendo-lhe, nesta fase, demonstrar que a falta de

conformidade existia à data da entrega do bem, o que, no caso vertente, não logrou fazer, como já acima referimos.

Com efeito, em face da prova produzida, não ficou demonstrado que a desconformidade alegada existia desde o momento da entrega do bem, e pelo contrário quando esta é reclamada ou se manifestou já tinham passado mais de dois anos de utilização do bem.

Em face do que antecede, considerando que o reclamante não conseguiu provar, como lhe incumbia, que a desconformidade alegada já existia no momento da entrega, não estão reunidos os pressupostos para a aplicação dos mecanismos de reposição da conformidade consagrados no artigo 15.º, n.º 1, entre os quais se inclui a resolução do contrato, conforme peticionado.

Pelo exposto, não é possível concluir que tenha havido um incumprimento do contrato realizado entre as partes em 07 de abril de 2023 com a aquisição, no apuramento da falta de conformidade, que permita determinar a existência de responsabilidade da Reclamada.

Assim e sem mais delongas entendemos ser de improceder o peticionado.

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 conforme Regulamento de Custas do Centro.

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