SENTENÇA n.º 389/2026

Processo n.º 585/2026

SUMÁRIO:

O decurso do tempo, pela prescrição e caducidade, nos termos do Código Civil, e da Lei das garantias é impeditivo do direito de ação e do reconhecimento de direitos.

Estão sujeitos a prescrição, pelo seu não exercício durante o lapso de tempo estabelecido na lei, os direitos que não sejam indisponíveis ou que a lei não declare isentos de prescrição.

O direito dos reclamantes prescreveu findo o prazo de 2 anos da garantia legal, e ainda que nesse prazo tivesse sido feita reclamação escrita, teria também já caducado o direito de ação.

Termos em que verificando-se uma exceção perentória, tem este tribunal de declarar a improcedência do pedido.

1. *Identificação das partes*

Reclamantes:

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 transpôs 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 18 de agosto de 2026, nas instalações do CACCL em Lisboa, que se fixa como lugar da arbitragem.

3. *Do objeto do litígio*

Ainda que o objeto do litígio possa ser conhecimento com pormenor nos autos, entende o tribunal ser de delimitar que os Reclamantes no seu pedido, indiquem que:

«Em abril de 2021, adquiri diretamente à --- um televisor ----, modelo QE65QN95AATXXC, equipamento de gama premium (pvp cerca de 3.000,00€) destinado a utilização doméstica normal.

No dia 27/12/2025, o equipamento passou a apresentar um defeito grave no painel, traduzido em riscas verticais verdes persistentes, tremor da imagem e efeito de arrastamento, sintomas típicos de falha interna do painel/driver, não relacionados com cabos, fontes externas ou configuração de imagem, o que foi despistado com testes de imagem da própria TV.

O defeito manifesta-se independentemente da fonte de sinal, surge inclusive no menu da própria televisão, e tem vindo a agravar-se, indicando falha estrutural do painel e não desgaste normal decorrente da utilização.

Atendendo à gama, tecnologia (Neo QLED) e valor do equipamento (pvp €3.000,00), a ocorrência deste tipo de avaria após cerca de quatro anos de utilização normal, revela-se incompatível com a vida útil expectável de um produto desta categoria, configurando um defeito prematuro. Desde a compra, o televisor foi utilizado durante 11.348 horas, conforme indicado pela aplicação oficial ----, valor que se encontra significativamente abaixo da vida útil estimada do painel, que para um modelo Neo QLED topo de gama é tipicamente superior a 60.000 horas. Contactei a ---- em diversas ocasiões, solicitando a apreciação do defeito e eventual apoio comercial fora da garantia legal. A marca limitou-se

a invocar o termo da garantia e a remeter para reparação paga, sem analisar o defeito reportado nem se pronunciar sobre responsabilidade da marca.

Após concessão de prazo para resposta, a comunicação final da---- limitou-se a indicar que "a insatisfação ficou registada", encerrando o diálogo sem resolução. Venho, assim, requerer a intervenção deste Centro de Arbitragem para apreciação do defeito prematuro e da responsabilidade da marca, visando uma solução justa e equilibrada.

Pedido: Que a ----- proceda à apreciação do defeito como defeito prematuro e, nesse enquadramento, conceda apoio comercial fora da garantia, designadamente através de reparação do painel ou, em alternativa, proposta comercial adequada para substituição do equipamento por modelo equivalente ou superior, em condições justas para o consumidor.»

***

A Reclamada apresentou contestação que pode ser consultada na íntegra nos autos e de onde se destaca a:

defesa por impugnação, confirmando que o bem foi adquirido a 08.04.2021, fazendo alusão ao regime de garantia que estava na altura em vigor.

Existem alegações de Direito, referentes ao período da garantia e à obrigação de garantia legal quanto a faltas de conformidade que se manifestem no prazo de 2 anos a contar da data de entrega do bem.

Podendo esses direitos ser exercidos no prazo de 2 anos.

