

SENTENÇA n.º 134/2026

Processo n.º 3841/2025

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.

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 03 de março 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 entregue a este tribunal que:

«Venho apresentar reclamação contra a ---- pelo indeferimento injustificado do pedido de reparação em garantia do meu telefone ----. 1. Entrega e receção do equipamento O equipamento foi entregue para reparação dentro do prazo de garantia. No documento de receção consta apenas a indicação de “sinais de uso sem danos aparentes. Alguns riscos na zona traseira do equipamento”, não sendo mencionados danos estruturais ou no visor. 2. Alegação de danos e orçamento pago Mais tarde, recebi fotografias onde surgiam alegados danos no visor, os quais nunca foram comunicados ou registados aquando da entrega do bem. Tais danos não constam no documento de receção nem eram visíveis quando levantei novamente o equipamento na loja. Passados 7 dias, fui informado pela loja de que teria de pagar 110,64€ para que o equipamento fosse reparado, alegando que o módulo do display poderia estar danificado e só após abertura do equipamento teriam a confirmação, portanto, recusando a garantia. O equipamento não tem qualquer dano visível no display, como alegam. 3. Condições para aceitação do orçamento A comunicação recebida refere que, caso aceite o orçamento, deveria proceder ao pagamento, pois o equipamento teria danos exteriores visíveis e que só seria aberto para verificação caso aceite o orçamento. 4. Falta de registo e contradição Este valor foi exigido apesar de nunca terem sido registados ou comunicados danos no visor aquando da entrega, como também não são visíveis quando levantei o equipamento (não reparado), conforme documento de RMA e inspeção inicial pela loja. Na inspeção no momento que entreguei o

equipamento, ficou claramente registado no RMA que não teria danos visíveis no equipamento. A empresa recusou-se a assumir a responsabilidade pela reparação em garantia, imputando ao consumidor a origem dos alegados danos, sem nunca ter feito prova inequívoca de que estes resultaram de mau uso e não de defeito de origem ou desgaste normal.

5. Comunicações escritas e resposta da loja As comunicações escritas demonstram claramente que:

- Não houve registo dos danos alegados na altura da entrega.
- A loja não respondeu ao meu último e-mail, ignorando o pedido fundamentado para revisão da decisão e reparação ao abrigo da garantia legal, nos termos do Decreto-Lei n.º 84/2021 (artigos 9.º, 12.º e 13.º).
- O estado do visor aquando do levantamento continua sem apresentar qualquer dano aparente, contradizendo a justificação de recusa apresentada.

6. Reclamação oficial e delegação para entidade externa Apresentei reclamação no Livro de Reclamações Eletrónico. Em resposta, a loja referiu não ser centro de reparações e não assumir qualquer responsabilidade, remetendo a decisão para uma entidade externa (---), com a qual não tenho nenhum contacto.

7. Contestação da decisão e ausência de resposta Contestei por escrito a resposta dada pela loja, invocando legislação aplicável e exigindo que assumissem a responsabilidade como vendedor, mas até à presente data não obtive qualquer resposta ao meu pedido de esclarecimento e revisão da decisão. Solicito ação do Centro de Arbitragem para aplicação da lei de defesa do consumidor, reconhecendo o direito à reparação gratuita ou à substituição do equipamento, ao abrigo da garantia.»

A Reclamada em sede de contestação (que pode ser consultada na íntegra nos autos) veio apresentar a sua defesa por impugnação, desde logo sublinhando *que o reclamante alega a existência de uma desconformidade chamando a reclamada a responder pela mesma, mas não existe qualquer dano subsumível a uma desconformidade.*

Impugnando todo o teor do requerimento inicial e os documentos e pressupostos que apresentem versões distorcidas, vem esclarecer por impugnação que o equipamento foi entregue para reparação a 11.09.2025, uma vez que o reclamante reportou que o display deixou de funcionar e aparece uma linha verde e alguns pontos no ecrã.

A Reclamada não efetua análises técnicas que são efetuadas pela ----. único centro de reparações autorizado pela marca, a quem a reclamada remeteu o equipamento aqui em causa para análise.

Esta após análise técnica conclui que o equipamento apresenta o módulo do display partido não podendo ser reparado ao abrigo da garantia. Mais acrescenta que após a abertura do equipamento o orçamento poderá ser revisto consoante os danos internos que possa apresentar.

De acordo com a reparadora oficial o módulo do display está partido internamente mas para a resolução desta anomalia é necessária intervenção sobre os componentes danificados, o que implica que seja necessário reparar os danos externos que o equipamento apresenta.

