

SENTENÇA n.º 255/2026

Processo n.º 4497/2025

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, sendo que em caso de falta de conformidade o consumidor pode exercer uma série de direitos.
2. Nos requisitos subjetivos de conformidade, de acordo com o art. 6º, do DL n.º 84/2021, apenas são conformes com o contrato de compra e venda os bens que sejam adequados a qualquer finalidade específica a que o consumidor os destine.
3. 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.

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.

Contudo e na sequência de audiência, a instância foi suspensa para nova análise do bem pela reclamada. O que levou a alegações finais pelas partes, com data de 15 de maio de 2026, data em que o processo ficou concluso para sentença.

3. Do objeto do litígio

O Reclamante apresentou o seu pedido aos autos, conforme pode ser consultado, e genericamente aqui se reproduzirá.

«Este equipamento (Airpods) foi-me oferecido como prenda de Natal no ano passado. Funcionou bem nos primeiros meses. Em Agosto começou a apresentar um ruído estranho, que impede a sua utilização, ou seja, não é mesmo possível perceber o que está a ser reproduzido no dispositivo, apenas está ca. Numa primeira abordagem dirigi-me à loja apresentando a minha queixa. Os procedimentos regulares da loja levaram à substituição dos 2 airpods (mantendo-se a caixa). Contudo o problema subsistia. O que me levou a dirigir à loja várias vezes subsequentemente. Sendo que nunca mais tentaram proceder à resolução do problema. Faço notar que, o dispositivo com o qual os Airpods têm mais contacto (o meu telemóvel) consegue ligar se sem quaisquer po de interferência a colunas de som, automóveis ou até fones bluetooth (sejam de outras marcas ou desta). Assim, estando o equipamento dentro da garantia solicito a sua substituição.»

A Reclamada apresentou contestação, que pode ser consultada na íntegra nos autos. Com relevância para a nossa decisão há defesa por impugnação, onde é referido ter sido feita a aquisição a 09.12.2024 do equipamento AirPods4 no valor de €149.

Alega o reclamante que começou a apresentar um ruído estranho que impede a sua utilização, não sendo possível perceber o que está a ser reproduzido.

A reclamada analisou o equipamento em outubro de 2025 tendo concluído existir anomalia no equipamento pelo que foi substituído o mesmo.

Posteriormente o equipamento foi analisado tecnicamente por mais duas vezes a pedido e no interesse do reclamante, sendo que a reclamada concluiu que o equipamento não apresentava nenhuma anomalia, tendo sido devolvido a 17.10.2025 concluindo-se que cumpria as especificações da Apple relativas ao desempenho, usabilidade e funcionalidade.

Voltou a ser analisado em novembro 2025, e mais uma vez não apresentava nenhuma anomalia, submetido a vários testes. Por isso e para a alegação da Reclamada o diagnóstico é claro e conclusivo o equipamento do Reclamante encontra-se em plenas condições.

Desconhece a reclamada que tipo de uso o reclamante emprega ao equipamento ou se o faz de acordo com o manual de instruções.

O que sabe é que foram efetuados testes necessários para aferir da desconformidade do equipamento e verificou-se que o mesmo não apresenta qualquer desconformidade.

Refere ainda a Reclamada que a lei reconhece ao consumidor uma série de direitos, mas depende da prévia verificação da desconformidade e da sua origem.

E entende a Reclamada que in casu resultou mais do que evidente que o equipamento do reclamante não enferma de qualquer desconformidade.

Alega ainda a Reclamada que *«Para o exercício dos direitos do consumidor é condição sine qua non a verificação prévia da desconformidade*

do bem, nos termos dos artigos 5.º, 12.º e 13.º do Decreto-Lei n.º 84/2021, a qual inexistente. 28.º No mais, veja-se que o Reclamante não efetua qualquer prova da existência de conformidade. 29.º Na verdade, a legislação aplicável prevê a existência de uma presunção de desconformidade à data da entrega do bem, mas não desonera o Reclamante da prova – prévia – da existência da desconformidade – o que este não faz. Pelo contrário, o Reclamante tão somente alega que o problema subsiste, mas não faz qualquer prova dessa subsistência. Na verdade, a Reclamada analisou o equipamento num total de três vezes, tendo apenas verificado a existência de desconformidade na primeira análise, tendo substituído os fones. 33.º Posteriormente, não foram detetadas quaisquer anomalias, pelo que nenhuma atitude podia a Reclamada tomar, designadamente que passasse pela substituição do equipamento, já que este funciona em perfeitas condições. 34.º Por tudo isto, é de inferir pela insubsistência da condição prévia de que depende a pretendida substituição do equipamento, 35.º motivo pelo qual sempre deverá improceder o pedido do Reclamante, devendo a Reclamada ser absolvida do pedido, o que se requer para todos os efeitos legais.