A 27.12.2025 foi comunicado à reclamada que alegadamente o bem apresentava uma anomalia no painel, e indicado que o bem tinha 4 anos de antiguidade, apesar de solicitada concessão e apoio comercial fora do período de garantia.

A Reclamada terá esclarecido que poderia ser o equipamento verificado num centro de assistência autorizado pela ----, mas no que respeitava à garantia não existiam quaisquer exceções pelo que não iria apresentar uma solução comercial.

O reclamante terá recusado a posição assumida, e apresentou reclamação no Livro a 16.01.2026. A reclamada reiterou a resposta anterior.

Entende que pelo exposto não assiste razão aos reclamantes a quem cabe provarem o direito que alegam.

O bem está fora do prazo de garantia, não tendo sido demonstrado qualquer outro fundamento legal suscetível de legitimar a sua pretensão.

Termos em que deverá a presente ação ser julgada totalmente improcedente por não provada e em consequência ser a reclamada absolvida dos pedidos contra si formulados.

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 pelos reclamantes, não podendo o valor ser superior a €5000.

Determina-se que o valor da causa seja fixado em €2549 (dois mil e quinhentos e quarenta e nove euros).

5. Da tentativa de conciliação e do julgamento arbitral

Na data e hora designada para a audiência, verificou-se estarem presentes os Reclamantes, e a Reclamada representada pela sua mandatária.

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

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 pelos Reclamantes, a natureza do litígio quanto à garantia de um bem móvel 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.

Deve, no entanto, ser apreciada uma exceção que impede a prossecução para a análise da fundamentação de facto. Independentemente dos factos controvertidos relevantes para este caso, deve ser apreciada a caducidade do direito de ação dos reclamantes, considerando a data da aquisição do bem, e a data em que foi proposta esta ação.

Ainda que em sede de mediação o litígio pudesse ter alguma resolução por conciliação, e que mesmo em audiência se tenha questionado da vontade de que houvesse efetivo orçamento para a anomalia que o bem dispõe, não sendo possível nenhum tipo de conciliação, nem a imposição comercial de uma solução às partes, tem este tribunal de apreciar as questões processuais que impedem de se debruçar nesta data sobre o mérito da questão em si.

***

Assim e considerando a base contratual em apreço para a discussão de direito em causa quanto ao pedido entende este tribunal ter de considerar a data

de 08.04.2021, conforme documento junto aos autos, para a aquisição do bem TV----- melhor descrito nos autos por um dos reclamantes:

Certo é que em nosso entendimento os factos reportam-se assim a uma aquisição realizada há mais de 5 anos na data desta audiência, mas ainda não completos quanto o processo deu entrada neste tribunal a 02.02.2026, embora tal não altere a nossa decisão.

Motivo pelo qual tem de ser aqui analisada a caducidade do direito de ação, tendo em conta que se trata de uma exceção perentória, que é uma figura que permite paralisar definitivamente o direito, a conclusão no sentido de que o (eventual) direito dos demandantes a reclamar sobre eventuais defeitos ou faltas de conformidade do bem adquirido, e que nesta data torna inútil a análise de qualquer outra questão.

Mais do que isto considera-se ainda que o direito do consumidor a existir sobre a aquisição do bem móvel à data também já prescreveu, o que levaria a outra exceção perentória neste processo.

Porque de acordo com o diploma que estava em vigor na data da aquisição, o DL n.º 67/2003, com as alterações do DL 84/2008 o consumidor dispõe apenas de 2 anos para reclamar direitos sobre a falta de conformidade do bem móvel, mas que mesmo assim tinha quaisquer anomalias de ter sido reportadas formalmente no prazo de 2 meses do seu aparecimento por se tratar de coisa móvel.

Referia o diploma nos artigos que relevam para esta apreciação que:

«Artigo 5.º Prazo da garantia - [revogado - Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de Outubro]

1 - O consumidor pode exercer os direitos previstos no artigo anterior quando a falta de conformidade se manifestar dentro de um prazo de dois ou de cinco anos a

contar da entrega do bem, consoante se trate, respectivamente, de coisa móvel ou imóvel.»