Estes danos surgiram após a entrega do equipamento ao Reclamante pelo que não se subsumem a uma desconformidade nos termos e para os efeitos da legislação aplicável. De facto no relatório de entrega do equipamento menciona que o equipamento apresenta raspões na zona traseira do equipamento.

No mais o relatório técnico da --- conclui que o equipamento apresenta uma quebra interna no módulo de display, que o equipamento apresenta presença de manchas e falhas de imagem, e que o dano se localiza na camada interna do painel.

Sendo o módulo do display composto por várias camadas sendo possível ocorrer fratura interna do painel sem que o vidro exterior apresente fissuras visíveis.

Mesmo na ausência de fissuras visíveis no vidro exterior a quebra interna do display é tecnicamente classificada como dano accidental, concluindo a reparadora oficial que não é um defeito de fabrico e resulta de ação mecânica externa.

Acrescenta a Reclamada que os funcionários que rececionam os equipamentos não são técnicos, até porque a reclamada não faz intervenções técnicas, pelo que não têm qualquer obrigação de detetar danos não reportados pelos clientes aquando da entrega dos equipamentos.

Sublinha ainda que no documento assinado pelo reclamante no relata que «no ato da receção do equipamento nas nossas lojas é efetuado um exame visual superficial realizada em loja por técnico de vendas não especializado. Por esse motivo não se excluem outros danos externos ou internos que possam ser identificados pelos reparadores oficiais --- aquando da sua receção, apenas nesse momento sendo possível confirmar o estado do equipamento.»

Não é pelo facto de o funcionário da reclamada não ter registado existir um dano no display que o mesmo não existia.

A Reparadora conclui que o display efetivamente está partido o que é coincidente com a anomalia reportada pelo próprio reclamante.

Por isso nenhuma diligência poderia ser adotada por parte da reclamada designadamente pela reparação do equipamento, já que o mesmo foi entregue ao reclamante em conformidade, tanto que o equipamento foi adquirido a 11.11.2023 e apenas a 11.09.2025 é que os problemas surgiram.

Assim sendo verdade que a lei reconhece uma série de direitos em caso de falta de conformidade do bem depende previamente da verificação dessa desconformidade e da sua origem. Assim analisado que foi o equipamento concluiu-se que este apresentava o display partido, e tal não poderá ser fruto de uma desconformidade, mas sim de um uso indevido do equipamento por parte do reclamante.

Pelo que não pode ser a Reclamada responsável pela decorrência daquele que foi um uso indevido empregue ao equipamento por parte do reclamante, o que esta desconhece. O que sabe e que os testes técnicos comprovam é que o equipamento em causa apresenta o display partido e não se subsume tal a uma desconformidade.

O equipamento não podia ter sido entregue assim pela Reclamada sendo de inferir a insubsistência da condição prévia de que depende a pretendida reparação do bem, motivo pelo qual deverá improceder o pedido do reclamante e ser absolvida a 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.

A presente causa tem o valor total de **€110.64** (cento e dez euros e sessenta e quatro 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, representada por mandatário, bem como uma testemunha.

Lograda a hipótese de acordo entre as partes, foram ouvidos os presentes e finda a produção de prova, concluídas as alegações finais, foi encerrada a audiência de discussão e julgamento, tendo sido informado que posteriormente seriam notificados 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:*

Dos fundamentos de facto:

7.1. Resultam como factos provados:

- a. O reclamante adquiriu a 11.11.2023 um equipamento smartphone melhor identificado nos autos, na loja da reclamada, tendo pago o valor total de €199.99;
- b. A reclamada é a entidade comercializadora que procedeu à emissão de faturação.
- c. A 11.09.2025 deu entrada o equipamento em loja da reclamada,
- d. Tendo ficado na ficha de abertura Guia RMA descrito: «*Cliente indica que display deixou de funcionar e aparece uma linha verde e alguns pontos no ecrã.*»
- e. No documento da entrega constam as condições de reparação e é informado o consumidor que: «*2. No ato da receção do equipamento nas nossas*

lojas é efetuado um exame visual superficial, realizada em loja por técnico de vendas não especializado. Por esse motivo, não se excluem outros danos externos ou internos que possam ser identificados pelos reparadores oficiais --- aquando da sua receção, apenas nesse momento sendo possível confirmar o estado do equipamento»

f. Sendo que da inspeção de quem recebeu o equipamento e o que era possível ali em loja, foi registado que o equipamento tinha sinais de uso, sem danos aparentes, alguns raspões na zona traseira do equipamento.

