Processo nº 288/2026

Sentença Nº 287 / 2025

SUMÁRIO:

No contrato de prestação de serviços de reparação de bem móvel celebrado com o consumidor, o reconhecimento expresso, pelo profissional, da desconformidade do serviço prestado logo após a sua execução, seguido do compromisso de substituição da peça defeituosa, constitui-o na obrigação de repor a conformidade a expensas próprias.
O dano superveniente, causado pelo consumidor em bem cuja substituição o profissional já se havia comprometido a realizar, não determina a perda da garantia relativamente à desconformidade previamente reconhecida, salvo se esse dano for a causa da própria desconformidade que se pretende ver reparada.
Recusando-se o profissional a cumprir a obrigação de reposição da conformidade, e tendo o consumidor suportado, a expensas próprias, o custo da reparação, assiste-lhe o direito ao reembolso do valor despendido**.**

1. PARTES

Versam os presentes autos sobre a resolução de litígio arbitral potestativo tendo por

Reclamante: ----, com identificação nos autos,
e
Reclamada: - ----., com identificação nos autos também.

2. OBJETO DO LITÍGIO

Alega o Reclamante, em síntese, que contratou à Reclamada a substituição do ecrã do seu telemóvel. Que, após a execução do serviço, a Reclamada reconheceu falha no *touch* do ecrã e encomendou nova peça. Que posteriormente, por motivo de viagem ao estrangeiro, o ecrã sofreu uma pequena fissura, tendo a Reclamada recusado a substituição do ecrã, com fundamento na perda da garantia. Pede, a final, a condenação da Reclamada na substituição gratuita do ecrã ou, em alternativa, no reembolso do preço pela reparação.

A Reclamada apresentou defesa escrita, alegando, em suma, que o Reclamante reportou problema no *touch* do ecrã, tendo a Reclamada procedido à encomenda de nova peça para, após avaliação técnica, apurar se existia, ou não, anomalia enquadrável no âmbito da garantia e, em caso afirmativo, proceder à substituição do ecrã do equipamento do Reclamante. Que quando o Reclamante foi à loja da

Reclamada de Cascais, o equipamento foi avaliado e constatou-se que tinha um impacto significativo no ecrã, proveniente da conduta do Reclamante. Que a garantia prestada não abrange estes danos e, em consequência, não cabe à Reclamada repará-los. Conclui, a final, pela sua absolvição.

3. FUNDAMENTAÇÃO

3.1. DE FACTO

3.1.1. Factos Provados

Da discussão da causa, com relevância para a boa decisão da mesma, resultaram provados os seguintes factos:

1. A Reclamada é uma sociedade que, entre outros serviços, repara telemóveis (facto do conhecimento público e deste Tribunal e certidão de registo comercial junta a fl. 15);

2. O Reclamante é o proprietário de telemóvel OnePlus, modelo 11, que utiliza no dia-a-dia para fins privados (cf. declarações do Reclamante);

3. A 17 de dezembro de 2025, o Reclamante contratou à Reclamada, por € 211,00, a substituição do ecrã do seu telemóvel (cf. fatura junta a fl. 4, declarações do Reclamante e inquirição da testemunha ---);

4. Após a substituição do ecrã, no próprio dia em que o telemóvel foi levantado, o Reclamante regressou à loja da Reclamada reportando que o ecrã tinha falhas na função *touch* (cf. declarações do Reclamante e inquirição da testemunha ---);

5. Nesta ocasião, a Reclamada confirmou a avaria parcial do ecrã colocado, tendo procedido à encomenda de um novo ecrã para instalar no telemóvel (cf. declarações do Reclamante e inquirição da testemunha ---);

6. Como o novo ecrã demoraria 1 a 2 dias a chegar, o Reclamante continuou com o telemóvel em seu poder, por dele necessitar (cf. declarações do Reclamante e inquirição da testemunha ---);

7. A 19 de dezembro de 2025, a Reclamada informou o Reclamante de que a peça já estava em loja (cf. doc. junto a fl. 5);

8. Ao usar o telemóvel com o ecrã anteriormente substituído pela Reclamada, o Reclamante deixou-o cair, partindo-o ao nível do canto superior esquerdo (cf. imagens junta a fl. 30 e declarações do Reclamante);

9. Quando o Reclamante regressou à loja da Reclamada para trocar o ecrã, esta recusou-se fazê-lo, com fundamento no mesmo estar danificado e na perda da garantia perdida (cf. declarações do Reclamante e inquirição da testemunha ---).