E

«Artigo 5.º-A Prazo para exercício de direitos - [revogado - Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de Outubro]

1 - Os direitos atribuídos ao consumidor nos termos do artigo 4.º caducam no termo de qualquer dos prazos referidos no artigo anterior e na ausência de denúncia da desconformidade pelo consumidor, sem prejuízo do disposto nos números seguintes.

2 - Para exercer os seus direitos, o consumidor deve denunciar ao vendedor a falta de conformidade num prazo de dois meses, caso se trate de bem móvel, ou de um ano, se se tratar de bem imóvel, a contar da data em que a tenha detectado.

3 - Caso o consumidor tenha efectuado a denúncia da desconformidade, tratando-se de bem móvel, os direitos atribuídos ao consumidor nos termos do artigo 4.º caducam decorridos dois anos a contar da data da denúncia e, tratando-se de bem imóvel, no prazo de três anos a contar desta mesma data.

4 - O prazo referido no número anterior suspende-se durante o período em que o consumidor estiver privado do uso dos bens com o objectivo de realização das operações de reparação ou substituição, bem como durante o período em que durar a tentativa de resolução extrajudicial do conflito de consumo que opõe o consumidor ao vendedor ou ao produtor, com excepção da arbitragem.

5 - A tentativa de resolução extrajudicial do litígio inicia-se com a ocorrência de um dos seguintes factos: a) As partes acordem no sentido de submeter o conflito a mediação ou conciliação; b) A mediação ou a conciliação seja determinada no âmbito de processo judicial; c) Se constitua a obrigação de recorrer à mediação ou conciliação.»

E mesmo que reportada e feita a denúncia, como acima indica o legislador, o direito de ação do consumidor caducava passados 2 anos dessa comunicação da falta de conformidade, perdendo qualquer direito a menos que já decorresse ação de resolução extrajudicial do conflito que suspendesse os prazos.

Mas nada disso ocorreu no prazo em causa.

A formalização de denúncia sobre os factos ocorre já depois de terminada a garantia legal que findou a 07.04.2023, e apenas aconteceu pelo livro de reclamações a 16.01.2026, ainda que tenha sido enviado email à reclamada a 27.12.2025, tendo esta ação sido intentada apenas a 02.02.2026.

Tudo fora do prazo legal que levava à possibilidade de responsabilização de um vendedor por uma anomalia de um bem móvel junto de um consumidor.

***

E nem a alegada publicidade sobre o tempo de vida útil do bem é salvaguardada pela lei como permitindo a ação e a reclamação findo o prazo de garantia sem que tivesse havido formal denúncia ainda no mesmo decurso do prazo legal.

***

Assim e considerando os dois institutos jurídicos em causa sempre se dirá que de acordo com Manuel de Andrade, a prescrição é o "instituto por via do qual os direitos subjetivos se extinguem quando não exercidos durante certo tempo fixado na lei". Visa-se punir a inércia do credor que deve diligenciar pela cobrança oportuna do seu crédito se nisso tiver interesse.

Atendendo à doutrina sempre se esclareça que a prescrição é uma forma de extinção de direitos (e dos correspondentes deveres) em consequência do seu não exercício durante um determinado período. Encontra-se referida no n.º 1 do artigo 298.º e regulada, enquanto instituto geral, nos artigos 300.º a 327.º do Código Civil. O regime jurídico da prescrição é um regime injuntivo que não pode ser afastado ou modelado pelas partes no negócio jurídico.

O beneficiário da prescrição tem a faculdade de se opor ao exercício do direito prescrito. No entanto, se ultrapassado o prazo da prescrição o beneficiário cumprir a obrigação prescrita, com ou sem conhecimento do decurso do prazo de prescrição, não poderá mais tarde vir alegar que cumpriu indevidamente. A prescrição é uma exceção perentória cuja verificação determina a absolvição do pedido nas ações judiciais.

