Processo nº 630/2026

Sentença n.º 339/2026

SUMÁRIO:

1. Caso o consumidor alegue a existência de uma desconformidade, o profissional não pode recusar-se a receber e a avaliar a coisa com o fundamento de já terem decorrido mais de dois anos desde a data da entrega.
2. No terceiro ano de responsabilidade do profissional, o consumidor que pretenda exercer qualquer um dos direitos previstos no artigo 15.º do Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro, tem o ónus de provar, não apenas a existência de falta de conformidade da coisa, mas também a existência da falta de conformidade no momento da entrega.

---

1. PARTES

Reclamante: ---, devidamente identificado nos autos

Reclamada: ----., devidamente identificada nos autos.

2. OBJETO DO LITÍGIO

O reclamante pede a reparação ou substituição dos AirPods.

3. PROCESSO E AUDIÊNCIA DE JULGAMENTO

Em 13/07/2026, realizou-se audiência de julgamento. Estiveram presentes o reclamante e a reclamada. Não tendo sido possível a conciliação, foram ouvidas as partes e a seguinte testemunha:

- ----, diretor de Loja.

4. FUNDAMENTAÇÃO

4.1. DE FACTO

Entre a reclamada e o reclamante foi celebrado, no dia 2 de novembro de 2023, um contrato de compra e venda de uns AIRPODS 3RD 2021 TRUE WIR.
Durante o terceiro ano da garantia legal, um dos AirPods deixou de funcionar e o reclamante dirigiu-se à loja da reclamada para reclamar. Embora não conste do processo a data certa da reclamação, ambas as partes estão de acordo que isso aconteceu após 2 de novembro de 2025.
Também não é colocada em causa a desconformidade do aparelho. Pelo contrário, no relatório apresentado pela ---, pode ler-se o seguinte: "Após analise técnica e depois de efetuados os testes de diagnósticos Apple foram verificadas as seguintes anomalias:
-Airpods avariados".
Num primeiro momento, a reclamada recusou-se a receber os AirPods por já terem passado mais de dois anos desde a entrega dos aparelhos. Depois do início do processo, aceitaram os aparelhos e remeteram-nos para análise, tendo concluído que se encontravam avariados, mas que não lhes cabia a reposição da conformidade.

4.2. DE DIREITO

O Tribunal é competente para a resolução do presente litígio, ao abrigo do artigo 14.º-2 da Lei de Defesa do Consumidor (Lei n.º 24/96, de 31 de julho), segundo o qual "os conflitos de consumo de reduzido valor económico estão sujeitos a arbitragem necessária ou mediação quando, por opção expressa dos consumidores, sejam submetidos à apreciação de tribunal arbitral adstrito aos centros de arbitragem de conflitos de consumo legalmente autorizados", bem como ao abrigo dos artigos 4.º e 5.º do Regulamento do Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa (CACCL).

As partes têm personalidade e capacidade judiciárias.

Não há nulidades ou outras exceções ou questões prévias de que cumpra oficiosamente conhecer.

**

Entre o reclamante e a reclamada foi celebrado, no dia 2 de novembro de 2023, um contrato de compra e venda de uns AIRPODS 3RD 2021 TRUE WIR.

A reclamada atuou no exercício da sua atividade profissional e o reclamante destinou o bem a uma utilização não profissional. Está, portanto, em causa um contrato de compra e venda de bens de consumo, ao qual é aplicável o regime previsto no Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro.

Nos termos dos artigos 5.º, 6.º e 7.º do Decreto-Lei n.º 84/2021, o profissional deve entregar ao consumidor bens conformes com o contrato.

As partes estão de acordo no que respeita à existência de uma falta de conformidade.

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. Assim, contrariamente ao que foi inicialmente comunicado ao reclamante, a garantia

legal não termina dois anos depois da compra. Uma falta de conformidade manifestada entre o segundo e o terceiro anos continua abrangida pelo período de responsabilidade do profissional.

