

**SENTENÇA n.º 240/2026**

**Processo n.º 4376/2025**

**SUMÁRIO:**

1. A lei relativa aos Direitos do Consumidor na Compra e Venda de bens – DL n.º 84/2021 - obriga o vendedor a entregar os bens em conformidade com o contratado.
2. Na distribuição dos ónus de prova cabe ao comprador/consumidor o ónus da alegação, quer se configure o art.º 12 da lei 24/96, quer se perspetive o art.º 913 do CC, em paralelo com o art.º 342, n.º 1 do CC.
3. A possibilidade de ser paga uma indemnização depende da verificação de todos os pressupostos da responsabilidade civil previstos na lei.

**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 maio de 2026, nas instalações do CACCL em Lisboa, que se fixa como lugar da arbitragem.

### **3. Do objeto do litígio**

O objeto do litígio centra-se no pedido realizado pela reclamante aos autos:

*«Pretendo que seja reconhecida a responsabilidade da --- pelos danos causados ao meu iPhone 13 durante o diagnóstico técnico e que me seja atribuída uma solução justa e proporcional, designadamente: A reparação gratuita do equipamento ou, caso não seja possível, a substituição por outro iPhone equivalente; O reembolso integral do valor pago pelo diagnóstico; Uma indemnização pelos prejuízos materiais e morais sofridos, incluindo a perda definitiva de dados e fotografias pessoais de valor sentimental; A declaração formal de responsabilidade da empresa, com vista a prevenir prá cas semelhantes com outros consumidores. Valor: 500€, valor do arranjo (ou uma das opções mencionada no ponto anterior) Observações: Entreguei um iPhone 13 funcional (com ligeiro sobreaquecimento e falha de carregamento até 100%) na loja --- para diagnóstico pago, a 6 de setembro de 2025. O equipamento foi posteriormente encaminhado para a ---. Após o diagnóstico, o telemóvel ficou completamente inoperacional (“morto”). Em nenhum momento, antes ou durante o processo, fui informada de que o diagnóstico poderia causar danos irreversíveis ou a inutilização total do equipamento. Quando me deslocuei à loja de Sintra para o levantar, foi-me apresentado um documento para assinar, onde constava que o telemóvel estava “no mesmo estado em que foi entregue”, apesar de se encontrar desligado. Assinei de boa fé, sem imaginar qualquer agravamento da avaria. Apenas após insistir para que o colocassem a carregar, percebi que o equipamento não ligava de todo. Só nesse momento, perante a minha insistência, os funcionários admitiram que o telefone tinha ficado completamente inutilizado durante o diagnóstico. Ou seja, nunca fui avisada da situação nem por email, nem presencialmente em loja, tendo a empresa aguardado que eu própria descobrisse, por surpresa, que o telemóvel estava totalmente inativo. 1 Recusei o orçamento de reparação apresentado (quase 500 €), por o considerar excessivo e desproporcional. No entanto, é inaceitável que um diagnóstico técnico —*

*pago e realizado por uma reparadora autorizada da Apple — tenha resultado na inutilização completa do equipamento, sem qualquer aviso prévio sobre esse risco. A empresa alega agora que o telefone já apresentava “anomalia grave na placa principal”, mas não apresentou relatório técnico nem prova objetiva que sustente essa afirmação. O equipamento continha dados e fotografias pessoais de elevado valor sentimental, incluindo registos familiares e de viagens irrepetíveis, agora totalmente perdidos devido à conduta da empresa. Os funcionários ainda me responderam que para recuperar os dados/fotografias, bastava aceitar o arranjo do orçamento apresentado e pagar! Considero que houve falta de transparência, violação do dever de informação, má-fé e abuso de confiança, resultando em danos materiais e morais significativos.»*

\*\*\*

A Reclamada devidamente notificada remeteu para a sua resposta em sede de mediação como contestação escrita em sede de arbitragem, realizando a sua defesa oral em sede de audiência, com as testemunhas apresentadas no decurso da audiência realizada.

