Processo n.º 4384/2025

Sentença n.º 201/2026

---

1. PARTES

Reclamante: ----, devidamente identificado nos autos, com intervenção *via Teams*;

Reclamada: ----., devidamente identificada nos autos, representada pela sua mandatária Dra. ----, conforme procuração junta aos autos, com intervenção *via Teams*;

Reclamada: ----., devidamente identificada nos autos, representada pela sua mandatária Dra. ---, 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. Não estando provada a desconformidade, não pode proceder o pedido do Reclamante.

3. OBJETO DO LITÍGIO

No dia 13.09.2024, o Reclamante celebrou um contrato de compra e venda de um televisor, marca XIAOMI, modelo Smart TV QLED 4K PRO 2025, 75". O custo de aquisição foi de 650,40 € (seiscentos e cinquenta euros e quarenta cêntimos).
Neste contexto, alega o Reclamante que o televisor apresentou um problema no funcionamento em agosto de 2025, pelo que solicitou, na loja da Reclamada ----., em Abrantes, assistência técnica.

Assim, no dia 10.10.2025, um técnico enviado pela Reclamada ----, mas funcionário do parceiro STE Coimbra, esteve no domicílio do Reclamante a analisar o bem. Aquando dessa visita foi verificado que o painel do televisor se encontrava partido, ficando registada em relatório a seguinte informação técnica: "Equipamento devolvido sem reparação. Painel partido.". Em consequência, foi negada reparação ao abrigo da garantia, motivo pelo qual o Reclamante peticiona ao Tribunal a condenação das Reclamadas na reparação do televisor.
A Reclamada ---., impugna o alegado pelo Reclamante e pugna pela sua absolvição do pedido em virtude do facto de não estarmos perante uma desconformidade, mas, outrossim, uma avaria incompatível com a existência de um defeito de fabrico resultante de impacto.
Por outro lado, deduz pedido reconvencional, alegando que desde outubro de 2025 o Reclamante não paga qualquer valor à --- relativo à aquisição do televisor e a outros planos de pagamentos de dívidas, devendo a quantia total de 735,13 € (setecentos e trinta e cinco euros e treze cêntimos).
A Reclamada ---- por seu turno, defende-se por impugnação, alegando inexistir qualquer fundamento que esteie o direito alegado pelo Reclamante em virtude do exposto no relatório de assistência técnica, o que secunda.
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 prestação de serviços de telecomunicações, mas também à comercialização de aparelhos eletrónicos conexos com os serviços comercializados;

b) A Reclamada ---., é uma sociedade comercial que se dedica de forma profissional à prestação de serviços de manutenção, assistência técnica e de normalização de equipamentos de vídeo-comunicação e telecomunicação, e, mais genericamente, de equipamentos eletrónicos e informáticos;
c) No dia 13.09.2024, o Reclamante celebrou um contrato de compra e venda de um televisor, marca XIAOMI, modelo Smart TV QLED 4K PRO 2025, 75";
d) O preço foi de 650,40 € (seiscentos e cinquenta euros e quarenta cêntimos);
e) O televisor apresentou um problema no funcionamento em agosto de 2025, não dando imagem e som;
f) O Reclamante solicitou na loja da Reclamada ----, em Abrantes, assistência técnica;
g) No dia 10.10.2025, um técnico enviado pela Reclamada----., mas funcionário do parceiro STE Coimbra, esteve no domicílio do Reclamante a analisar o bem;
h) No relatório técnico resultado da visita consta a seguinte informação técnica: "Painel danificado. Danos não cobertos pela garantia.";
i) O painel do televisor apresenta uma mancha resultante de impacto no canto inferior esquerdo e raios de expansão dessa marca até meio do ecrã;
j) Este dano é apto a que a televisão não mostre imagem.

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 exista uma desconformidade no funcionamento do televisor compatível com a existência originária da mesma.

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, foi ainda considerado o testemunho de ---, arrolado por ambas as Reclamadas.

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".

Neste sentido, o Reclamante demonstrou junto do Tribunal a celebração da compra e venda do televisor, bem como o modelo da mesma.