Verifica-se que, por todos os considerandos formulados, nunca pretensão do Reclamante se poderá manter, por se encontrar destituída de fundamento, impondo-se, assim, a absolvição da Reclamada do pedido. Nestes termos e nos melhores de direito que V. Ex.^a doutamente suprirá, e porquanto estão reunidos todos os pressupostos legais exigidos, deve ser o Requerimento Inicial julgado totalmente improcedente, por não provado e, em consequência, ser a Reclamada absolvida do pedido.»

Em sede de alegações finais escritas, o reclamante veio sublinhar que:

«Nesse caso, e visto que a --- devolveu (pela quarta vez) os AirPods, que ficou provado em audiência junto da MMª Juíza que apresenta a falha

alegada, venho solicitar que a --- não conseguindo detetar ou reparar a falha, que proceda à substituição dos AirPods.

Este pedido foi o que me levou a requerer Julgamento Arbitral.

Reitero ainda a impossibilidade de alegar que o problema venha de outro dispositivo (o meu telemóvel) uma vez que este emparelha sem qualquer problema com dispositivos semelhantes de marcas concorrentes, mas também carros, colunas de som, etc...

Recordo ainda que durante os primeiros meses em que utilizei o dispositivo este funcionou sem problemas e apenas começou a apresentar este problema mais tarde.

Estando o dispositivo dentro da garantia, solicita-se à --- que proceda à sua substituição.»

E a Reclamada sublinhou que:

«Foi a Reclamada notificada para remeter ao processo as alegações finais escritas sobre o pedido, perante os testes técnicos levados a cabo. 2.º Ora, efetivamente, o equipamento do Reclamante em causa nestes autos, foi novamente analisado pela Reclamada, tendo sido entregue ao Reclamante a 09.05.2026. 3.º De acordo com o relatório de entrega, o equipamento não dispõe de nenhuma avaria de hardware, tendo sido submetido a testes de funcionalidade e nenhuma anomalia se manifestou. 4.º De facto, o equipamento foi submetido a diversos testes, tendo passado em todos eles, conforme Doc. 1, que ora se junta e que se dá por integralmente reproduzido.

Note-se que foram efetuados testes, designadamente, ao nível do áudio, software, carregamento, bateria, enfim, o equipamento foi analisado na íntegra e não apresenta qualquer mau funcionamento. 6.º Portanto, encontramos-nos perante um equipamento que, apesar de ter sido analisado por mais do que uma vez, tendo sido, sempre, submetido a diversos testes técnicos, nunca apresentou qualquer anomalia. 7.º Pelo contrário, tudo o que se conclui é que o equipamento

funciona em plenas condições. 8.º Portanto, como já alegado em sede de Contestação, para a qual se remete na íntegra e cujo conteúdo se reproduz, a lei reconhece ao consumidor uma série de direitos em caso de falta de conformidade do bem. 9.º No entanto, tal depende da prévia verificação da desconformidade e da sua origem. 10.º No âmbito do Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de Outubro “o profissional deve entregar ao consumidor bens que cumpram os requisitos constantes dos artigos 6.º a 9.º, sem prejuízo do disposto no artigo 10.º” (cfr. artigo 5.º). 11.º Como resulta provado, a Reclamada cumpriu esta imposição legal. 12.º Os testes técnicos levados a cabo evidenciam a ausência de qualquer desconformidade no equipamento. 13.º No mais, o Reclamante não logra fazer prova de que existe alguma desconformidade no equipamento. 14.º Ora, não se verificando qualquer desconformidade no equipamento, a Reclamada nunca poderá atender ao pedido pelo Reclamante. 15.º É, portanto, de inferir pela inexistência da condição prévia de que depende a pretendida substituição do equipamento, motivo pelo qual sempre deverá improceder o pedido do Reclamante, devendo a Reclamada ser absolvida do pedido, o que se requer para todos os efeitos legais.»

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 **€149** (cento e quarenta e nove euros), conforme pedido pelo Reclamante.

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.

