

Processo n.º 4537/2025

Sentença n.º 154/2026

1. PARTES

Reclamante: ---, devidamente identificado nos autos, representado por --- conforme procuração junta aos autos, com intervenção *via Teams*;

Reclamada: --, devidamente identificada nos autos, representada pela sua mandatária Dra. --, *ausente*.

2. SUMÁRIO

I. Os direitos do consumidor na compra e venda de bens de consumo são regulados pelo Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro no que concerne aos negócios jurídicos celebrados após a sua entrada em vigor;

II. Pressupostos essenciais para a procedência dos direitos do consumidor são a existência de uma compra e venda e de uma desconformidade do bem existente à data da entrega do mesmo.

III. Não estando provada a desconformidade, não pode proceder o pedido do Reclamante.

3. OBJETO DO LITÍGIO

No dia 22.10.2024, o Reclamante celebrou um contrato de compra e venda de um telemóvel, marca Samsung Glx S24 Ultra 5G, 256 GB Preto, com a Reclamada, pelo preço de 1.040,57 € (mil cento e quarenta euros e cinquenta e sete cêntimos). O preço, contudo, foi liquidado da seguinte forma: 954,80 € (novecentos e cinquenta e quatro euros e oitenta cêntimos) em dinheiro e o remanescente com o desconto de 3690 pontos do ---- e a fidelização à Reclamada por um período de 18 (dezoito) meses.

Alega, neste contexto, que desde maio de 2025 o telemóvel apresenta um funcionamento anormal, o qual reputa como defeito de fabrico. De acordo com o Reclamante, o equipamento aquece muito além do normal, emite um ruído estranho na zona da entrada

do carregador, demora excessivamente a carregar e deixa de emitir sons de notificações ou de chamadas algo mesmo quando não se encontra ativado o modo silencioso.

Sucedde, porém, que o Reclamante já levou o telemóvel sete vezes até à loja física da Reclamada para análise técnica do mesmo sem que tenha verificado qualquer desconformidade, motivo pelo qual o bem nunca foi reparado ou substituído.

Neste contexto, e alegando que já teve de adquirir um telefone novo, o Reclamante peticiona a condenação da Reclamada na resolução do contrato.

A Reclamada, por seu turno, defende-se por impugnação, alegando que o bem foi entregue nas devidas condições e sem apresentar qualquer desconformidade. Neste sentido, sustenta que: (i) aquando da primeira intervenção técnica (em 09.05.2025) não foi identificada qualquer anomalia nos testes realizados ao bem, (ii) na segunda intervenção técnica (23.05.2025) também não foi identificada qualquer anomalia no produto, designadamente não se identificou nem ruído no conector de carga e nem aquecimento, (iii) na terceira intervenção (06.06.2025) uma vez mais não se identificou que qualquer anomalia, (iv) na quarta intervenção (23.06.2025) o telemóvel não apresentou qualquer comportamento anormal, mas foi identificada uma anomalia no cabo de dados, sendo recomendada a sua substituição, (v) na quinta intervenção (17.09.2025) não se identificaram quaisquer falhas no equipamento, (vi) na sexta intervenção também não se identificaram problemas no aparelho e (vii) também não se detetaram falhas.

Face ao exposto, a Reclamada peticiona a sua absolvição do pedido.

Não foi possível conciliar a posição das partes.

4. FUNDAMENTAÇÃO

4.1. DE FACTO

4.1.1. Factos provados

Da discussão da causa, bem como da documentação junta aos autos, resultaram provados, com interesse para a causa, os seguintes factos:

- a) A Reclamada é uma sociedade comercial que se dedica de forma profissional à comercialização de produtos para o lar, entre outros;
- b) No dia 22.10.2024, o Reclamante celebrou um contrato de compra e venda de um telemóvel, marca Samsung Glx S24 Ultra 5G, 256 GB Preto, com o imei 352945212198584 (doravante telemóvel), com a Reclamada, pelo preço de 1.040,57 € (mil cento e quarenta euros e cinquenta e sete cêntimos);
- c) O preço foi liquidado da seguinte forma: 954,80 € (novecentos e cinquenta e quatro euros e oitenta cêntimos) em dinheiro e o remanescente com o desconto de 3690 pontos do --- e a fidelização à Reclamada por um período de 18 (dezoito) meses;
- d) O telemóvel foi analisado pelos centros de reparação autorizados pela Samsung sete vezes;
- e) No relatório da primeira intervenção, datado de 14.05.2025, lê-se: “Reparação mecânica; Aconselha-se a verificar o estado de funcionamento dos acessórios utilizados e respetiva conservação. A aquisição de acessórios em separado devem respeitar as especificações elétricas suportadas pelo modelo a fim de evitar comportamento anómalo e não provocar anomalia no equipamento. Ao enviar o equipamento para reparação deverá enviar os acessórios utilizados para respetiva análise./Reparação do circuito de carga. /Atualização do software do equipamento.
- f) No relatório da segunda intervenção, datado de 31.05.2025, lê-se: “Equipamento foi submetido ao sistema de diagnóstico do fabricante e não apresentou registo de falhas associadas ao circuito de carga. Adicionalmente, o equipamento foi sujeito a um ambiente e condições normais de utilização, tendo este apresentado um comportamento normal. Durante todo o processo, a anomalia descrita não foi identificada. Relativamente à anomalia reportada de sobreaquecimento foram feitos testes ao funcionamento do equipamento e uma análise do histórico de temperatura nos registos internos do equipamento sendo que não se verificou sobreaquecimento anormal. É natural que algumas operações devido à carga que exercem na unidade de procedimento gerem uma ligeira subida de temperatura no