3.1.3. Motivação

A convicção do Tribunal assentou no conjunto da prova produzida nos autos, analisada, conjugada e criticamente, à luz das regras da experiência e de acordo com juízos de normalidade, segundo as regras da repartição do ónus da prova.

Foram, antes de mais, considerandos os documentos juntos aos autos, com destaque para aqueles mencionados a propósito dos factos dados como provados.

Foram ainda tomadas em consideração, por iniciativa do Tribunal, as declarações do Reclamante. Este, no essencial, esclareceu o Tribunal que é proprietário de um telemóvel OnePlus 11 para uso pessoal, tendo contratado à Reclamada, pelo preço de € 211,00, a substituição do ecrã. Que no próprio dia em que recebeu o equipamento com o novo ecrã, verificou que este tinha uma falha na função *touch*, facto que reportou à Reclamada, a qual reconheceu a existência da anomalia e informou que ia encomendar um novo ecrã. Que, nesta ocasião, ficou com o equipamento, por dele necessitar e por o mesmo permitir as demais utilizações. Que, entretanto, ao usar o telemóvel, danificou o canto do ecrã. Que quando regressou à loja da Reclamada para substituir o ecrã, esta recusou-se a fazê-lo, alegando exclusão da garantia. Que, entretanto, perante a recusa da Reclamada, e necessitando do telemóvel, já o mandou reparar a expensas próprias.

As declarações do Reclamante mostraram-se coerentes, espontâneas e circunstanciadas, apresentando-se, ademais, corroboradas quer pela prova documental junta aos autos, quer, no essencial, pelo próprio depoimento da testemunha arrolada pela Reclamada, pelo que mereceram integral credibilidade a este Tribunal.

Da parte da Reclamada foi inquirida a testemunha ---, coordenador de equipa das lojas da Reclamada. Esclareceu a mesma que, no âmbito das suas funções, foi contactado pelo gerente da loja onde o ecrã do equipamento do Reclamante foi trocado. Que este lhe relatou que, após a troca do ecrã, a loja confirmou que a função *touch* não funcionava, tendo encomendado um ecrã novo, por não o terem em stock. Que o cliente ficou com o telemóvel e que, quando regressou à loja com o equipamento, o ecrã estava danificado. Que nesta ocasião a indicação transmitida ao Reclamante foi a de que já não poderiam trocar o *ecrã* em garantia, tendo apenas sido proposto ao Reclamante uma atenção comercial no preço do ecrã.

Do depoimento desta testemunha resultou, com particular relevância, o reconhecimento inequívoco de que a desconformidade da função *touch* foi confirmada pela Reclamada imediatamente após a execução do serviço, no próprio dia da entrega do equipamento ao Reclamante, e que, nessa sequência, a Reclamada

assumiu perante o Reclamante a obrigação de proceder à substituição do ecrã, tendo, para o efeito, encomendado nova peça. Cumpre sublinhar que a testemunha não presenciou diretamente os factos ocorridos na loja, tendo deles tomado conhecimento por intermédio do gerente de loja, pelo que o seu depoimento assume, nesta parte, natureza indireta. Ainda assim, mostrou-se objetivo, sereno e conforme ao demais acervo probatório, motivo pelo qual foi valorado nos termos supra expostos.

Termos em que respondeu o Tribunal à matéria de pela forma acima fundamentada.

3.2. DE DIREITO

*

O Tribunal é competente para a resolução do presente litígio, ao abrigo do artigo 14.o, n.o 2, da Léi dé Défésa do Consumidor (Léi n.o 24/96, dé 31 dé julho), bém como dos artigos 5.o é 6.o do Regulamento do CACCL. Trata-se de um conflito dé consumo, tal como definido no artigo 4.o do Regulamento do CACCL, e de reduzido valor económico, conforme resulta do pedido do Reclamação.

As Partes têm personalidade e capacidade judiciárias e são legítimas.

Não há nulidades, exceções ou questões prévias de que deva o Tribunal conhecer oficiosamente.

**

O Reclamante contratou à Reclamada, sociedade comercial, a substituição do ecrã do

seu telemóvel pessoal. Uma prestação de serviços, submissível ao contrato de *empreitada*, abrangida pelo DL n.o 84/2021, de 18 de outubro, e pelo disposto nos artigos 1207.o e seguintes do Código Civil.

Na execução do serviço contratado, a Reclamada está obrigada a executar a obra em conformidade com o que foi convencionado e sem vícios que excluam ou reduzam o valor dela ou a sua aptidão para o uso ordinário ou previsto no contrato (cf. artigo 1208.o do Código Civil e ainda artigos 6.o e 12.o do DL n.o 84/2021).