Nos termos do Regulamento deu-se lugar ao andamento da audiência, e foi ouvido o reclamante, lograda a hipótese de acordo entre as partes, tendo este trazido à sala de audiências o equipamento air pods em causa, que foi colocado a funcionar e pode ser experimentado em juízo.

No momento do teste – nos minutos ali em experiência – foi perfeitamente audível pelos presentes na sala um ruído como uma má sintonização de rádio – ou um grão de fundo, na sequência de audição de música, que se manifestou minutos depois de ligado o equipamento.

Por tal, e considerando que a reclamada estava a assistir à distância, foi suspensa a instância, e acordado que o reclamante levaria à mesma o equipamento, tal como foi também referido à testemunha, tendo sido sublinhado o que ali naqueles minutos de audição se constatou, mesmo sem apreciação técnica.

Posteriormente e conforme resultado dessa análise deveria o tribunal ser informado, e seriam permitidas as alegações finais tal como vieram a ocorrer.

Sendo só posteriormente o processo conclusivo para sentença.

6. *Do Saneador*

Este tribunal arbitral é competente considerando a vontade manifestada pela 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 09.12.2024 junto de loja da Reclamada um equipamento air pod melhor identificado nos autos,
- b. Pelo valor de €149
- c. A 06.10.2025 foi denunciado pelo reclamante um comportamento anormal do bem, com um ruído anómalo
- d. Que levou à sua substituição com data de 10.10.2025 e levantamento/entrega/assinatura a 16.10.2025 do mesmo equipamento;
- e. Contudo a 16.10.2025 foi reaberto processo, e com data de 17.10.2025 foi encerrado porque a Reclamada concluiu dos seus testes não existir anomalia relevante.
- f. A 05.11.2025 voltou a ser reportada a anomalia no bem, onde no relatório de entrega o problema é descrito como a conexão que se faz mas depois é emitido um som de interferência, perdendo o sinal e deixando de dar.
- g. A Reclamada nas considerações finais desse documento faz indicação de que o equipamento não tem avaria de hardware e que a anomalia reportada não se manifestou;

h. A 26.11.2025 quando o processo dá entrada neste tribunal é novamente indicada a mesma anomalia pelo reclamante, e existe nos autos uma resposta do provedor sem data e sem assinatura,

i. Aludindo que não foi verificada qualquer anomalia;

j. Em sede de audiência, e perante a prova dos factos o reclamante trouxe ao tribunal os airpods, e ligou-os, podendo em juízo os presentes na sala assistir e ouvir, que

k. Minutos depois de ligados os equipamentos é produzido um ruído tipo zombido, como interferência de rádio,

l. E mesmo sem que ali na sala de audiências haja um teste técnico,

m. Foi perfeitamente audível pelo juiz que havia interferência e falta de conformidade com um comum funcionamento do bem equivalente

n. Que não é exetável que proceda aquele ruído de fundo passados minutos de ligado.

o. Assim e perante o sucedido, foi suspensa a instância, para que o reclamante pudesse entregar o bem à reclamada e ali serem feitos novos testes.

p. O que veio a ocorrer com data de 08.05.2026, conforme remetido posteriormente aos autos,

q. Não dando os testes nenhum problema com o áudio, mas não se pronunciando de forma a convencer o tribunal que não há ruído.

r. Isto porque o áudio realmente funciona e foi ouvida a variada música que o reclamante passou na audiência, em experiência,

s. O teste em 3m diz que o áudio está ok:

t.

u. Mas como realizado por máquina ou sistema informático, levantam-se duvidas se o ruído de fundo é testado e como,

v. Uma vez que era perfeitamente audível em sala de audiência, quando os airpods foram ligados e experimentados pelo juiz a pedido do reclamante,

- w. Juntamente com o áudio
- x. Embora não se manifestasse nos primeiros minutos da indicação.
- y. Comportamento que este tribunal entende não ser comum para o que um consumidor médio tem de expectativa quanto a uma máquina de lavar e secar roupa,
- z. Pelo que se pode considerar estar aqueles airpods com um funcionamento adequado.

7.2. Resultam como factos não provados:

- a. Que tenha havido culpa ou negligência do Reclamante no funcionamento ou manuseamento do equipamento em causa;
- b. Que os airpods em apreço estejam a funcionar nas devidas condições, e no cumprimento das expectativas do consumidor conforme lei das garantias.

