



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

**Processo nº 3959/ 2023**

---

## **TÓPICOS**

**Serviço:** Artigos relacionados com tecnologias de informação e comunicação

**Tipo de problema:** Incumprimento da garantia legal

**Direito aplicável:** Lei n.º 24/96, de 31 de julho; Decreto-Lei nº 67/2003, de 8 de abril; artº 913 do CC; artº 342, nº 1 do CC

**Pedido do Consumidor:** Reparação do equipamento garantindo a funcionalidade e qualidade original ou cheque no valor do equipamento de acordo com as condições de garantia (499,00€).

---

## **SENTENÇA Nº 78/2024**

### **SUMÁRIO:**

1. A Lei n.º 24/96, de 31 julho tutela a defesa do consumidor indicando os direitos a que o mesmo pode reclamar em caso de garantia legal nomeadamente ao direito à qualidade dos bens e serviços.
2. A extensão de garantia como contrato determina as condições e regras aplicáveis aos casos concretos.
3. A presunção de ónus da prova que recai sobre o consumidor, pode ser afastada pelo vendedor se conseguir provar o contrário, nomeadamente a ausência de uma anomalia legal ou contratualmente protegida.
- 4.

### **1. Identificação das partes**

Reclamante:

Reclamada:



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



## **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 fevereiro de 2024, nas instalações do CACCL em Lisboa, que se fixa como lugar da arbitragem.

## **3. Do objeto do litígio**

Alega o Reclamante no seu pedido, em síntese que pretende reclamar da reparação do equipamento, garantindo a funcionalidade e qualidade original ou cheque no valor do equipamento de acordo com as condições da garantia.

Descreve que a Reclamada não assegurou a qualidade original do equipamento após a intervenção da extensão da garantia mesmo após decorridos mais de 30 dias.

Apesar das suas insistências documentadas através do livro de reclamações não foram tomadas soluções para as avarias.

Atualmente a televisão muda múltiplas vezes de canal quando se pressiona a tecla do comando demora cerca de 30s antes de iniciar a ação, isso após a vistoria do técnico. Indicou ainda que uma das portas de HDMI vem sem acesso à internet. Junta assim os comprovativos do registo das reclamações.

Pretende a retificação destas anomalias e a reposição como original ou a devolução do valor pago de €499.

A reclamada pronunciou-se em contestação sumariamente no sentido de indicar que a 01/09/2020, o Demandante adquiriu, na loja da ---, uma | TV LED SAMSUNG 50" UE50TU8505UXXC, tendo sido igualmente contratualizado o serviço de extensão de garantia.



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

A 24/10/2023 e ao abrigo do referido serviço de extensão de garantia, o Demandante dirigiu-se à suprarreferida loja descrevendo uma anomalia do equipamento e solicitando a respetiva reparação.

O processo de reparação, ao qual foi atribuído o n.º WO-25894128, foi encerrado no dia 17/11/2023, tendo sido substituído o display do equipamento por se ter concluído que o painel se encontrava com anomalia.

A 20/22/2023 o Demandante regressa à loja e alega que o equipamento tem problemas de imagem e conexão. Nesse seguimento, é aberto novo processo de reparação - WO-26234415 – tendo o equipamento sido testado e analisado.

Dessa análise e verificação do equipamento resultou a conclusão de que o equipamento não tinha qualquer anomalia, tendo sido dada ao Demandante a indicação de que deveria contactar diretamente a sua operadora na medida em que poderia existir alguma incompatibilidade relacionada com a box.

Resultou indubitável que o equipamento adquirido à Demandada não tinha qualquer anomalia cfr. declaração de fecho que ora se junta aos autos.

Como tal, não poderá a Demandada aceder ao pedido do Demandante na medida em que não foi detetada qualquer anomalia no equipamento encontrando-se este perfeitamente funcional e correspondente às suas características.

Pretende o Demandante que seja feita a reparação do equipamento ou atribuído um cheque no valor do equipamento. No entanto, este pedido nunca poderia ser considerado procedente precisamente por ter na sua base factos que não correspondem à realidade, conforme acima exposto, nomeadamente no facto de o equipamento se encontrar, alegadamente, com anomalias.

