

SENTENÇA n.º 260/2026

Processo n.º 4769/2025

SUMÁRIO:

I - Por força do art. 4.º, n.º 1, da Lei de Defesa do Consumidor, o consumidor tem direito à qualidade dos bens e serviços.

II - Nos termos da lei das garantias – DL 84/2021 – o consumidor pode exigir do vendedor alguns direitos, mas apenas em caso de falta de conformidade comprovada, que se presume apenas nos primeiros 24 meses da compra.

III – Após o período de dois anos cabe a prova da falta de conformidade ao consumidor, e vendedor após essa data não tem qualquer ónus.

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 19 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, definido pelo pedido que o tribunal recebe, é definido pelo reclamante e o contestado pela reclamada.

O reclamante conforme dados nos autos alega que:

« Venho por este meio apresentar uma reclamação formal contra a loja ---, com o contribuinte---, devido à recusa indevida de honrar a garantia legal de 3 anos sobre um bem de consumo. 1. Identificação do Bem e Compra: Bem adquirido: Telemóvel Oneplus 10 Pro Data de compra: 13 de dezembro de 2022 Data de envio: 16 de dezembro de 2022 Local de compra: --- Número de fatura/comprovativo: 41428/2022 2. Cronologia dos Factos: Em 04 de dezembro de 2025, contactei a loja a reportar um defeito grave no telemóvel: linhas verticais verdes no ecrã, que tornam o dispositivo inutilizável. O defeito manifestou-se dentro do prazo de garantia legal de 3 anos. A loja recusou inicialmente a reparação, alegando que a "garantia legal é de 2 anos+1 ano" e que o terceiro ano só se "ativa" se houver uma anomalia comprovada nos primeiros dois. A loja está a: Reduzir ilegalmente a duração da garantia para 2 anos, condicionando o terceiro. Desviar para o cliente uma obrigação de prova que, nos primeiros 2 anos, é legalmente da loja (a de provar que o defeito não existia). Promover informação enganosa no seu site, induzindo os clientes em erro sobre os seus direitos. 5. Pedido de Intervenção: Perante esta prática comercial ilegal e a recusa em cumprir a lei, solicito à entidade reguladora competente que: Determine à loja que cumpra as suas obrigações legais, procedendo imediatamente à reparação ou substituição gratuita do telemóvel avariado. Instrua a loja para retificar imediatamente a informação no seu site sobre as garantias (...)».

A Reclamada apresentou contestação, que pode ser consultada na íntegra nos autos, mas alegando sumariamente que:

« 1. A Reclamada comercializou ao Reclamante um equipamento móvel OnePlus 10 Pro, adquirido em 13/12/2022, conforme fatura junta aos autos. 2. Em dezembro de 2025, já decorridos mais de 24 meses sobre a entrega do equipamento, o Reclamante reportou o aparecimento de linhas verticais no ecrã do dispositivo. 3. Importa esclarecer que a Reclamada nunca se recusou a analisar o equipamento reclamado, nem inviabilizou o exercício dos direitos legalmente conferidos ao consumidor. 4. Na sequência da reclamação apresentada junto do Centro de Arbitragem, a --- solicitou ao cliente o envio do equipamento para averiguação técnica, tendo procedido à respetiva recolha, receção e análise especializada do mesmo. 5. Após verificação técnica efetuada ao equipamento, concluiu-se que o mesmo apresentava dano interno no ecrã, situação incompatível com defeito de origem ou falta de conformidade existente à data da entrega do bem. 6. O relatório técnico elaborado na sequência da análise concluiu expressamente que o equipamento se encontrava “fora de garantia por apresentar o ecrã danificado internamente”, tendo sido remetidas ao cliente fotografias e vídeos demonstrativos do estado do equipamento – cfr. anexos. 7. O equipamento foi posteriormente devolvido ao Reclamante após conclusão do processo de análise técnica. 8. Nos termos do artigo 13.º do Decreto-Lei n.º 84/2021, após os primeiros dois anos da entrega do bem, deixa de existir a presunção legal de que a desconformidade existia à data da entrega, passando a competir ao consumidor demonstrar que o defeito corresponde a uma falta de conformidade originária. 9. No presente caso, o Reclamante não apresentou qualquer prova técnica idónea que demonstre que a anomalia reclamada tinha origem de fabrico ou existia no momento da entrega do equipamento. 10. Pelo contrário, a análise técnica realizada concluiu pela existência de dano interno no ecrã, não sendo possível imputar tal ocorrência a defeito de fabrico coberto pela garantia legal. 11. A referência efetuada pelo Reclamante a campanhas comerciais ou políticas de assistência adotadas pela marca OnePlus noutros mercados internacionais, nomeadamente na Índia, não produz qualquer

