Processo n.º 4291/2025

Sentença n.º 195/2026

---

1. PARTES

Reclamante: ---, devidamente identificado nos autos, representado pelo seu mandatário Dr. ---, conforme procuração junta aos autos, com intervenção *via Teams*;

Reclamada: ---., devidamente identificada nos autos, representada pelo seu mandatário Dr. ----, conforme procuração junta aos autos, com intervenção *via Teams*;

Reclamada: ----devidamente identificada nos autos, representada pelo seu mandatário Dr. ---, conforme procuração junta aos autos, com intervenção *via Teams*;

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. Em caso de desconformidade, o consumidor pode opor ao vendedor os direitos consagrados no artigo 15.º do Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro – reparação ou substituição, redução do preço ou resolução do contrato – nos termos e hierarquia aí previstos; ao produtor pode opor os direitos previstos no artigo 40.º, ou seja, a reparação ou substituição.

IV. Sendo peticionada a resolução do contrato, esse direito só pode ser oposto à contraparte do consumidor na relação contratual, ou seja, o vendedor;

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

3. OBJETO DO LITÍGIO

No dia 11.02.2024, o Reclamante celebrou um contrato de compra e venda de um televisor, marca ----", modelo 55QNED826RE, com a Reclamada ---., pelo preço de 749,99 € (setecentos e quarenta e nove euros e noventa e nove cêntimos). Alega o Reclamante que o bem funcionou normalmente durante uns meses, vindo a verificar, contudo, que, com o passar do tempo, começaram a surgir manchas de luz visíveis nas laterais da tela. Sustenta que este comportamento é particularmente notório em imagens escuras ou em ambiente pouco iluminado.

Face ao exposto, alega que, no dia 29.11.2024, contactou a Reclamada --- com a finalidade de obter a substituição do produto ou o reembolso do valor, tendo sido informado que quaisquer questões de garantia deveriam ser resolvidas com o produtor (Reclamada ----.) No seguimento do contacto com esta última, foi realizada uma visita de assistência técnica no domicílio do Reclamante (efetuada pela empresa ----) no dia 12.11.2025. De acordo com o relatório técnico, o aparelho foi testado e estava a funcionar de acordo com as especificações técnicas.

Não logrando obter uma solução consensual, o Reclamante peticiona a condenação das Reclamadas nos seguintes termos "a reposição da conformidade do bem — preferencialmente por substituição por um equipamento novo (ou equivalente), sem custos para o consumidor. Em alternativa, caso tal não seja possível, requer-se a resolução do contrato e o reembolso integral do valor pago, conforme previsto no artigo 15.º, n.º 4 do DL 84/2021."

A Reclamada ---., por seu turno, defende-se por impugnação, alegando inexistir qualquer fundamento que esteie o direito alegado pelo Reclamante. Ademais, alega que tentou, após a reclamação do cliente, entrar em contacto com o mesmo por diversas vezes, mas sem sucesso. Face ao exposto, a Reclamada peticiona a sua absolvição do pedido.

A Reclamada ----., por seu turno, impugna o alegado pelo Reclamante, afirmando, em síntese, o seguinte: aquando da visita de assistência técnica não foi apurada a existência de qualquer defeito ou anomalia que configurasse a existência de uma desconformidade do

bem. Neste sentido, alega que o equipamento não apresenta qualquer anomalia, mas, outrossim, uma característica que está patente neste tipo de painéis e tecnologia.

Não obstante, e numa lógica de resolução consensual do litígio e por cortesia comercial, a Reclamada, propõe substituição do painel do equipamento identificado nos autos a expensas suas. O Reclamante recusou a proposta.