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 o depoimentos das partes, e a documentação entregue, conjugadas com os conhecimentos da situação objeto do litígio, de modo a convencer o Tribunal da causa.

Sublinhe-se que nos termos da lei da arbitragem o tribunal goza de liberdade de apreciação de toda a prova realizada com o intuito de descoberta da verdade material.

Pelo que ainda que tenham sido feitos testes técnicos ao hardware do equipamento por cerca de 3m, e que o áudio esteja ok para os mesmos, o tribunal não pode esquecer que em sede de audiência, o reclamante trouxe o bem ao tribunal e ali pôs o mesmo a funcionar, tendo o mesmo findos alguns minutos demonstrado audivelmente ao juiz um ruído de fundo como uma interferência de rádio.

E tal foi vital para convencer o tribunal das suas conclusões factuais, perante o comportamento expectável do bem.

8. Do Direito

Entre o reclamante e a reclamada, foi celebrado um contrato de compra e venda, realizado a 09.12.2024, para a aquisição de um equipamento air pelo valor de €149.

O comportamento deste equipamento, levou a que a 10.10.2025 cerca de 10 meses depois da compra, surgisse a primeira reclamação, e que levou com data de 16.10.2025 a que o mesmo equipamento fosse substituído.

Posteriormente e mantendo um diferendo reclamado como existindo um ruído de fundo no som, desde 16.10.2025 até à data, o que se manteve desde o início reclamado, quanto ao procedimento tido, e demais pormenores que se encontram nos autos.

E perante o descrito, o testemunho em apreço do reclamante e aquilo que foi verificado e apresentado em sede de audiência com a experiência ao vivo do bem colocado a funcionar, onde foi audível anomalias, mesmo que o último relatório técnico – no caso reportando-nos ao teste de 08.05.2026 - não tenha naquele momento verificado nenhuma anomalia com ruído, e comprove o funcionamento do áudio – leva a que este tribunal tenha de considerar que o comportamento que à data dos airpods mantém na presente reclamação - não possa ser dado como normal num equipamento desta envergadura.

Por isso cumpre apreciar a situação jurídica em causa.

De forma a caracterizar tal relação jurídica, revela-se essencial o recurso ao preceituado no artigo 874.º do Código Civil, segundo o qual a “compra e venda é o contrato pelo qual se transmite a propriedade de uma coisa, ou outro direito, mediante um preço”.

Recorta-se tal figura negocial como um contrato translativo (porquanto opera a transferência de um direito), revestindo eficácia real.

É igualmente um contrato oneroso uma vez que cada uma das partes busca para si uma vantagem económica mediante a correlativa atribuição de uma outra vantagem económica à contraparte, sendo também bilateral ou sinalagmático, considerando que ambos os contraentes se obrigam reciprocamente, assumindo cada um, simultaneamente, a veste de devedor e credor.

Ao lado do efeito real do contrato de compra e venda, o mesmo é por natureza obrigacional por dele emergirem obrigações, nomeadamente, para o vendedor, a obrigação de entrega da coisa e, para o comprador, a obrigação de pagamento do preço (cfr. artigo 879.º, alíneas b) e c), do Código Civil).

Sendo a Reclamada¹, vendedora, e uma sociedade comercial, e uma vez que o reclamante comprou o bem para uma utilização não profissional, estamos perante um contrato de compra e venda de bens de consumo.

É, assim, aplicável à situação dos presentes autos, o regime do Decreto-lei n.º 84/2021, de 18 de outubro, que veio reforçar os direitos dos consumidores na compra e venda de bens móveis, de bens imóveis, de conteúdos e serviços digitais, e procede à transposição para a ordem jurídica interna da Diretiva (UE) 2019/771 e da Diretiva (UE) 2019/770.

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 n.º 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.

Denote-se que na atual legislação o legislador não se reporta a defeitos de fabrico ou de origem como antes, reporta-se a uma conformidade que tem de ser apurada quanto ao bem se este e em garantia, é adequado à finalidade a que o consumidor o destina.

E este tribunal entende que uma aquisição de uns air pods, adquiridos em dezembro de 2024, e trocados em outubro de 2025, não podem ainda em antes, mas em maio de 2026 estar a aceitar-se que reproduzam música sem a fidelidade que os caracteriza até pela marca Apple em causa, e se aceite o ruído/grão de fundo que este tribunal experimentou em sede de uso do bem em audiência, quanto mais que um relatório confirmando que o áudio funciona não tenha comprovado a existência deste ruído.