\*\*\*

A resposta aludia que:

*«Esclarecemos que não compreendemos a reclamação e a persistência de mal entendidos dado que foi prestada a devida informação à D. ---, nomeadamente através da resposta à reclamação apresentada no Livro de Reclamações em 21 de Outubro, após o email de dia 20 a que respondemos em 30 de Outubro. Renovamos assim que o equipamento apresentou anomalia grave na placa principal (logic board) que afetava o desempenho e ocasionava as queixas reportadas. Conforme já transmitido à reclamante, na análise técnica foi verificado que o equipamento não arrancava e não permitia a normal realização do diagnóstico preconizado pela Apple, não tendo sido infligido ao telefone qualquer dano adicional. Repetimos a indicação dada à reclamante que não foi possível o restauro do sistema do equipamento dada a existência de erro que resulta da mencionada anomalia na placa que obriga à substituição integral do*

*hardware (de acordo com os procedimentos da marca), conforme foi devida e atempadamente comunicado. Resulta assim evidente que o equipamento não se encontrava em normais e adequadas condições de manutenção/utilização e que não causámos qualquer tipo de dano no telefone. Por outro lado, e como é do conhecimento da reclamante os nossos departamentos técnico e comercial funcionam em locais distintos, sendo que a loja não faz intervenções nem dispõe de técnicos e que qualquer intervenção é feita no departamento técnico que funciona no Centro Comercial----. Por outro lado, na receção do equipamento as condições gerais da assistência foram levadas ao conhecimento da reclamante, que ficou informada da possibilidade de agravamento da avaria no decurso da intervenção e que a cópia de segurança ou a salvaguarda de conteúdos era da sua responsabilidade, conforme informação que inclusive consta nas condições gerais que foram fornecidas.*

*Acrescentamos que foi feita a devida informação por parte do nosso departamento técnico relativamente à situação do equipamento e devidamente comunicado o orçamento para reparação, tendo sido seguidos os procedimentos normais e adequados. Nomeadamente foi utilizado o documento destinado a qualquer devolução de equipamento, esclarecendo-se uma vez mais que os funcionários comerciais da loja não possuem meios nem conhecimentos técnicos e não acompanham as intervenções. Concluimos renovando que a reclamante foi devidamente informada das circunstâncias da intervenção e que os danos verificados no equipamento resultam da anomalia 11 existente na placa do mesmo e não foram provocados na intervenção, tendo sido seguidas as boas práticas em matéria de assistência técnica conforme protocolado com a Apple. Cumprimentos, ---.»*

\*\*\*

Tal facto nada altera a análise que este tribunal tem de realizar dos factos que foram trazidos pela reclamante, uma vez que é ao autor dos factos que cabe a prova de algum incumprimento, ainda que os consumidores gozem de algumas prerrogativas quanto à lei das garantias.

De todo o modo a decisão do tribunal é tomada nos termos da lei e sem atender a questões pessoais ou morais do denunciado. Não tendo poderes inspetivos ou fiscalizatórios, através da nossa intervenção.

Bem como devendo salientar-se que não cumpre à arbitragem a possibilidade de se pronunciar sobre o regime das cláusulas contratuais gerais, nomeadamente se algum termo entre as partes tem uma clausula que possa ser abusiva, o que só pode decorrer em sede judicial.

#### **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 pela reclamante, não podendo o valor ser superior a €5000.

A presente causa tem o valor total de **€500** (quinhentos euros) de acordo com o indicado no pedido aos autos.

#### **5. Da tentativa de conciliação e do julgamento arbitral**

Na data e hora designada para a audiência, verificou-se estar presente a Reclamante, e a Reclamada, representada por mandatário e acompanhada das testemunhas indicadas nos autos.

Nos termos do Regulamento deu-se lugar ao andamento da audiência, lograda a hipótese de acordo entre as partes. Foram ouvidas as mesmas, e as testemunhas, que verteram para os factos já constantes nos autos, e procederam às explicações ao tribunal do procedimento em causa e o que fora realizado.

Finda a produção de prova, e concluídas as alegações, foi encerrada a audiência de discussão e julgamento, tendo sido informado que posteriormente seria 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, salvaguardando sempre os termos em que este tribunal perante o apresentado se pode pronunciar.

## **7. Da Fundamentação de facto:**

### **7.1. Dos fundamentos tidos como provados:**

- a. A reclamante levou um equipamento da marca Apple Iphone 13, fora da garantia, melhor identificado nos autos à loja da Reclamada em 06.09.2025
- b. Não foi solicitado por escrito nenhum orçamento
- c. Mas tendo ali deixado o equipamento porque se queixava de não carregar adequadamente até aos 100% e que aquecia bastante ficando lento.
- d. Tendo pago €20
- e. Nem houve comunicações ou contrato formal que permita ao tribunal apreciar o que foi contratado
- f. Nem constam os termos que se sustenta esta entrega como condições da mesma,