A questão a resolver por este Tribunal consiste em saber se o Reclamante tem, ou não, direito à substituição gratuita do ecrã ou, em alternativa, ao reembolso do preço pela reparação, com fundamento na desconformidade do serviço prestado -

concretamente por o ecrã substituído apresentar um problema ao nível da função *touch*. Concretamente, ficou comprometida a função *touch*. Mais ficou provado que tal desconformidade foi constatada no próprio dia, após a execução do serviço, tendo a Reclamada, aliás, encomendado um novo ecrã para substituir o ecrã desconforme, o que traduz reconhecimento inequívoco, pela própria Reclamada, da existência da desconformidade e da sua obrigação de a reparar.

Nos termos do artigo 12.o, n.o 1, do DL n.o 84/2021, o profissional responde perante o consumidor pela falta de conformidade que exista no momento da entrega do bem, presumindo-se, salvo prova em contrário, que as faltas de conformidade que se manifestem no prazo de dois anos, a contar dessa data, já existiam à data da entrega (artigo 13.o, n.o 1). Ora, no caso vertente, a desconformidade manifestou-se no próprio dia da entrega do equipamento e foi expressamente reconhecida pela Reclamada, dispensando-se, assim, o funcionamento da presunção legal.

Perante a desconformidade, assistem ao consumidor os direitos previstos no artigo 15.o, n.o 1, do DL n.o 84/2021, designadamente a reposição da conformidade do bem, a redução proporcional do preço ou a resolução do contrato, nos termos e limites aí previstos. Em concreto, o Reclamante optou, num primeiro momento, pela reposição da conformidade, mediante a substituição do ecrã - direito que a Reclamada, aliás, reconheceu e se comprometeu a satisfazer.

Assim, apenas se pode concluir que o Reclamante tem direito à pretensão deduzida, de reposição da conformidade ou, em alternativa,ao reembolso do preço pela reparação. Concretamente quanto a esta última, considerando, por um lado, que a Reclamada se recusou a repor a conformidade sem custos para o Reclamante, e, por outro, que o Reclamante, entretanto, já repôs a conformidade do ecrã, à sua custa [cf. artigos 15.o, n.o 4, al. *a)*, subalínea iii), do DL n.o 84/2021].

Contra o que acaba de concluir-se, não procede, no entender do Tribunal, o argumento de que, após a confirmação da desconformidade, o Reclamante danificou o ecrã. Com efeito, tal dano ocorreu em momento posterior à confirmação da desconformidade e incidiu sobre bem que a Reclamada se havia já previamente comprometido a substituir. Tão-pouco ficou provado que tal dano impedisse a Reclamada de repor a conformidade que já assumira realizar.

Acresce que a cláusula de exclusão da garantia por danos imputáveis ao consumidor - invocada pela Reclamada e que conta da fatura junta a fl. 4 ("Essa garantia ficará automaticamente cancelada se o equipamento sofrer [...] maus tratos ou sofrer danos decorrentes de acidentes, quedas, [...] ou qualquer ocorrência imprevisível, decorrentes de ma utilização dos equipamento por parte do utilizador") - apenas pode operar, à luz do critério do declaratário normal colocado na posição do real declaratário (cf. artigo 236.o, n.o 1, do Código Civil), quanto a desconformidades causadas pelo próprio consumidor, e não quanto a desconformidades pré-existentes, já reconhecidas pelo profissional, e cuja reparação este havia já assumido. Interpretação diversa esvaziaria de conteúdo útil o regime da garantia de conformidade e permitiria ao profissional furtar-se ao cumprimento de obrigações já assumidas, o que se não pode aceitar.

Dito de outro modo: só pode perder a garantia o cliente que, após a reposição da conformidade do bem desconforme, o danifique, causando a mesma desconformidade que pretende ver reposta. Não foi o caso dos autos, em que o dano

superveniente é distinto e autónomo da desconformidade previamente reconhecida (falha da função *touch*).

Assim, impõe-se concluir pela procedência integral da pretensão do Reclamante.

4. DECISÃO

Pelo exposto, julga-se procedente, por provada, a presente reclamação e, em consequência, condena-se a Reclamada a pagar ao Reclamante € 211,00.

Fixa-se à reclamação o valor dé € 211,00 (duzentos e onze euros), o valor indicado pelo Reclamante e que não mereceu oposição da Reclamada.

Sem custas adicionais.

Notifique, com cópia.

Lisboa, 8 de junho de 2026.

O Juiz Árbitro,

_____

(Tiago Soares da Fonseca)