efeito jurídico automático em Portugal, nem vincula a Reclamada enquanto comerciante nacional. 12. A Reclamada sempre atuou de boa-fé, colaborando com o consumidor e com este Centro de Arbitragem, tendo inclusivamente promovido a recolha e análise técnica do equipamento com vista ao correto apuramento da situação. 13. Assim, não se encontram reunidos os pressupostos legais que permitam imputar à Reclamada qualquer obrigação de reparação gratuita ao abrigo da garantia legal. 14. Nestes termos, deverá a presente reclamação ser julgada improcedente, por não provada, com as legais consequências.»

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.

Face ao apresentado, fixa-se o valor da presente causa na quantia de €869.90 (oitocentos e sessenta e nove euros e noventa cêntimos).

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.

Nos termos do Regulamento deu-se lugar ao andamento da audiência, lograda a hipótese de acordo entre as partes, foram ouvidas as mesmas.

Finda a produção de prova, e concluídas as alegações finais, foi encerrada a audiência de discussão e julgamento, tendo as Partes sido informadas que posteriormente seriam notificadas da Sentença.

6. Do Saneador

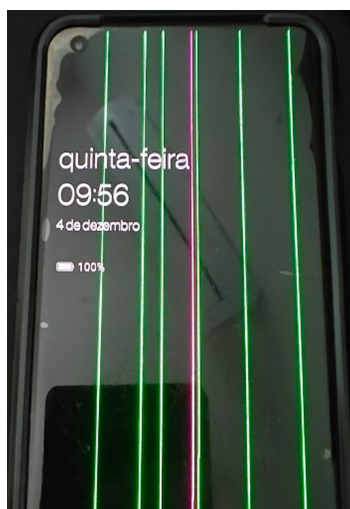
Este tribunal arbitral é competente considerando a vontade manifestada pelo Reclamante consumidor, a natureza do litígio e a sujeição deste ao regime da arbitragem necessária (art. 15º da citada lei, alterada pelo art. 2º, da Lei n.º 6/2011, de 10.03).

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.

7. Da Fundamentação:

7.1. Dos fundamentos de facto tidos como provados com relevância para a decisão:

- a. O reclamante a fez a compra de um telemóvel melhor identificado nos autos em loja da reclamada, faturado a 16.12.2022, pelo valor de €869.90,
- b. A 04.12.2025 apresentou reclamação escrita
- c. Devido a manchas verdes que o ecrã passou a apresentar,
- d. Alegando que em nada contribuiu para tal:



- e.
- f. E a 06.12.2025 foi feita reclamação no Livro de Reclamações
- g. Tendo a reclamada declinado qualquer responsabilidade no sucedido, não se encontrando o bem no período de garantia de dois anos, que obriga a uma inversão do ónus da prova.
- h. E não havendo qualquer prova documental ou relatório técnico que identifique o problema do bem como sendo de origem.
- i. E que comprove que em 24 meses houve anomalia presumível na data da entrega, ou que seja resultado de um defeito de fabrico e não do chamado uso comum, desgaste ou má utilização do bem, etc...
- j. Cujo ónus caberia nesta fase ao autor do processo.
- k. A 09.04.2026 e perante RMA 46549 o bem teve apreciação técnica pela reclamada
- l. Que confirmou não estar o bem na garantia, e que o ecrã se encontrava danificado:

RMA N° 46549

Fatura	Data fatura	Data	Vencimento
FR41428/2022	16/12/2022	09/04/2026	09/05/2026

Artigo	Smartphone OnePlus 10 Pro 5G 12GB/256GB Dual SIM Volcanic Black
N° Série	869623055347875
Obs	Este passou a apresentar linhas verticais verdes e rosa

Intervenção	Após verificação técnica, comprovou-se que o equipamento encontra-se fora de garantia por apresentar o ecrã danificado internamente.
-------------	--

m. Fotos e vídeos enviados ao cliente

7.2. Dos factos não provados com relevância para a decisão:

- a. Que a Reclamada tenha violado qualquer normativo legal;
- b. Que o bem tinha na data da reclamação a 04.12.2025 uma falta de conformidade imputável ao vendedor nos termos da lei.

7.3. Da motivação

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

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. Nos termos das regras gerais do ónus da prova, determina o artigo 342.º, n.º 1 do CC, como princípio geral relativo à produção de prova, que “[à]quele que invocar um direito cabe fazer a prova dos factos constitutivos do direito alegado”.

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

8. Do Direito

Entre o Reclamante e a Reclamada, foi celebrado um contrato a 16.12.2022 para a aquisição de um telemóvel, melhor identificado nos autos.