- entanto sempre se encontrou dentro dos parâmetros normais de funcionamento. O dispositivo foi atualizado com a última versão de Software disponível”;
- g) No relatório da terceira intervenção, datado de 31.05.2025, lê-se: “Anomalia descrita não detetada. Não foi possível durante os testes ao equipamento reproduzir a anomalia reportada. Aconselhamos o cliente adquirir um cado de dados, o mesmo enviado não é original do pacote de venda. O dispositivo foi atualizado com a última versão de Software disponível”;
- h) No relatório da quarta intervenção, datado de 15.06.2025, lê-se: "Equipamento foi submetido ao sistema de diagnóstico do fabricante e não apresentou registo de falhas. Adicionalmente, o equipamento foi sujeito a um ambiente e condições normais de utilização, tendo este apresentado um comportamento normal. Durante todo o processo, a anomalia descrita não foi identificada. Nos testes realizados aos acessórios verifica-se avaria no cabo de dados. Aconselha-se o cliente a dirigir-se à loja com a prova de compra do cabo de dados para ser efetuada a substituição do mesmo. Atualização de software”;
- i) No relatório da quinta intervenção, datado de 01.07.2025 lê-se “Equipamento foi submetido ao sistema de diagnóstico do fabricante e não apresentou registo de falhas. Adicionalmente, o equipamento foi sujeito a um ambiente e condições normais de utilização, tendo este apresentado um comportamento normal. Durante todo o processo, a anomalia descrita não foi identificada. Nos testes realizados aos acessórios verifica-se avaria no cabo de dados. Aconselha-se o cliente a dirigir-se à loja com a prova de compra do cabo de dados para ser efetuada a substituição do mesmo. Atualização de software”;
- j) No relatório da sexta intervenção, datado de 22.10.2025 lê-se: “Não. Teste diagnóstico OK. Foram feitos testes ao funcionamento do equipamento e uma análise do histórico de temperatura nos registos internos do equipamento sendo que não se verificou sobreaquecimento anormal. É natural que algumas operações devido à carga que exercem na unidade de procedimento gerem uma ligeira subida

de temperatura no entanto sempre se encontrou dentro dos parâmetros normais de funcionamento. Atualização do software do equipamento”;

- k) No relatório da sétima intervenção, datado de 22.10.2025 lê-se: “CALLBACK - Durante os testes realizados não foi possível replicar as anomalias reportadas pelo cliente. Verificar com o cliente se consegue providenciar pormenores sobre como ocorrem as anomalias que reporta. /Foram realizados testes funcionais e específicos na tentativa de simular o uso normal de utilizador final sem que as anomalias se manifestassem. O dispositivo foi atualizado com a última versão de Software disponível. Solicitamos que ao enviar o equipamento para reparação, sem formatar, ative o modo de manutenção permitindo a criação de registo para análise. Pode encontrar esta opção nas Definições > Manutenção do dispositivo > Modo de manutenção > (recomendado fazer cópia de segurança) >Ligar > Reiniciar (sem a opção “Reiniciar sem criar registo”)”.

4.1.2. Factos não provados

Da discussão da causa, bem como da documentação junta aos autos, resultaram como não provados, com interesse para a causa, os seguintes factos:

- a) Que o telemóvel apresente uma desconformidade.

4.1.3. Motivação

A convicção do Tribunal quanto à matéria de facto fundou-se no conjunto de documentos juntos aos autos e nas declarações do Reclamante. O Tribunal não teve a oportunidade de analisar o telemóvel presencialmente, nem de ver como o mesmo se comporta aquando do carregamento, motivo pelo qual fica limitado aos relatórios técnicos juntos aos autos pela Reclamada.

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. Foram ainda considerados o registo de vídeo junto aos autos pelo Reclamante.

Deste modo, de acordo com o princípio geral relativo à produção de prova, consagrado no artigo 342.º, n.º 1 do CC¹, “[à]quele que invocar um direito cabe fazer a prova dos factos constitutivos do direito alegado” e, nos termos do n.º 2 da mesma norma “[a] prova dos factos impeditivos, modificativos ou extintivos do direito invocado compete àquele contra quem a invocação é feita”. Neste sentido, o Reclamante demonstrou junto do Tribunal a celebração da compra e venda do telemóvel, porém não logrou demonstrar que o mesmo está afetado por uma desconformidade. É certo que alega esse facto, todavia não o conseguiu demonstrar, não bastando descrever uma alegada anomalia no funcionamento do telefone.