A diferença entre os primeiros dois anos e o terceiro ano não respeita, portanto, à duração da garantia legal, mas ao ónus da prova. De acordo com o artigo 13.º, n.º 1, a falta de conformidade manifestada nos primeiros dois anos presume-se existente na data da entrega. Decorrido esse período, cabe ao consumidor provar que a falta de conformidade existia na data da entrega do bem, conforme resulta do n.º 4 do mesmo artigo.

A exigência de que a falta de conformidade existisse na data da entrega não significa que a avaria já tivesse de ser visível ou impedir o funcionamento do bem nesse momento. Pode estar em causa, por exemplo, uma deficiência originária de fabrico ou a falta da durabilidade que seria razoavelmente expectável. O consumidor tem, porém, de demonstrar factos que permitam relacionar a avaria manifestada no terceiro ano com uma característica ou deficiência já existente no momento da entrega.

Uma avaria anterior, ocorrida durante os primeiros dois anos, pode constituir um elemento relevante para essa demonstração, sobretudo se tiver a mesma natureza ou revelar uma deficiência persistente. Não constitui, contudo, um requisito estabelecido na lei. A existência de uma avaria nos primeiros dois anos é apenas um exemplo de um facto que, conjugado com outros, pode contribuir para demonstrar a origem da falta de conformidade. A lei não determina que a responsabilidade do profissional no terceiro ano dependa de o bem já ter avariado anteriormente.

A circunstância de o ónus da prova recair sobre o consumidor também não permite ao profissional recusar liminarmente a receção do bem apenas por já terem decorrido dois anos desde a data da entrega. O artigo 12.º, n.º 4, determina que o consumidor deve colocar o bem à disposição do profissional após a comunicação da falta de conformidade. Esta previsão pressupõe que o profissional receba o bem e aprecie a reclamação apresentada durante os três anos da garantia legal. Uma política de recusa

automática depois de decorridos dois anos seria incompatível com o prazo de responsabilidade expressamente previsto no artigo 12.º, n.º 1, e impediria, na prática, o exercício dos direitos legalmente reconhecidos durante o terceiro ano.

Tal não significa, contudo, que o profissional esteja obrigado a reparar ou substituir qualquer bem que avarie durante esse período. Receber e analisar o bem é diferente de reconhecer a sua responsabilidade. Feita a análise, o profissional pode concluir que não se encontram demonstrados os pressupostos da sua responsabilidade, uma vez que, no terceiro ano, cabe ao consumidor provar que a falta de conformidade existia na data da entrega.

No caso em análise, ficou demonstrado que um dos AirPods deixou de funcionar durante o terceiro ano. O relatório técnico apresentado pela reclamada confirma a avaria, mas não identifica a sua causa, nem contém qualquer elemento que permita concluir que esta resulta de uma deficiência existente na data da entrega. A simples constatação de que os AirPods estão atualmente avariados prova a falta de funcionamento atual, mas não prova, sem outros elementos, a sua origem.

Também não foram alegados ou demonstrados outros factos relativos, designadamente, à natureza da avaria, à utilização do aparelho, à sua conservação ou à durabilidade normalmente expectável de bens desta natureza que permitam estabelecer aquela relação. Não é, por isso, possível concluir que a avaria manifestada depois de 2 de novembro de 2025 resulta de uma falta de conformidade existente quando o bem foi entregue.

Conclui-se, assim, que a reclamada não podia recusar liminarmente receber e apreciar o bem com o fundamento de já terem decorrido dois anos desde a entrega. Contudo, tendo posteriormente recebido e analisado os AirPods, e não tendo o reclamante apresentado elementos de prova que permitam concluir que a falta de conformidade existia na data da entrega, não se encontram preenchidos os pressupostos necessários para reconhecer os direitos previstos no artigo 15.º do Decreto-Lei n.º 84/2021.

A pretensão do reclamante deve, consequentemente, ser julgada improcedente.

5. DECISÃO

Pelo exposto, julga-se improcedente o pedido, absolvendo-se a reclamada.

Sem custas adicionais.

Notifique.

Lisboa, 24 de julho de 2026.

A Árbitra

Joana Campos Carvalho