g. Este documento foi assinado pelo Reclamante.

h. O bem foi analisado por entidade técnica terceira, de nome ---, que emitiu a 16.09.2025 orçamento com o seguinte comentário técnico:

Comentário Técnico:

Após verificação técnica, o equipamento perdeu a garantia por não cumprir com os requisitos do fabricante (módulo display partido). É necessária a substituição do módulo display ao equipamento. Caso o orçamento seja aceite, após a abertura do equipamento, o orçamento poderá ser revisto se for verificada a necessidade da substituição de outros componentes (que não cumpram com os requisitos do fabricante). Se o cliente recusar o novo orçamento, o equipamento pode não ser devolvido nas condições em que foi entregue. Para resolução da anomalia, é necessário intervenção sobre os componentes danificados.

i.

j. Sendo orçamentado em €92.20 a reparação.

k. É ainda junta foto que comprova a existência de componentes danificados:

l.

m. 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 11.11.2023

n. Nomeadamente como pode ser consultado nos autos foi ainda junto relatório técnico datado de 16.02.2026 onde é aludido que:

3. Análise Técnica

Após análise técnica verificou-se:

- Existência de quebra interna no módulo de display (painel de imagem);
- Presença de manchas, falhas de imagem;
- O dano localiza-se na camada interna do painel.

Importa esclarecer que o módulo de display é composto por várias camadas, sendo possível ocorrer fratura interna do painel sem que o vidro exterior apresente fissuras visíveis.

Mesmo na ausência de fissuras visíveis no vidro exterior, a quebra interna do display é tecnicamente classificada como **dano accidental**.

o.

p. Perante tal a Reclamada emitiu orçamento, somando ao valor suprarreferido as taxas administrativas de €18.44, perante as conclusões técnicas remetidas pela reparadora, terceira a este processo,

q. Mas que teve o técnico a testemunhar.

r. Remetendo para o dano físico existente, na camada interna do display, e que não poderia ser vislumbrado pelos funcionários da reclamada que receberam o bem, sem competência para tal análise técnica

s. Tratando-se de algo de natureza estranha, e incompatível a qualquer atuação ou na esfera do vendedor,

t. Relacionada esta anomalia com o display e a queixa que o reclamante trazia, pois a alusão já era de não funcionamento, e de linhas verdes e pontos no ecrã.

u. Relacionando essa anomalia reportada no ecrã pelo reclamante com quebra interna, e sugerindo a substituição do display.

v. Orçamento que foi recusado pelo reclamante, e que o levou a reclamar formalmente no Livro de Reclamações a 19.09.2025

w. Mas o bem foi usado de forma que este tribunal não pode comprovar por cerca de 22 meses (de novembro de 2023 a setembro de 2025) sem que tenha existido qualquer queixa formal,

x. 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

y. Já que será contrária à sua natureza.

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

aa. As fotos demonstram que o bem está danificado, partido ou com uma moosa interna no display

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

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

dd. 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;

7.3. Da motivação

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.

Atendendo a prova documental e ao relatório técnico nos autos, cabia ao autor fazer prova do contrário, e de que o bem havia sido entregue assim aquando da venda, o que não pode ser feito.

Pelo que não tem o tribunal qualquer dúvida da factualidade dada como provada e não provada, e que na sua experiência e livre apreciação da prova, 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 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 22 meses quando da compra feita a 11.11.2023 o reclamante apenas realizou uma queixa formal no livro de reclamações já depois do processo de abertura do diferendo a 19.09.2025 depois de receber o orçamento do valor a pagar pela reparação.

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 display deixou de funcionar, que apresentava linhas verdes e uns pontos, no RMA de entrega do bem em loja da reclamada.

Ou seja, é claro para este tribunal que a anomalia em causa está relacionada com uma quebra ou fratura ou dano interno, como aliás a própria entidade terceira e técnica que recebeu o bem – ---- veio a diagnosticar a 16.09.2025, ao referir no dito relatório e orçamento que o bem apresenta o display danificado internamente.

Conforme matéria factual dada como provada, é visível pelas fotos que há um risco interno no equipamento, na parte final do ecrã, ou que não sendo visível de qualquer modo, pois coloca-se na camada interna do display.

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 o nexo 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 22 meses, em termos que este tribunal desconhece, nem tem como conhecer.

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 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.

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, 02 de abril de 2026

A juiz-árbitro

Doutora Elionora Santos