- g. Com data de 12.09.2025 foi realizado um orçamento de €499 para reparação de anomalias no equipamento,
- h. E realizado relatório pelo Centro de Assistência Autorizado ---, com a menção de que o restauro do sistema não foi possível:
- i.
- j. A 21.10.2025 foi feita reclamação no Livro de Reclamações.
- k. Da anomalia no software apurada e na impossibilidade de ser restaurado o sistema verificou-se o erro de que resulta a anomalia na placa do equipamento,
- l. Mas esse erro na placa não foi causado por nenhuma intervenção da reclamada, uma vez que a anomalia se situa no nível da placa principal que não foi intervencionada pela Reclamada,
- m. Pois o equipamento deu entrada sem arrancar e nem permitiu a normal realização do diagnóstico preconizado pela Apple.
- n. Atuando o laboratório com as medidas impostas pela marca e testemunhadas em tribunal.
- o. A Reclamante levantou o bem e assinou documento referente ao mesmo.

7.2. Factos tidos como não provados:

- a. Que a reclamada tenha violado os seus deveres legais relativos à garantia do serviço prestado.
- b. Que tenha havido prova de que foi qualquer intervenção da reclamada a causadora de danos na placa principal.
- c. Que a Reclamante não tenha recebido o acesso às condições uma vez que pretende alegar que as mesmas sejam declaradas como abusivas.
- d. Não há prova pericial que permita concluir da existência do erro de hardware alegado na placa, nem outro relatório de outra entidade que tenha analisado este equipamento

### 7.3. Da motivação

Os factos provados e não provados são motivados pela convicção que este tribunal alicerça nas provas ou ausência delas, apresentadas 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.

Sempre se esclareça quanto à produção de prova por declarações de parte, com vista a reclamação de serviço prestado, sem que seja junta qualquer documentação comprovativa de prova de que a falta de conformidade possa à data dos factos 06.09.2025 ter nexos de causalidade com o realizado pela Reclamada, e o orçamento efetuado a 12.09.2025, que estas mesmas declarações, de acordo com a jurisprudência maioritária, não podem ser a única prova a ser valorada.

É referido<sup>1</sup> que «a prova dos factos favoráveis ao depoente e cuja prova lhe incumbe não se pode basear apenas na simples declaração dos mesmos, é necessária a corroboração de algum outro elemento de prova, com os demais dados e circunstâncias, sob pena de se desvirtuarem as regras elementares sobre o ónus probatório e das ações serem decididas apenas com as declarações das próprias partes, que são declarações interessadas, parciais e não isentas, em que quem as produz tem um manifesto interesse na ação.»

---

<sup>1</sup> Sentença Proc. 3113.2022 do CIAB p.12 e ss, disponível em: [Acórdão CIAB bom sobre convenção postal.pdf](#)

## **8. Do Direito**

Do enquadramento legal sublinhe-se que entre reclamante e reclamada, foi celebrado um contrato verbal de prestação de serviços referente a um telemóvel supramencionado.

Da matéria factual dada como provada entre a reclamante e a reclamada podemos considerar, ter sido realizado um contrato de prestação de serviços, na modalidade de contrato de empreitada, conforme art. 1207.º CC e nos termos do qual a reclamada no âmbito da sua atividade empresarial se obrigou em relação ao cliente reclamante a realizar certa obra, concretamente a realizar um diagnóstico por aquecimento e falha de carregamento a 100% que o equipamento apresentava, mediante um preço que verbalmente terá sido aceite pela mesma quando pagou €20.

Denote-se que se por um lado o fornecimento pelo empreiteiro de parte dos materiais necessários à execução da obra, como ocorre no caso não altera a natureza do contrato, por outro lado no âmbito da realização da obra – diagnóstico do telemóvel – poderiam até ter sido inseridas peças novas, se aceite algum orçamento dado, mas que não há registo de tal ter ocorrido.

Acresce que este contrato foi celebrado entre a reclamada como sociedade comercial que é, cujo objeto se reporta a intervenção informática, entre outros, e a reclamante, que detém o bem para uma utilização não profissional, estando assim perante um contrato sujeito em especial ao regime da garantia legal, que à data dos factos era regido pelo DL n.º 84/2021 de 18 de outubro.

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, relativamente ao que são alegados danos causados pela Reclamada pela intervenção de diagnóstico realizada.

Legalmente a garantia de uma empreitada de consumo assenta na conformidade da “obra” que seja realizada e dos bens que sejam fornecidos em relação ao contrato de onde emerge a discussão quando for o caso, para a obrigação que o empreiteiro/vendedor passa a ter junto do consumidor.