Da matéria factual dada como provada entre o reclamante e a reclamada podemos considerar, ter sido realizado um contrato de compra e venda – conforme art. 874.º CC, pelo qual se transmite a propriedade de um bem ou direito, mediante um preço.

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.

Legalmente a garantia de uma compra e venda assenta na conformidade dos bens que sejam fornecidos em relação ao contrato de onde emerge a

discussão em apreço nos autos, para a obrigação que o vendedor passa a ter junto do consumidor.

Dito isto, desde logo importa sublinhar que se está perante um conflito de consumo uma vez que a reclamada vendedora é uma sociedade comercial e a reclamante comprou o bem para uma utilização não profissional, estamos assim perante um contrato de compra e venda, regulado pela lei das garantias, DL 84/2021, de 18 de outubro.

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.

O diploma alusivo à garantia legal trouxe assim uma série de direitos para os consumidores, mas também de obrigações para os consumidores visados nestas relações, e que cumprirá apreciar se foram cumpridas pelo Reclamante.

Desde logo o vendedor/prestador responde pela conformidade dos bens, devendo o profissional entregar ao consumidor bens que cumpram os requisitos constantes nos art.ºs 6º a 9º, sem prejuízo do disposto no artigo 10º.

Ora precisamente pelo art.º 7º são definidos requisitos objetivos dos bens vendidos, devendo nos termos do n.º 1, al. a): *“ser adequados ao uso a que os bens da mesma natureza se destinam”*; é ainda determinado na al. d) que os bens devem:”

corresponder e possuir as qualidades e outras características (...) habituais e expectáveis nos bens do mesmo tipo, considerando a sua natureza (...)''.

Atendendo ao n.º 3 do mesmo artigo, o legislador vem salvaguardar que não se verifica falta de conformidade quando no momento da celebração do contrato o consumidor tenha sido devidamente informado sobre o bem e as suas características.

A somar a tal, verifica-se tratar-se de uma aquisição de 16 de dezembro de 2022, não havendo registo de queixa formal com outra data que não já a 04 de dezembro de 2025, tendo assim de frisar que existem determinações e regras específicas para o tratamento de garantia legal dos bens e serviços em garantia, mas que se manifestem após os 24 meses da aquisição como entende o tribunal ser aqui o caso.

Deste modo quando o reclamante reclama e pede uma intervenção em 04.12.2025 junto da reclamada, seja por email como pelo preenchimento do livro de reclamações terá de atender-se ao previsto na lei quanto às responsabilidades que podem ser assacadas ao vendedor/prestador.

Assim alude o art. 12.º do diploma já mencionado:

Artigo 12.º 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.

3 - Nos contratos de compra e venda de bens móveis usados e por acordo entre as partes, o prazo de três anos previsto no n.º 1 pode ser reduzido a 18 meses, salvo se o bem for anunciado como um bem reconcondicionado, sendo obrigatória a menção dessa qualidade na respetiva fatura, caso em que é aplicável o prazo previsto nos números anteriores.

4 - O prazo referido no n.º 1 suspende-se desde o momento da comunicação da falta de conformidade até à reposição da conformidade pelo profissional, devendo o consumidor, para o efeito, colocar os bens à disposição do profissional sem demora injustificada.

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.»

Nos autos há a prova de reclamação feita no Livro de reclamações, após o bem estar já no seu terceiro ano de aquisição.

Há por isso que ter em conta que quanto à garantia legal, e como acima frisado o artigo 12.º, n.º 1 estabelece que o profissional é responsável por qualquer falta de conformidade que se manifeste no prazo de três anos a contar da entrega do bem.

Contudo e para que essa responsabilidade lhe possa ser imputada, após os 24 meses, o legislador retirou a presunção que decorre nesses primeiros meses, e com relevância para esta decisão.

Desta feita não podemos olvidar o preceituado no artigo 13.º do regime, que se ocupa da distribuição do ónus da prova e acaba por mudar o rumo da resposta a dar a esta situação uma vez que não foi feita prova em contrário pelo autor da ação.

O artigo refere que: « Artigo 13.º - Ónus da prova

1 - A falta de conformidade que se manifeste num prazo de dois anos a contar da data de entrega do bem presume-se existente à data da entrega do bem, salvo quando tal for incompatível com a natureza dos bens ou com as características da falta de conformidade.

2 - O disposto no número anterior é aplicável aos bens com elementos digitais de ato único de fornecimento de conteúdo ou serviço digital.

