Processo nº 451/2026

Sentença Nº 377 / 2026

SUMÁRIO:

Na compra e venda de bem de consumo, recai sobre o consumidor o ónus de provar a desconformidade do bem.
Tendo ficado apenas provado um dano no ecrã de televisão, caracterizado por um ponto de impacto definido e por fissuras de propagação radial e ramificada, tal configuração é típica de impacto ou pressão mecânica externa. A ausência de indícios de avaria interna não permite concluir pela existência de uma desconformidade originária do bem.

1. PARTES

Alega o Reclamante que adquiriu uma televisão da marca --- à --- posteriormente avariada, tendo comunicado à Reclamada a respetiva avaria. Que a Reclamada fez deslocar um técnico ao local, que considerou que a avaria reportada não estava coberta pela garantia. Pede, a final, a condenação da Reclamada na substituição da TV indicando como valor € 227,63.

A Reclamada não contestou, tendo, por comunicação enviada para este centro a 14 de agosto de 2026, junta aos autos, informado que não iria comparecer na audiência de discussão e julgamento.

3. FUNDAMENTAÇÃO

3.1. DE FACTO

3.1.1. Factos Provados

Da discussão da causa, resultaram provados os seguintes factos:

1. A Reclamada é a representante em Portugal de produtos da marca --- (facto do conhecimento público);

2. A 27 de maio de 2025, o Reclamante comprou à ----., na condição de nova, uma TV ---, em campanha, tendo pago € 9,99 pela mesma (cf. fatura junta a fl. 2 e declarações do Reclamante);

3. O Reclamante adquiriu a mencionada TV para a sua residência (cf. declarações do Reclamante);

4. A 23 de setembro de 2025, o Reclamante participou à Reclamada avaria no equipamento, alegando que o mesmo apresentava riscos perpendiculares no canto direito (cf. *email* junto a fl. 3 e declarações do Reclamante);

5. Posteriormente, em data não apurada, a Reclamada fez deslocar técnico à residência do Reclamante (cf. declarações do Reclamante);

6. O ecrã da TV do Reclamante apresenta uma quebra/fissura visível, que se estende do canto superior direito até à parte central/inferior do painel (cf. imagem junta a fl. 7 e declarações do Reclamante);

7. A Reclamada não aceitou a avaria reportada como coberta pela garantia (cf. doc. a fl. 9).

3.1.2. Factos Não Provados

Da discussão da causa não resultou provado o seguinte facto:
A. A existência de riscos perpendiculares no canto direito da TV do Reclamante.

3.1.3. Motivação

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

Tal prova consistiu, antes de mais, nos 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. Esclareceu o mesmo que comprou uma TV da marca --- à ----, tendo pago pela mesma € 9,99. Que o respetivo ecrã apresentava riscos perpendiculares no canto direito da TV tendo participado à situação à Reclamada. Que a Reclamada fez deslocar um técnico ao local e que, nesta ocasião, a mesma apenas apresentava uma quebra/fissura visível, que se estende do canto superior direito até à parte central. Que a TV poderá ter sido danificada pelo Reclamante entre a data da ocorrência dos riscos participados à Reclamada e a data em que esta fez deslocar um técnico ao local. Que a Reclamada considerou a avaria reportada excluída da garantia. Confrontado com a imagem junta a fl. 7, respondeu o Reclamante corresponder à TV comprada à --- da marca da Reclamada e que foi o Reclamante quem tirou a mencionada fotografia. Quanto ao facto não provado A., não se considerou suficiente para tal a comunicação do Reclamante junta a fls. 3, nem as suas declarações. Impunha-se no entender do Tribunal, prova adicional, como imagens da mencionada televisão ou vídeo da mesma por ocasião da participação da avaria efetuada à Reclamada.

Termos em que respondeu o Tribunal à matéria de facto do modo acima fundamentado.

3.2. DE DIREITO

*

O Tribunal é competente para a resolução do presente litígio, ao abrigo do artigo 14.o, n.o 2, da Lei de Defesa do Consumidor (Lei n.o 24/96, de 31 de julho), bem como dos artigos 5.o a 7.o do Regulamento do CACCL. Concretamente, estamos perante um conflito de consumo, tal como definido no artigo 5.o do Regulamento do CACCL, de reduzido valor económico, atento o pedido deduzido pelo Reclamante.

As Partes têm personalidade e capacidade judiciárias e são legítimas. Não há nulidades, exceções ou questões prévias de conhecimento oficioso.

**

Importa, antes de mais, qualificar a relação jurídica em apreço.

O Reclamante adquiriu, por compra, uma TV da marca da Reclamada para uso pessoal a sociedade comercial que se dedica à sua comercialização: a NOS Comunicações. Isto é, *uma compra e venda de bens de consumo*, abrangida pelo regime previsto no Decreto-Lei n.o 84/2021, de 18 de outubro.

No caso em análise, a questão que se coloca é se o Reclamante tem o direito à substituição da TV junto da Reclamada, representante do produtor, por desconformidade da mesma.

Nos termos legais, compete ao Reclamante a prova da desconformidade do bem adquirido. Compulsada a matéria de facto, somente ficou provado que o ecrã da TV do Reclamante apresenta uma quebra/fissura visível, que se estende do canto superior direito até à parte central/inferior do painel. Contudo, com base na mencionada imagem, considera o Tribunal que o padrão do dano observado é tipicamente o associado a impacto/pressão mecânica externa e não a uma avaria interna do painel.

Senão vejamos.

No topo do ecrã é visível uma marca circular bem definida, que corresponde ao ponto de contacto inicial (choque, pressão ou pancada). Este ponto de origem é tipicamente o de um impacto localizado.

Por outro lado, o padrão das fissuras existentes é radiante/ramificado. Ou seja, tal indicia que a partir desse ponto, as fissuras propagam-se em linhas que se bifurcam e ramificam à medida que se afastam da origem. O comportamento mecânico clássico de propagação de fratura num painel sujeito a choque: a energia do impacto dissipa-se radialmente.

Adicionalmente, não logrou o Reclamante provar, por exemplo, por junção de vídeo da TV em funcionamento ou de imagens do ecrã ligado, a existência no ecrã da TV dos padrões típicos de avaria interna, como manchas uniformes, faixas horizontais/verticais de cor, zonas mortas sem fissura física ou pixels defeituosos.

Assim, no entender deste Tribunal, o dano reportado é totalmente compatível com o dano por impacto — seja queda, pancada ou pressão aplicada ao ecrã — e não com avaria

espontânea de fabrico ou funcionamento de origem. Da prova produzida não há elementos que apontem para uma causa interna/elétrica. Para tal, impunha-se um relatório de peritagem, parecer técnico, vídeos ou imagens do equipamento em funcionamento que permitissem ao Tribunal concluir diferentemente.

Não tendo ficado provada a falta de conformidade do bem comprado pelo Reclamante, resta concluir pela improcedência da reclamação.

4. DECISÃO

Pelo exposto, por não provada, julga-se totalmente improcedente a presente reclamação e, em consequência, absolve-se a Reclamada do pedido.

Fixa-se à ação o valor de € 227,63 (duzentos e vinte e sete euros e sessenta e três cêntimos), o valor indicado pelo Reclamante e que não mereceu a oposição da Reclamada.

Sem custas adicionais. Notifique, com cópia.

Lisboa, 28 de agosto de 2026.

O Juiz Árbitro,

_____

(**Tiago Soares da Fonseca**)