A existência de uma mancha compatível com impacto / pressão no canto inferior esquerdo do ecrã do televisor e raios de expansão dessa marca até meio do mesmo resulta provada das fotografias juntas aos autos pelas partes. A testemunha esclareceu o Tribunal sobre qual natureza da mancha e como a mesma se apresenta incompatível com um problema originário no televisor ou com eventual resultado de um aumento de temperatura. Ademais, pela configuração do dano e em virtude dos raios / riscos que apresenta não é possível que resulte de um problema já existente na data da compra do televisor. Esta conclusão converge para a conclusão obtida quanto ao facto não provado a).

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

[1] CC – Código Civil.

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. O Reclamante e a Reclamada ---. são partes legítimas.
Não há nulidades de que cumpra oficiosamente conhecer. Existem duas questões prévias a conhecer: a legitimidade da Reclamada --- e admissibilidade do pedido reconvencional.

*

Cumpre, contudo, analisar a legitimidade passiva da ----., devidamente identificada nos autos, representada pela sua mandatária Dra. ----.

Estamos perante um litígio submetido à apreciação do Tribunal arbitral em sede de arbitragem necessária. Neste sentido, e, na ausência de regra especial na Lei da Arbitragem Voluntária (Lei n.º 63/2011, de 14 de Dezembro), uma vez que não configura a presente ação uma arbitragem puramente voluntária (nos termos do artigo 14.º, n.º 2 da Lei n.º 24/96, de 31 de julho, convoca-se, a título subsidiário, a aplicação do Código de Processo Civil (CPC).
Determina o artigo 577.º, que al. e) a ilegitimidade da das partes consubstancia uma exceção dilatória. De acordo com o artigo 578.º CPC, o Tribunal deve conhecer oficiosamente das exceções dilatórias, salvo da incompetência absoluta decorrente da violação de pacto privativo de jurisdição ou da preterição de tribunal arbitral voluntário e

da incompetência relativa nos casos não abrangidos pelo disposto no artigo 104.º. Importa apreciar e decidir.

Tal como resulta da matéria provada, não há nenhuma relação jurídica celebrada ou existente entre o Reclamante e a Reclamada – ----.: a mesma não assume a posição de vendedor ou de produtor do bem objeto do litígio, não existindo qualquer título que permita ao Reclamante pretender exercer um qualquer direito contra a mesma. Estamos um centro de assistência autorizado e que auxilia o profissional. Na falta de disposição diretamente aplicável, deve o Tribunal socorrer-se do previsto no CPC[2], o qual estabelece no seu artigo 30.º, n.º 1, segunda parte, "(...) o réu é parte legítima quando tem interesse direto em contradizer". Neste sentido, a Reclamada ----. não surge como parte legítima nos presentes autos, carecendo de legitimidade passiva, pelo que apenas se pode proceder à absolvição da instância da mesma.

A última questão prévia que importa conhecer respeita à admissibilidade do pedido reconvencional deduzido em sede de contestação pela Reclamada ----. A questão da admissibilidade da reconvenção em sede de arbitragem de consumo apresenta-se como controversa, não existindo uma resposta totalmente unívoca quanto à mesma. Nos termos do Regulamento Uniformizado deste Centro Arbitral, a questão não é diretamente regulada; a Lei da Arbitragem Voluntária[3] (LAV), no seu artigo 33.º, n.º 4, determina que o demandado pode deduzir reconvenção desde que abrangida pela convenção de arbitragem.

Contudo, no litígio em apreço não estamos perante uma arbitragem puramente voluntária que tem na sua génese uma convenção de arbitragem celebrada entre as partes. Com efeito, estamos perante um mecanismo arbitral híbrido, cujo início é voluntário para o

[2] CPC – Código de Processo Civil.
[3] Lei n.º 63/2011, de 14 de Dezembro – LAV.

consumidor e, desde que preenchidos os requisitos do artigo 14.º, n.º 2 da LDC, se apresenta como necessário, ou seja, legalmente imposto, para o profissional.