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) A Reclamada ----., é uma sociedade comercial que se dedica de forma profissional à comercialização de produtos eletrónicos, entre os quais televisores;
c) No dia 11.02.2024, o Reclamante celebrou um contrato de compra e venda de um televisor, marca ---", modelo 55QNED826RE, n.º de série 312MAWLCHX89, com a Reclamada ---., pelo preço de 749,99 € (setecentos e quarenta e nove euros e noventa e nove cêntimos);
d) O televisor ----, modelo 55QNED826RE, n.º de série 312MAWLCHX89, tem o tipo de ecrã LED_LCD e é composto por painéis LCD com retroiluminação LED;
e) O sistema de retroiluminação (*backlight*) do painel tem a função de iluminar o ecrã de forma global e não circunscrito por zonas;
f) Na data de 06.11.2025, foi realizado um pedido de assistência técnica;
g) No dia 12.11.2025, um técnico da empresa ---, que presta assistência técnica à Reclamada ---., dirigiu-se ao domicílio do Reclamante e analisou o televisor *in loco*;

h) No seu relatório o técnico escreveu "Testado aparelho a funcionar de acordo com as especificações técnicas.";
i) O televisor apresenta nas laterais "manchas brancas" ou "fugas de luz".

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 técnico tenha afirmado que este tipo de defeito é comum nestes modelos e que pode agravar-se com o tempo;
b) Que exista um defeito no funcionamento do televisor.

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 das partes. Ademais, foram ainda considerados os testemunhos de ---, arrolada pela Reclamada ---, e de ---, arrolado 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 os registos fotográficos juntos 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 CC[1], "[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".

[1] CC – Código Civil.

Neste sentido, o Reclamante demonstrou junto do Tribunal a celebração da compra e venda do televisor, bem como o modelo da mesma. Ademais, provou a existência de "manchas brancas" nas laterais do ecrã do equipamento.

A testemunha ---esclareceu o Tribunal sobre qual o modelo de ecrã e de iluminação utilizado no equipamento adquirido pelo Reclamante. Estamos perante um ecrã LED_LCD e é composto por painéis LCD com retroiluminação LED, cujo sistema de retroiluminação (*backlight*) do painel tem a função de iluminar o ecrã de forma global e não circunscrito por zonas (ou pixéis individuais).

A Reclamada ---., por via da sua testemunha, ---, e de acordo com o disposto no artigo 342.º, n.º 2 CC, demonstrou que estamos perante uma característica do próprio produto e não face a uma qualquer anomalia ou desconformidade do bem. Convergindo, aliás, no mesmo sentido do relatório técnico produzido pela assistência técnica.

Finalmente, quanto ao valor probatório e isenção do relatório produzido em sede de assistência técnica impugnado pelo ilustre mandatário do Reclamante. Segundo o disposto no artigo 389.º CC, a força probatória das respostas dos peritos é fixada livremente pelo tribunal. Ademais, em momento algum, foi o Reclamante privado de, a expensas suas e por sua livre iniciativa, promover a realização de um outro relatório técnico que analisasse o funcionamento do bem.

Acresce ao exposto que o funcionário da sociedade comercial que presta assistência técnica à Reclamada ---. não é um funcionário subordinado da mesma e tem como mera função analisar o funcionamento do equipamento objeto da reclamação. Por outro lado, da mera existência de uma relação contratual – mesmo que existisse – não resulta diretamente a existência de suspeição sobre a imparcialidade e profissionalismo de outrem.

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.
As partes têm personalidade e capacidade judiciárias e são legítimas.
Não há nulidades, exceções ou questões prévias de que cumpra oficiosamente conhecer.

*

Entre o Reclamante e a Reclamada ---., foi celebrado um contrato de compra e venda (artigo 874.º CC) de coisa móvel (um televisor, marca ---", modelo 55QNED826RE, n.º de série 312MAWLCHX89, doravante televisor), pelo preço de 749,99 € (setecentos e quarenta e nove euros e noventa e nove cêntimos). A Reclamada é uma sociedade comercial e o Reclamante adquiriu o bem 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.