Nos termos do regime legal da garantia, o prestador tem o dever de entregar e prestar ao consumidor serviços que sejam conformes com o contrato de empreitada em causa.

Em relação ao serviço faturado a 06.09.2025 de diagnóstico, não há nos autos nenhuma documentação que comprove que algo diferente foi contratado, ou que foi a reclamada que causou a anomalia na placa interna ou no hardware que veio a impedir que fosse possível restaurar o sistema ou religar o bem.

O problema que leva a que o bem fique sem poder ser ligado de forma definitiva ocorre assim em momento que este tribunal desconhece – depois da entrega à Reclamada em loja, mas não podendo comprovar-se que foi a mesma

a causadora da dita avaria, se esta é interna e o equipamento não chega a ter nenhuma intervenção direta já que nunca foi possível à Reclamada, de acordo com o testemunho dos técnicos, aceder ao equipamento por erro e impossibilidade de restauro nos termos delimitados pela Apple.

Não existe por isso forma de a reclamante provar pericialmente ou documentalmente que esta anomalia diagnosticada a 12.09.2025 possa ser exclusivamente imputada ao prestador, que por si só comprova que há um erro de falha no equipamento, e que este pode até ser do agravamento da anomalia inicial que a reclamante se queixava.

Mesmo em audiência a entidade não reconheceu ter falhado no serviço prestado ou ter a mesma causado qualquer dano ou estrago. o que se ocorresse equivaleria a uma confissão.

Acrescente-se que a conformidade do contrato afere-se não só pela realização da prestação devida em função do que foi acordado pelas partes, mas também pela correspondência entre a qualidade da prestação e o que fora acordado, pois genericamente o devedor cumpre a sua obrigação quando realiza a prestação a que se vinculou pelo contrato crf. Art. 397.º e 762.º 1 CC.

Ora o pago pela Reclamante foi um diagnóstico, e isso foi feito:

**Tipo de incidente: Temperatura**

Sintomas reportados pelo cliente: Cliente alega que o telemovel nao carrega ate aos 100% e aquece bastante e fica lento.

Diagnostico cobrado

**Descritivo**

| Qt. | Referência  | Descrição                                     | Valor sem IVA |
|-----|-------------|-----------------------------------------------|---------------|
| 1   | ZD661-22981 | Starlight, 128 GB, iPhone 13, ROW, CI/AR, ZDD | 405,69€       |

Para poder haver lugar ao pagamento de danos e ao apuramento de responsabilidade civil teremos de estar atentos ao cumprimento de outros pressupostos.

O artigo 12.º da Lei de Defesa do Consumidor (Lei 24/96, de 31 de julho) determina que *“o consumidor tem direito à indemnização dos danos patrimoniais e não patrimoniais resultantes do fornecimento de bens ou prestações de serviços defeituosos”*.

São requisitos gerais da responsabilidade contratual: *o incumprimento do contrato, a culpa (que se presume – artigo 799.º do Código Civil, como já mencionado), a existência de danos e o nexo de causalidade entre o incumprimento contratual e os danos.*

Tais presunções fazem apelo a conceitos indeterminados que terão de ser densificados através de factos concretos que razoavelmente, de acordo com as regras da experiência comum, permitam inferir a falta de qualidade, conformidade e de desempenho normal que é de esperar de bens daquela natureza (Acórdão do Supremo Tribunal de Justiça de 20-03-2014, relator: Moreira Alves, Processo n.º 783/11.2TBMGR.C1.S1).

Pelo exposto, não é desde logo possível concluir que tenha havido um incumprimento da prestação do serviço contratada inicialmente, tendo sido realizado o serviço de diagnóstico pago.

Não havendo incumprimento contratual, ilicitude, ou dano com nexo causal e de imputação à atuação da Reclamada comprovado em tribunal, e sendo inclusive uma situação interna do equipamento na sua placa, não pode presumir-se a responsabilidade da entidade, apenas porque detinha o bem no seu laboratório.

A Reclamante conhece o estado em que entregou e sabe que também não foi a mesma que causou o agravar da situação, mas não podemos dar como provado que foi a reclamada a causadora exclusiva do motivo que leva a um orçamento de €499.

Termos em que tem de decair a pretensão formulada a este tribunal, na medida do supramencionado, e na ausência de prova de culpa da reclamada sobre o sucedido que permita condenar na pagamento de indemnização.

#### **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 pelas partes as custas apuradas no presente processo de acordo com o Regulamento 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 junho de 2026

A juiz-árbitro

Doutora Elionora Santos