O que, conforme se verificou, não resultou da verificação técnica feita, que, pelo contrário, comprovou inexistirem quaisquer anomalias.

Pelo que, se impugnam todos os factos descritos pelo Demandante e que respeitam a essa alegada anomalia que, conforme referido, não se verifica, não podendo atender à pretensão do Demandante.

Inexistindo qualquer anomalia no equipamento, não poderá a Demandada proceder à devolução da quantia paga pelo Demandante aquando da aquisição do equipamento, porquanto inexistente fundamento jurídico para tal.

Não podendo, obviamente, o pedido do Demandante ser considerado procedente.



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



Nestes termos e nos mais de Direito que V. Exa. doutamente suprirá, devem os factos constantes da presente Contestação ser dados por provados e procedentes e, consequentemente, a presente ação ser dada por não provada e improcedente e, em consequência, deve a Demandada ser 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 pela reclamante, não podendo o valor ser superior a €5000. A presente causa tem o valor total de €499 (quatrocentos e noventa e nove euros).

#### **5. Da tentativa de conciliação e do julgamento arbitral**

Na data e hora designada para a audiência, que se realizou via Teams, verificou-se estar presente o Reclamante, e a Reclamada, representada pela sua ilustre mandatária Dra. ---, e a testemunha da mesma Sra. ---- como funcionário da empresa de reparações ---.

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

Foram ouvidas as mesmas e a testemunha.

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.



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

## **7. Da Fundamentação:**

Dos fundamentos de facto:

### **7.1. Resultam como factos provados:**

1. O reclamante em consequência de contrato celebrado com a Reclamada de adquiriu em 01.09.2020 uma TV LED SAMSUNG;
2. Realizou nessa data também um contrato de extensão de garantia com a Reclamada;
3. A 24.10.2023 foi acionado o serviço de extensão de garantia, e solicitada a reparação da TV;
4. A 17.11.2023 e após ida ao local, houve substituição do display do equipamento, pois o mesmo tinha anomalia;
5. Posteriormente foi aberto novo processo de reparação, para que o comando do equipamento fosse testado e reparado;
6. Tendo havido uma deslocação ao local que resultou de que o equipamento adquirido não tem uma anomalia, mas,
7. Para melhor funcionamento do comando deve ser contactada a operadora e face incompatibilidade da box;
8. Conforme guia para domicílio realizada, com a nota a indicar que o comando funciona bem e que a queixa se reporta ao comando ao comando da tv da box, e que há problemas de incompatibilidade da box;
9. A 17.11.2023, 25.11.2023 e a 28.11.2023 foi preenchido o livro reclamações, solicitando que fossem reparadas as avarias quanto à ligação da TV e o seu comando;
10. A 05.12.2023 foi encerrado o processo de reparação pela reclamada.

### **7.2. Resultam como factos não provados:**

- a) Que a Reclamada tenha incumprido o contrato de assistência realizado;



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



- b) Que a anomalia em causa se enquadre numa falta de conformidade protegida pela lei das garantias;
- c) A existência de prejuízos causados com culpa da Reclamada.

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.

## **8. Do Direito**

Na presente situação estamos perante uma relação de consumo face ao contrato realizado entre o reclamante e a reclamada, no âmbito de extensão da garantia legal.

Nos termos da Lei n.º 24/96 estão definidos os direitos dos consumidores, nomeadamente em caso de garantia legal. Sendo que à data dos factos o equipamento em apreço já se encontrava fora da mesma, uma vez que foi adquirido em setembro de 2020.

Sendo a Reclamada vendedora, e uma sociedade comercial, e uma vez que o reclamante comprou o bem para uma utilização não profissional, estamos perante um contrato de compra e venda de bens de consumo, regulado pelo Decreto-Lei n.º 67/2003, de 8 de abril, na sua versão atualizada.

Nos termos deste regime, o vendedor tem o dever de entregar ao consumidor bens que sejam conformes com o contrato de compra e venda (cfr. artigo 2.º, n.º 1).