A Reclamada, por seu turno, e de acordo com o disposto no artigo 342.º, n.º 2 CC, demonstrou que o telemóvel não registou qualquer anomalia nos testes realizados nas sete vezes em que foi analisado.

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

4.2. 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 – LDC), segundo o qual “os conflitos de consumo de reduzido valor económico estão sujeitos a arbitragem necessária ou mediação quando, por opção expressa dos consumidores, sejam submetidos à apreciação de tribunal arbitral adstrito aos centros de arbitragem de conflitos de consumo legalmente autorizados”, bem como ao abrigo dos artigos 4.º e 5.º do Regulamento Harmonizado para todos os Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo.

¹ CC – Código Civil.

As partes têm personalidade e capacidade judiciárias e são legítimas.

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

*

Aquando da audiência de julgamento a Reclamada não compareceu, nem se fez representar. A ilustre mandatária da mesma informou o Tribunal, por via de correio eletrónico, que não comparecia na audiência, mas que aceitando, no entanto, que a audiência de arbitragem agendada se realizasse sem a sua presença e a da respetiva mandatária. A prova foi apresentada tempestivamente com a contestação, tendo sido admitida aos autos.

**

Entre o Reclamante e a Reclamada foi celebrado um contrato de compra e venda (artigo 874.º CC) de coisa móvel (um telemóvel, marca Samsung Glx S24 Ultra 5G, 256 GB Preto, com o imei 352945212198584, doravante telemóvel), com a Reclamada, pelo preço de 1.040,57 € (mil cento e quarenta euros e cinquenta e sete cêntimos). A Reclamada é uma sociedade comercial e o Reclamante adquiriu o telemóvel para um uso não profissional, pelo que nos encontramos perante uma relação de consumo, na modalidade de compra e venda para consumo. As definições de consumidor e profissional, para efeitos da aplicação do regime jurídico da compra e venda para consumo, podem ser encontradas, respetivamente, nas als. g) e o) do artigo 2.º do Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro. Está, deste modo, preenchido o requisito da competência deste Tribunal.

De acordo com o disposto no referido Decreto-Lei, o vendedor tem o dever de entregar ao consumidor bens que sejam conformes com o contrato de compra e venda (v. artigo 5.º do referido Decreto-Lei n.º 84/2021). Atendendo ao disposto no mencionado preceito legal, entendem-se por conformes os bens que cumpram os requisitos estabelecidos nos artigos 6.º a 9.º do referido Decreto-Lei.

Nos termos do diploma em questão, existem requisitos subjetivos (artigo 6.º) e objetivos (artigo 7.º) de conformidade dos bens. Segundo o artigo 7.º, n.º 1, al. d) do Decreto-Lei n.º 84/2021, os bens objeto do contrato de compra e venda para consumo devem “[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” (destaque nosso).

Neste sentido, dispõe o artigo 12.º, n.º 1 do Decreto-Lei n.º 84/2021, que o “profissional é responsável por qualquer falta de conformidade que se manifeste no prazo de três anos a contar da entrega do bem”. Cumpre, nestes termos, ao Reclamante, como pressuposto basilar para tutelar os seus direitos, demonstrar a existência da compra e venda do bem e, posteriormente, da desconformidade. Sucede, porém, que não foi provada a existência de uma desconformidade pelo Reclamante. De facto, dos elementos juntos aos autos não resultou provado que o telemóvel apresentasse qualquer tipo de problema, convergindo todos os relatórios técnicos apresentados pela Reclamada no sentido de o mesmo não registar quaisquer anomalias.

Neste momento, e de acordo com a prova apresentada, não foi possível demonstrar perante o Tribunal que o telemóvel objeto do litígio esteja afetado por um qualquer funcionamento anómalo que permita a sua qualificação como desconforme. Logo, não tendo conseguido realizar a prova em o bem está desconforme, falha o Reclamante em provar um dos pressupostos essenciais do seu direito, motivo pelo qual não pode proceder a sua pretensão.

5. DECISÃO

Pelo exposto, julga-se totalmente improcedente a presente reclamação por não provada, e, por conseguinte, absolve-se a Reclamada do pedido.

6. VALOR DA CAUSA

Fixa-se à ação, para os devidos efeitos, o valor de 1.040,57 € (mil cento e quarenta euros e cinquenta e sete cêntimos), que corresponde ao valor do pedido deduzido pelo Reclamante e que não mereceu oposição da Reclamada.

Sem custas adicionais.

Notifique, com cópia.

Lisboa 17 de abril de 2026,

A Juiz Árbitro

(Daniela Mirante)