Nesse sentido atente-se aos seguintes artigos:

«Artigo 6.º ***Requisitos subjetivos de conformidade***

São conformes com o contrato de compra e venda os bens que:

a) *Correspondem à descrição, ao tipo, à quantidade e à qualidade e detêm a funcionalidade, a compatibilidade, a interoperabilidade e as demais características previstas no contrato de compra e venda;*

b) *São adequados a qualquer finalidade específica a que o consumidor os destine, de acordo com o previamente acordado entre as partes;*

c) *São entregues juntamente com todos os acessórios e instruções, inclusivamente de instalação, tal como estipulado no contrato de compra e venda; e*

d) *São fornecidos com todas as atualizações, tal como estipulado no contrato de compra e venda.*

E

Artigo 7.º

Requisitos objetivos de conformidade

1 - Para além dos requisitos previstos no artigo anterior, os bens devem:

a) *Ser adequados ao uso a que os bens da mesma natureza se destinam;*

b) *Corresponder à descrição e possuir as qualidades da amostra ou modelo que o profissional tenha apresentado ao consumidor antes da celebração do contrato, sempre que aplicável;*

c) *Ser entregues juntamente com os acessórios, incluindo a embalagem, instruções de instalação ou outras instruções que o consumidor possa razoavelmente esperar receber, sempre que aplicável; e*

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, designadamente, a sua natureza e qualquer declaração pública feita pelo profissional, ou em nome deste, ou por outras pessoas em fases anteriores da cadeia de negócio, incluindo o produtor, nomeadamente na publicidade ou na rotulagem.*

2 - O profissional não fica vinculado às declarações públicas a que se refere a alínea d) do número anterior se demonstrar que:

a) *Não tinha, nem podia razoavelmente ter, conhecimento da declaração pública em causa;*

b) No momento da celebração do contrato, a declaração pública em causa tinha sido corrigida de forma igual ou comparável à forma por que tinha sido feita; ou

c) A decisão de contratar não poderia ter sido influenciada por aquela declaração.

3 - Não se verifica falta de conformidade quando, no momento da celebração do contrato, o consumidor tenha sido inequivocamente informado de que uma característica particular do bem se desviava dos requisitos estabelecidos no n.º 1 e tenha aceitado, separadamente, de forma expressa e inequívoca, esse desvio.

4 - Salvo acordo em contrário das partes, os bens devem ser entregues na versão mais recente à data da celebração do contrato.»

Ora precisamente pelo art.º 7, n.º 1, al. a) supracitado os bens devem ser adequados ao uso a que bens da mesma natureza se destinam, o que de todo podemos considerar que acontece aqui.

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, bem como quanto a bens da mesma natureza.

E não pode este tribunal considerar adequado que o ruído audível nestes air pods seja comum ou normal.

Assim como não se coloca em causa que o técnico nada tenha verificado no áudio, mas coloca-se em causa que não exista anomalia, que teria de levar a uma experimentação mais profunda e mais longa do bem, ou eventualmente um teste de natureza mais personalizada como foi audível ao tribunal. Nomeadamente inclusive se se considerasse tal ser intermitente, não sendo comum que um consumidor desde outubro se queixe e insista com a mesma anomalia, recorra a tribunal, demonstre em audiência o sucedido e numa última

ida à loja o equipamento nada tenha sido evidenciado na ótica da reclamada quanto a ruído ou interferência de fundo no som.

Ressalve-se que o atual diploma legal não usa a menção defeito de fabrico, mas antes faz recair a falta de conformidade mesmo em requisitos subjetivos, na utilização que é dada ou é expectável pelo consumidor.

Acrescente-se que de acordo com o art. 12º do mesmo diploma:

«Responsabilidade do profissional em caso de falta de conformidade

1 - O profissional é responsável por qualquer falta de conformidade que se manifeste no prazo de três anos a contar da entrega do bem.

2 - Sem prejuízo do disposto nos n.os 1 a 3 do artigo 8.º, no caso de bens com elementos digitais, o profissional é responsável por qualquer falta de conformidade que ocorra ou se manifeste:

a) No prazo de três anos a contar da data em que os bens com elementos digitais foram entregues, quando o contrato estipule um único ato de fornecimento do conteúdo ou serviço digital ou quando o contrato estipule o fornecimento contínuo do conteúdo ou serviço digital durante um período até três anos; ou

b) Durante o período do contrato, quando este estipule o fornecimento contínuo do conteúdo ou serviço digital durante um período superior a três anos.