Pela alínea d) do n.º 2 do artigo 2.º, presume-se que os bens não são conformes com o contrato se “não apresentarem as qualidades e o desempenho habituais nos bens do mesmo tipo e que o consumidor pode razoavelmente esperar, atendendo à natureza do bem”.

Quando o bem não é conforme, o consumidor tem o direito a exercer um dos direitos previstos no artigo 4.º: reparação, substituição, redução do preço ou resolução do contrato.

Finda a garantia legal o consumidor pode adquirir uma extensão de garantia, ficando entre as partes previstas as condições a que se sujeita a mesma extensão.



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

Nesse sentido terá o Reclamante contactado formalmente a Reclamada, para ver as anomalias da televisão reparadas, ao abrigo da extensão de garantia contratual contratada.

Portanto, é ao consumidor que cabe o ónus de alegar e provar o defeito, ainda que goze de presunções legais que facilitem a prova.

Tais presunções fazem apelo a conceitos indeterminados que terão de ser densificados através de factos concretos que razoavelmente, de acordo com as regras da experiência comum, permitam inferir a falta de qualidade, conformidade e de desempenho normal que é de esperar de bens daquela natureza (Acórdão do Supremo Tribunal de Justiça de 20-03-2014, relator: Moreira Alves, Processo n.o 783/11.2TBMGR.C1.S1).

Pelo exposto, não é, pois, possível concluir que tenha havido um incumprimento do contrato de compra e venda, uma vez que a garantia legal terminara em setembro 2022 e a anomalia reclamada só se verifica em outubro de 2023, com a primeira intervenção que modificou o display do bem, e a nova ordem de trabalhos de novembro de 2023, mas que foi encerrada por ausência de prova da referida anomalia.

O reclamante alegou que a falta de conformidade do bem, atendendo ao funcionamento do comando e da tv, mas não consegue apresentar prova dessa desconformidade.

Note-se que ao consumidor mesmo provando que há uma desconformidade em novembro de 2023, terá de ter um nexo de causalidade ou prova de que a mesma se reporta ao anterior indicado, e que se enquadra nos termos do contrato de extensão de garantia, uma vez que na situação em apreço já estamos fora da aplicação da garantia legal.

Na distribuição dos ónus de prova cabe ao comprador/consumidor o ónus da alegação e da prova do defeito quer se configure o art.o 12 da lei 24/96, quer se perspetive o art.o 913 do CC, o que resulta em paralelo com o art.o 342, n.o 1 do CC.

Entendemos que a presunção de não conformidade funciona como um indício de violação da garantia legal – mesmo que não seja esse o objeto do litígio - já que será bastante difícil ao consumidor provar o nexo causal entre um defeito no bem e a causa capaz de promover esse defeito existente à data da compra (Acórdão do Supremo Tribunal de Justiça de 20-03-2014, relator: Moreira Alves, Processo no 783/11.2TBMGR.C1.S1), mas efetivamente essa questão - pelo decurso do tempo – também não se coloca neste caso.



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



Contudo o vendedor pode ilidir essa presunção, designadamente demonstrando que a desconformidade não foi causada por nenhuma intervenção de sua responsabilidade, nem existia à data da venda, ou à data da extensão garantia contratual.

O que consideramos que fez, atendendo à prova testemunhal e documental apresentada, nomeadamente por aquilo que os técnicos constataram quanto à ausência de defeito, mas sim uma alegada incompatibilidade com o equipamento que terá de ser resolvida pelo queixoso junto da sua operadora ou junto de peritos técnicos, pagos a sua expensas, e fora do domínio do contrato de extensão de garantia que fez, que não tem cobertura ou abrangência para essa situação.

Ora, e como se deixou já antever em sede de fundamentação factual e respetiva motivação, não pode o Reclamante fazer prova de qualquer incumprimento contratual da Reclamada.

Pelo que, e sem mais considerações, decai a pretensão do Reclamante, tendo o pedido necessariamente de improceder.

## **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 apuradas no presente processo por isenção regulamentada, por parte dos Reclamantes.





CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



## 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, 27 de fevereiro de 2024

A juiz-árbitro

Eleonora Santos