Neste sentido, não existe na génese deste processo de arbitragem uma convenção celebrada pelas partes, o que impede a aplicação *tout court* daquele preceito da LAV. Ademais, a criação dos mecanismos de resolução alternativa de litígios de consumo apresenta peculiaridades e rege-se por princípios próprios, como seja o princípio da unidirecionalidade. De acordo com o artigo 2.º, n.º 1 da Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro[4], os mecanismos de resolução alternativa de litígios de consumo junto das entidades competentes para tal são iniciados exclusivamente pelos consumidores. Por outro lado, o mesmo artigo 2.º, n.º al. d) dispõe que estão excluídos do âmbito desta lei "[o]s litígios de fornecedores de bens ou prestadores de serviços contra consumidores".

Essa norma foi também vertida nos Regulamentos Harmonizados dos centros de consumo, designadamente, e no que ao caso respeita, no artigo 7.º do Regulamento[5] do presente centro arbitral, onde se dispõe que "[a] reclamação é o meio pelo qual um consumidor expõe os factos que entende integrarem um litígio de consumo" [destaque nosso].
Neste sentido, parece ser de rejeitar a admissibilidade de um pedido reconvencional, na medida em que configuraria uma perversão da lógica do sistema, ao permitir que a Reclamada utilizasse o mecanismo contra o próprio Reclamante. Ademais, o pedido reconvencional em causa excede a própria causa de pedir, pois engloba as prestações relativas ao pagamento do televisor, mas também outros planos de pagamento relativos a outras relações comerciais e jurídicas das partes.

[4] Que transpõe a Diretiva 2013/11/UE, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 21 de maio de 2013, sobre a resolução alternativa de litígios de consumo, estabelece o enquadramento jurídico dos mecanismos de resolução extrajudicial de litígios de consumo, e revoga os Decretos-Leis n.ºs 146/99, de 4 de maio, e 60/2011, de 6 de maio.
[5] Regulamento aplicável em virtude da data da propositura da ação arbitral.

Face ao exposto, o presente Tribunal não se declara competente para conhecer do pedido reconvencional deduzido em virtude da conjugação do artigo 2.º n.º e n.º 2, al. d) da Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro, em conjugação com o artigo 7.º do Regulamento Harmonizado do CACCL e do artigo 33.º, n.º 4 da LAV. Declara-se, portanto, o presente Tribunal incompetente para conhecer do pedido reconvencional.

*

Entre o Reclamante e a Reclamada ---. foi celebrado um contrato de compra e venda (artigo 874.º CC) de coisa móvel (marca XIAOMI, modelo Smart TV QLED 4K PRO 2025, 75", doravante televisor), pelo preço de 650,40 € (seiscentos e cinquenta euros e quarenta 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.

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 um dano resultante de uma ação externa e relacionada com uma qualquer utilização desadequada do bem. Expliquemos este ponto.

Das características do próprio bem – um televisor destina-se a dar imagem e som – resulta que se esta desconformidade fosse já existente na data da sua entrega ao consumidor, o bem nunca teria funcionado como deveria. Ou seja, a reclamação não surgiria quase um ao após a compra, mas antes seria quase imediata. Por outro lado, a existência da mancha no canto inferior esquerdo do ecrã do televisor e raios de expansão dessa marca até meio do mesmo é compatível somente com a existência de um impacto ou pressão exterior. Neste sentido, a testemunha esclareceu o Tribunal sobre qual natureza da mancha e como a mesma se apresenta incompatível com um problema originário no televisor ou com eventual resultado de um aumento de temperatura. Dito de outro modo, uma pancada /impacto ou pressão com força é o único fator que explica uma mancha com aquelas características concretas que resultam do registo fotográfico junto aos autos.

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: o televisor não dá imagem devido ao dano que apresenta e que não é reconduzível a uma desconformidade tutelada nos termos do ordenamento jurídico.

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 pelo 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, absolve-se a Reclamada Reclamada ---. do pedido e a Reclamada --- da instância.

6. VALOR DA CAUSA

Fixa-se à ação, para os devidos efeitos, o valor de 650,40 € (seiscentos e cinquenta euros e quarenta cêntimos), que corresponde ao valor do pedido deduzido pelo Reclamante e que não mereceu oposição das Reclamadas.

Sem custas adicionais.
Notifique, com cópia.

Lisboa, 18 de maio de 2026,

A Juiz Árbitro

(Daniela Mirante)