A Reclamada ---., por seu turno, embora não assuma a posição de vendedor do bem, configura um produtor para efeitos do disposto no Decreto-Lei n.º 84/2021. De acordo com o artigo 2.º, al. p), deve entender-se, para efeitos deste diploma, como "Produtor", o fabricante de um bem de consumo, o importador do bem de consumo no território da Comunidade Europeia ou qualquer outra pessoa que se apresente como produtor através da indicação do seu nome, marca ou outro sinal identificador no produto". Parece, portanto,

poder considerar-se a Reclamada como produtor do bem para efeitos de aplicação do referido Decreto-Lei, sendo parte legítima na causa.

A responsabilidade do produtor, porém, surge em termos ligeiramente distintos da que é consagrada para o vendedor, pois nos termos do artigo 40.º do Decreto-Lei n.º 84/2021, determina-se que "[s]em prejuízo dos direitos que lhe assistem perante o profissional, o consumidor que tenha adquirido um bem (...) que apresente uma falta de conformidade pode optar por exigir do produtor a sua reparação ou substituição, salvo se tal se manifestar impossível ou desproporcionado, tendo em conta o valor que o bem, conteúdo ou serviço digital teria se não existisse falta de conformidade, a importância desta e a possibilidade de a solução alternativa ser concretizada sem grave inconveniente para o consumidor." O que significa que os únicos direitos que o Reclamante pode exercer contra o produtor são, precisamente e nos termos legais, a reparação ou substituição.

Neste sentido, o seu pedido não está em conformidade com o normativo legal, pois peticiona contra o produtor, em última *ratio*, a resolução do contrato. Este pedido, porém, nunca pode ser oposto ao produtor, dado que o mesmo não integra a relação creditícia que se encontra na génese do litígio. Estamos, portanto, perante uma exceção perentória que impede quanto à Reclamada --- a produção do efeito jurídico que a Reclamante pretende fazer valer.

Nestes termos, não resta ao Tribunal mais que absolver a Reclamada ---., do pedido de resolução que quanto a si é deduzido por verificação de uma exceção perentória: não é parte na relação creditícia, isto é, não assume a posição de vendedor do equipamento, não podendo ser condenada na resolução do contrato.

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. Dito de outro modo, se atendermos aos elementos juntos aos autos, não decorre que estejamos perante uma desconformidade, mas face a uma característica do bem. Expliquemos este ponto. O fenómeno das "manchas brancas" também designado como "clouding" nos televisores com ecrã LED consubstancia uma característica técnica inerente à arquitetura do painel LCD com retroiluminação, decorrente da difusão não totalmente homogénea da luz emitida pelos LEDs através das camadas do ecrã. O mesmo não sucede na tecnologia OLED, nada medida em que, nestes casos, cada pixel emite luz individualmente e dispensa retroiluminação. Estamos perante uma consequência da natureza e funcionamentos próprios do bem razão, o que não consubstancia um defeito – ou desconformidade no léxico do Decreto-Lei n.º 84/2021 – do produto, mas antes uma limitação estrutural conhecida e própria da tecnologia utilizada. Ademais, esta característica já era existente e pública à data da aquisição do bem.

Face ao exposto, e de acordo com a prova apresentada, não foi possível demonstrar perante o Tribunal que o televisor 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 como 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 de substituição do ecrã quer contra Reclamada ---., quer contra a Reclamada ---. Não é, pois, um problema de legitimidade no exercício do direito, como alegou aquela Reclamada ----, mas, outrossim, o não preenchimento do requisito basilar para convocar o regime constante dos artigos 15.º e ss. do Decreto-Lei n.º 84/2021.

5. DECISÃO

Pelo exposto, julga-se totalmente improcedente a presente reclamação por não provada, e, por conseguinte, absolvem-se as Reclamadas dos pedidos contra si formulados.

6. VALOR DA CAUSA

Fixa-se à ação, para os devidos efeitos, o valor de 749,99 € (setecentos e quarenta e nove euros e noventa e nove cêntimos), que corresponde ao valor do pedido deduzido pelo Reclamante e que não mereceu oposição da Reclamada.

Sem custas adicionais.

Notifique, com cópia.

Lisboa, 15 de maio de 2026,

A Juiz Árbitro

(Daniela Mirante)