3 - Nos casos em que as partes tenham reduzido por acordo o prazo de garantia de bens móveis usados nos termos do n.º 3 do artigo anterior, o prazo previsto no n.º 1 é de um ano.

4 - Decorrido o prazo previsto no n.º 1, cabe ao consumidor a prova de que a falta de conformidade existia à data da entrega do bem.»

Ou seja, nos 36 meses de garantia legal há em si dois regimes diferentes: os primeiros 24 meses onde a presunção de falta de conformidade recai ao vendedor; e os últimos 12 meses, em que só há direitos para o consumidor se este provar que o bem tem um defeito/falta de conformidade que seja imputável ao vendedor, e que se existia na data da entrega.

O que não foi feito neste caso, nem vemos como pudesse ser feito, pois o bem esteve na posse do reclamante, a ser usado pelo mesmo em condições que o tribunal e a parte reclamada desconhece, e sem qualquer registo formal de queixa escrita nos primeiros 24 meses quanto a qualquer anomalia de funcionamento.

Não podendo este tribunal opinar sobre a forma de uso de um bem, (a que a lei é relativamente indiferente), o regime legal determina após os 24 meses da venda que o ónus da prova do defeito ou falta de conformidade alegado, cabe ao consumidor.

Não havendo por isso nenhuma prática ilegal ou irregular na posição da reclamada, pois caberia ao reclamante munir-se de prova técnica – se a mesma fosse possível – que de forma cabal esclarecesse o tribunal de que o problema reportado a 04.12.2025 era imputável ao vendedor.

Com efeito, ao abrigo do artigo 13.º, n.º 1, a falta de conformidade que se manifeste num prazo de dois anos a contar da data de entrega do bem presume-se existente à data da entrega do bem, salvo quando tal for incompatível com a natureza dos bens ou com as características da falta de conformidade.

Tal como neste caso, o bem não foi entregue com danos, e não podemos concluir que o reclamado resulte do fabrico/produção, tendo sido utilizado ou esteve ao dispor do reclamante em condições que o tribunal e a reclamada desconhecem, nem podem conhecer como já supra frisámos.

Nos termos do artigo 13.º, n.º 4, decorrido o prazo de dois anos, cabe ao consumidor a prova de que a falta de conformidade existia à data da entrega do bem.

Note-se que o consumidor só pode recorrer aos remédios previstos neste regime uma vez preenchidos dois pressupostos cumulativos:

- (i) a existência de uma falta de conformidade entre o bem entregue e o contrato;
- (ii) a anterioridade da falta de conformidade em relação ao momento da entrega do bem.

Em bom rigor, o artigo 13.º, n.º 1 consagra uma dispensa ou liberação legal do ónus da prova para o consumidor relativamente à anterioridade da desconformidade.

De facto, ainda que tenha de demonstrar a falta de conformidade, esta norma liberta o consumidor da prova da sua pré-existência no momento da entrega do bem, nos primeiros dois anos desde a entrega do bem (Cfr. JORGE MORAIS CARVALHO, *Compra e Venda e Fornecimento de Conteúdos e Serviços Digitais - Anotação ao Decreto-Lei Nº 84/2021, de 18 de Outubro, 2022, Reimpressão, Coimbra, Almedina, página 54*).

Ora, por força do artigo 13.º, n.º 4, considerando que decorreram mais de dois anos desde a entrega do bem, a reclamante deixa de beneficiar da “dispensa ou liberação legal do ónus da prova relativamente à anterioridade da desconformidade”, cabendo-lhe, nesta fase, demonstrar que a falta de

conformidade existia à data da entrega do bem, o que, no caso vertente, não logrou fazer, como já acima referimos.

Com efeito, em face da prova produzida, não ficou demonstrado que a desconformidade alegada existia desde o momento da entrega do bem, e pelo contrário quando esta é reclamada ou se manifestou já tinham passado mais de dois anos de utilização do bem.

Em face do que antecede, considerando que o reclamante não conseguiu provar, como lhe incumbia, que a desconformidade alegada já existia no momento da entrega, não estão reunidos os pressupostos para a aplicação dos mecanismos de reposição da conformidade consagrados no artigo 15.º, n.º 1, entre os quais se inclui a resolução do contrato, conforme peticionado.

Pelo exposto, não é possível concluir que tenha havido um incumprimento do contrato realizado entre as partes em 2023 com a aquisição, no apuramento da falta de conformidade, que permita determinar a existência de responsabilidade da Reclamada.

Assim e sem mais delongas entendemos ser de improceder o peticionado.

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 as custas pagas no presente processo, repartidas pelas partes conforme Regulamento de Custas 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, 18 de junho de 2026

A juiz-árbitro

Doutora Elionora Santos