Tal como a prescrição, também a caducidade é uma forma de extinção de direitos pelo não exercício durante um determinado período, embora assuma um regime jurídico distinto.

Além de que a caducidade é definida como uma forma de extinção de direitos (e dos correspondentes deveres) em consequência do seu não exercício durante um determinado período.

Encontra-se a mesma referida no n.º 2 do artigo 298.º CC, e regulada, enquanto instituto geral, nos artigos 328.º a 333.º do Código Civil.

Atente-se ainda na doutrina ao veiculado por Melanie Neiva Santos ao afirmar no texto «Os institutos da prescrição e da caducidade no Código Civil» que:

'' O mero decurso do tempo afeta as relações jurídicas, produzindo efeitos jurídicos constitutivos, como no caso da usucapião ou prescrição aquisitiva, modificativos, como no caso da prescrição que conduz ao enfraquecimento do direito pela conversão da obrigação civil em mera obrigação natural, e ainda extintivos, no caso da caducidade.

O n.º 1 do artigo 298.º estabelece a regra de que todos os direitos estão sujeitos a prescrição pelo seu não exercício, durante o lapso de tempo estabelecido na lei, excetuando os direitos indisponíveis e os que a lei declare isentos de prescrição.

O legislador adotou um critério formal para a qualificação dos institutos em análise, estabelecendo o artigo 298.º, n.º 2 que "quando por força da lei ou por vontade das partes, um direito deva ser exercido dentro de certo prazo, são aplicáveis as regras da caducidade, a menos que a lei se refira expressamente à prescrição".

O decurso do prazo fixado na lei ou por vontade das partes para o exercício de um direito, sem que o seu titular o exerça e não se referindo a lei à prescrição, acarreta a extinção do direito por caducidade. Inversamente à prescrição, a caducidade é de conhecimento oficioso e pode ser alegada em qualquer fase do processo (artigo 333.º).'' *(sublinhado nosso).*

Neste caso, o facto praticado pela demandada na venda do imóvel data de abril de 2021 e permitia ao consumidor durante 2 anos até abril de 2023 ter

interpelado a reclamada para o cumprimento dos seus direitos, caso uma anomalia se tivesse manifestado no bem nesse tempo.

E após essa interpelação mesmo assim o consumidor teria no limite 2 anos para avançar com a ação sobre estas faltas de conformidade ali reclamadas, sob pena de caducar o seu direito à luz da lei das garantias – DL 67/20023 com a redação do DL 84/2008, entendendo-se este regime como especial perante as regras gerais do Código Civil e da venda de coisa defeituosa.

Assim e mesmo que o houvesse o direito a reclamar sobre qualquer falta de conformidade, este caducou com o decurso do tempo, por não ter sido intentada a devida ação nos termos do diploma que tutela as garantias legais dos bens móveis.

Verificando-se a caducidade, em termos oficiosos, e inclusive explicitada em sede de audiência aos presentes, verifica-se uma exceção perentória, que paralisa em definitivo o eventual direito que os demandantes pudessem ter tido contra o vendedor.

Sendo que a anomalia reportada só vem a ser denunciada em dezembro de 2025, muito depois de finda a garantia legal e na inexistência de um qualquer seguro ou garantia contratual que possa aqui ser apreciado pelo tribunal quanto ao peticionado.

Termos em que não pode este tribunal pronunciar-se juridicamente sobre o pedido, tendo este de improceder, e ser dada como provada a exceção processual de caducidade.

7. <u>Das taxas</u>

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. 21º do Regulamento Harmonizado 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.

Pelo que determina-se serem assim devidas as taxas regulamentadas, aplicáveis às partes de forma repartida.

8. Da Decisão

Atento ao exposto, e sem necessidade de mais considerações, considera-se a ação totalmente improcedente, atendendo à exceção perentória de caducidade provada, absolvendo-se a Reclamada do pedido.

Deposite e notifique.
Lisboa, 31 de agosto de 2026

A juiz-árbitro

Doutora Elionora Santos