(...)

5 - A comunicação da falta de conformidade pelo consumidor deve ser efetuada, designadamente, por carta, correio eletrónico, ou por qualquer outro meio suscetível de prova, nos termos gerais.»

Assim e conforme referida lei alusiva às garantias e direitos dos consumidores na compra e venda, o profissional é responsável por qualquer falta de conformidade que se manifeste no prazo de 3 anos a contar da entrega do bem.

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, ocorreu dentro do prazo legal tendo o mesmo demonstrado por diversas vezes o seu descontentamento pela falta de conformidade manifestada.

O que em nosso entender impede que o consumidor possa usar adequadamente este produto, e possa assim reclamar os seus direitos.

Consideramos, pois, que a falta de conformidade deste bem está verificada de acordo com a lei, com a ausência de verificação dos requisitos objetivos e subjetivos supramencionados e constantes no art. 6.º e 7.º

Importa por isso analisar e determinar à luz da legislação em vigor, que direitos assistem ao consumidor em caso de falta de conformidade, como a que se considera provada existir atualmente no caso concreto.

De acordo com o art.º 15, n.º 1, assistem ao consumidor vários direitos, entre eles a reposição da conformidade, através da reparação ou da substituição do bem, a redução proporcional do preço, ou a resolução do negócio.

Importa também aludir aos termos constantes do 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), a existência de danos e o nexo de causalidade entre o incumprimento contratual e os danos.*

Portanto, é ao consumidor que cabe o ónus de alegar e provar o defeito, embora goze de presunções legais que facilitem a prova, e que aqui não podem ser esquecidas, sendo realmente o diploma em aplicação, da lei das garantias benéfico ao consumidor.

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, é convicção formada deste tribunal que o Reclamante ao reclamar logo depois da substituição, e até à data da forma como o som é reproduzido, e ao ter comprovado em sede de audiência que tal é audível e perceptível demonstrou a falta de conformidade subjetiva com o que é expectável este produto realizar.

Deve ainda atender-se que a jurisprudência maioritária entende que ao consumidor apenas cabe provar que há a desconformidade, o que neste caso é evidente, pois o bem manifestou um comportamento mesmo na sala de audiências que se determina estar fora dos requisitos expectáveis, objetiva e subjetivamente para a conformidade pretendida e cuja expectativa foi também criada no reclamante.

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 n.º 84/2021 faz recair o ónus da prova de que não havia desconformidade sobre o vendedor, uma vez que se presume quando manifesta a falta de conformidade nos 2 anos a contar da entrega, como existente à data dessa mesma entrega.

É verdade que existiu um teste a 08.05.2026 e que naquele dia nos 3 minutos ali descritos o áudio foi dado como OK.

Mas não pode o tribunal considerar tal como suficiente para se concluir que o bem está a funcionar em perfeitas condições e de acordo com o que é expectável.

Considerando assim este tribunal que estamos perante uma falta de conformidade no bem adquirido, e em garantia, imputável ao vendedor, resta analisar os direitos que recaem sobre o mesmo, para decidir sobre o pedido.

Isto porque com a atual legislação há uma hierarquia e mitigação dos direitos que assistem, incluindo mesmo o que pode ser assim exigido pela falta de conformidade do bem que damos como comprovada.

O art. 15.º do diploma das garantias prevê:

« **Direitos do consumidor**

1 - Em caso de falta de conformidade do bem, e nas condições estabelecidas no presente artigo, o consumidor tem direito:

- a) À reposição da conformidade, através da reparação ou da substituição do bem;*
- b) À redução proporcional do preço; ou*
- c) À resolução do contrato.*

2 - O consumidor pode escolher entre a reparação ou a substituição do bem, salvo se o meio escolhido para a reposição da conformidade for impossível ou, em comparação com o outro meio, impuser ao profissional custos desproporcionados, tendo em conta todas as circunstâncias, incluindo:

- a) O valor que os bens teriam se não se verificasse a falta de conformidade;*
- b) A relevância da falta de conformidade; e*
- c) A possibilidade de recurso ao meio de reposição da conformidade alternativo sem inconvenientes significativos para o consumidor.*

3 - O profissional pode recusar repor a conformidade dos bens se a reparação ou a substituição forem impossíveis ou impuserem custos que sejam

desproporcionados, tendo em conta todas as circunstâncias, incluindo as que são mencionadas nas alíneas a) e b) do número anterior.

4 - O consumidor pode escolher entre a redução proporcional do preço, nos termos do artigo 19.º, e a resolução do contrato, nos termos do artigo 20.º, caso:

a) O profissional:

i) Não tenha efetuado a reparação ou a substituição do bem;

ii) Não tenha efetuado a reparação ou a substituição do bem nos termos do disposto no artigo 18.º;

iii) Tenha recusado repor a conformidade dos bens nos termos do número anterior; ou

iv) Tenha declarado, ou resulte evidente das circunstâncias, que não vai repor os bens em conformidade num prazo razoável ou sem grave inconveniente para o consumidor;

b) A falta de conformidade tenha reaparecido apesar da tentativa do profissional de repor os bens em conformidade;

c) Ocorra uma nova falta de conformidade; ou

d) A gravidade da falta de conformidade justifique a imediata redução do preço ou a resolução do contrato de compra e venda.

5 - A redução do preço deve ser proporcional à diminuição do valor dos bens que foram recebidos pelo consumidor, em comparação com o valor que teriam se estivessem em conformidade.

6 - O consumidor não tem direito à resolução do contrato se o profissional provar que a falta de conformidade é mínima.

7 - O consumidor tem o direito de recusar o pagamento de qualquer parte remanescente do preço ao profissional até que este cumpra os deveres previstos no presente decreto-lei.

8 - O disposto no número anterior não confere ao consumidor o direito à recusa de prestações que estejam em mora.

9 - O direito à resolução do contrato ou à redução proporcional do preço pode ser exercido quando a falta de conformidade tenha levado ao perecimento ou deterioração do bem por motivo não imputável ao consumidor.

10 - Os direitos previstos no presente artigo transmitem-se ao terceiro adquirente do bem a título gratuito ou oneroso.»

Deste modo importa desde logo destacar os direitos que assistem ao consumidor, e a hierarquia em causa, seguindo de perto o preceituado pelo Mestre Carlos Filipe Costa, no artigo “ *Breve Excurso pelo regime jurídico da compra e venda de bens móveis de consumo instituído pelo Decreto-lei n.º 84/2021, de 18 de outubro*”.¹

Assim:

« o consumidor pode prevalecer-se dos direitos previstos no n.º 1 do artigo 15.º, agora sujeitos a uma hierarquia (mitigada) no seu exercício, a saber, os direitos à reposição da conformidade, através da reparação ou da substituição do bem, o direito à redução proporcional do preço e do direito à resolução do contrato – e, cumulativamente, o direito à indemnização por perdas e danos resultantes de falta culposa do cumprimento da obrigação de conformidade (artigo 12.º, n.º 1 da Lei n.º 24/96, de 31 de julho e artigo 798.º do Código Civil, presumindo-se a culpa do profissional, nos termos do n.º 1 do artigo 799.º do Código Civil) –, quando a falta de conformidade se manifestar dentro do prazo da garantia legal de conformidade de 3 anos, no caso dos bens móveis novos (ou reconicionados) – artigo 12.º, n.ºs 1 e 354.

Note-se que «[a] “garantia” não é aqui, portanto, uma obrigação em sentido próprio. No específico domínio da CVC [compra e venda de bens de consumo], a palavra garantia (...) não exprime mais do que uma espécie de estado de prontidão jurídica do vendedor, que se prolonga pelo tempo correspondente à duração da garantia: durante esse tempo, se se manifestar alguma falta de conformidade, constituem-se, na sua esfera jurídica, posições jurídicas negativas, correspondentes a direitos de crédito (direito à reposição da

¹ In Revista de Direito da Responsabilidade, Ano 5 -2023, p. 882 a 910.

conformidade) ou a direitos potestativos do consumidor (direito à redução do preço ou à resolução do contrato)».²

E continua o artigo, com relevância para a decisão do caso em apreço que: «Encontrando-se o consumidor liberado do ónus de prova da pré-existência da falta de conformidade, ao profissional não basta a alegação e prova de que a desconformidade inexistia no momento da celebração do contrato ou no momento da entrega do bem ao consumidor ou, até, que o bem funcionou normalmente durante algum tempo. (...)

Assim, em face de uma comprovada falta de conformidade que se haja manifestado no período da garantia legal de conformidade, o consumidor pode, numa primeira instância, escolher entre a reparação e a substituição do bem, a menos que o meio de reposição da conformidade escolhido seja jurídica ou factualmente impossível ou, **em comparação com o outro meio, impuser ao profissional custos desproporcionados, tendo em conta todas as circunstâncias**, incluindo (artigo 15.º, n.º 2):

- a) O valor que o bem teria se não se verificasse a falta de conformidade;
- b) A relevância/importância da falta de conformidade; e
- c) A possibilidade de recurso ao meio de reposição da conformidade alternativo sem inconvenientes significativos para o consumidor.» (sublinhado e negrito nosso).

Neste sentido e perante o que é dado como provado nos autos, o bem apresenta uma falta de conformidade que não pode ser reparada, mas também é nosso entendimento que não dá direito à resolução do negócio pelo reclamante.

² PAULO DUARTE, “O novo regime da compra e venda de bens de consumo: (apenas) algumas (das) diferenças entre a lei antiga e a lei nova”. **Vida Judiciária**. Setembro-outubro 2021, pp. 34-35.

Pelo que fica assim em causa a possibilidade de substituição do bem pelo vendedor. Sublinhe-se ainda que à luz da atual lei das garantias, tende a entender-se que para os direitos inerentes e na hierarquia suprarreferida, o consumidor terá a possibilidade de escolher entre a reparação ou a substituição, se outros dos direitos em apreço não se colocarem, sendo que na primeira opção ainda se discutiria a necessidade de ausência de custos desproporcionados para o vendedor.

Contudo temos de ressaltar, seguindo o pensamento do Mestre Carlos Costa supracitado, o seguinte: «em caso de reparação, o bem reparado beneficia de um prazo de “garantia” (rectius, de responsabilidade do profissional) adicional de seis meses por cada reparação até ao limite de quatro reparações (i.e., até um limite de 5 anos de período de responsabilidade do profissional), devendo o profissional, aquando da entrega do bem reparado, transmitir ao consumidor essa informação (n.º 4).

Sempre que a reparação exija a remoção de bem que tenha sido instalado de uma forma compatível com a sua natureza e finalidade antes de a falta de conformidade se ter manifestado ou sempre que esse bem seja substituído, a obrigação de reparar ou substituir o bem inclui a retirada do bem não conforme e a instalação do bem reparado ou substituído (ou a assunção dos custos da mesma) a expensas do profissional (n.º 5).»

E aqui é convicção deste tribunal que o profissional realmente não pode realizar a reparação do bem, pois a falta de conformidade é irreparável.

Assim e conforme direito previsto na lei das garantias assiste ao consumidor, de acordo com o art. 18.º do diploma em apreço apenas o direito à substituição do bem:

« Artigo 18.º

Reparação ou substituição do bem

1 - Para efeitos de reparação ou substituição, o consumidor deve disponibilizar os bens, a expensas do profissional.

2 - A reparação ou a substituição do bem é efetuada:

a) A título gratuito;

b) Num prazo razoável a contar do momento em que o profissional tenha sido informado pelo consumidor da falta de conformidade;

c) Sem grave inconveniente para o consumidor, tendo em conta a natureza dos bens e a finalidade a que o consumidor os destina.

3 - O prazo para a reparação ou substituição não deve exceder os 30 dias, salvo nas situações em que a natureza e complexidade dos bens, a gravidade da falta de conformidade e o esforço necessário para a conclusão da reparação ou substituição justifiquem um prazo superior.

(...)

6 - Havendo substituição do bem, o profissional é responsável por qualquer falta de conformidade que ocorra no bem sucedâneo, nos termos do disposto no artigo 12.º

7 - Em caso de substituição do bem, não pode ser cobrado ao consumidor qualquer custo inerente à normal utilização do bem substituído.»

Determina-se, pois, ter o consumidor o direito à devida substituição do bem, a qual deve ocorrer pela loja onde o mesmo foi adquirido, nos termos supra enunciados e de acordo com a lei das garantias, sem expensas para o reclamante, com a entrega do bem que tenha em sua posse.

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.’

Determina-se, pois, que devem as devidas custas no presente processo, ser repartidas pelas partes, conforme o Regulamento do Centro.

10. Da Decisão

Atento ao exposto, e sem necessidade de mais considerações, considera-se a ação totalmente procedente, condenando-se a Reclamada no pedido.

Deposite e notifique.

Lisboa, 15 de junho de 2026

A juiz-árbitro

Doutora Elionora Santos