

REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA  
CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO  
TRIBUNAL ARBITRAL

*Proc. nº 1891/25*

## SENTENÇA

### *Sumário:*

O direito à substituição de bem que apresente desconformidade, nos termos do art. 15º, nº 1, al. a), ou do art. 16º do DL nº 84/21, de 18-10, não legitima o consumidor a exigir do vendedor um bem de gama ou de valor superior ao que foi objeto de contrato, mas apenas um bem de gama e valor idênticos.

### I - Relatório:

██████████, representado por ██████████, apresentou reclamação contra ██████████.

Alega que adquiriu à Reclamada um aparelho de TV ██████████ 766, pelo valor de € 975,61, tendo pago, com desconto, a quantia de € 699,99, no dia 9-9-24.

Em 16-9-24 foi-lhe entregue o equipamento mas apresentou anomalias: faixas brancas sobre o ecrã.

Tendo reportado no dia seguinte a situação à Reclamada, solicitou a substituição do equipamento.

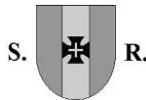
A Reclamada informou o Reclamante de que teria de contactar a empresa ██████████ mas esta não precedeu com disponibilidade, tendo aparecido apenas uma vez para verificar a anomalia que foi confirmada.

A empresa ██████████ enviou um *e-mail* a solicitar hora e dia para recolha do equipamento, o que o Reclamante recusou, alegando que foi prejudicado durante estes meses todos sem nunca resolverem a questão.

A ██████████ informou que aguardava a data para recolha do equipamento, e após isto nunca mais resolveu a situação.

O Reclamante não aceitou um *voucher* no valor em causa, o que o prejudicaria e obrigaria a não ter poder de escolha caso pretenda recorrer a outra empresa para a compra de outra TV.





**REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA**

**CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO**

**TRIBUNAL ARBITRAL**

Pretende a substituição do equipamento, por um de gama superior, atendendo a que se sente lesado pela falta de acompanhamento e resolução do conflito por parte da reclamada.

A Reclamada contestou e alegou que, depois da reclamação dos defeitos que o aparelho apresentava, informou o Reclamante de que deveria contactar diretamente a [REDACTED], por forma a agilizar a resolução nomeadamente que fosse acionada a sua assistência técnica certificada.

O Reclamante recusou-se a contactar a marca, pelo que a Reclamante iniciou diligências junto da [REDACTED], fornecedora de televisões da [REDACTED], na Região Autónoma da Madeira, a qual, por sua vez, enfrentou constrangimentos, principalmente causados por sucessivas desmarcações do próprio cliente, atrasando a verificação da anomalia.

Em 16-10-24, houve tentativas de deslocação à residência do Reclamante, que este não se encontrava disponível. Depois, ainda no mês de outubro de 2024, o Reclamante adiou duas vezes a visita técnica, alegando hospitalização do seu pai. A visita foi reagendada para 22-10-24, mas nesse dia o Reclamante recusou terminantemente a entrada do técnico para análise do equipamento. Em 4-12-24, o cliente negou ter recusado a visita, justificando tal recusa com um alegado atraso do técnico (marcada para as 15h, o técnico terá ligado às 15h05), o que não condiz com as comunicações.

Só em 18-12-24, após intervenção da Direção de Serviços do Consumidor, a visita foi finalmente realizada com sucesso, permitindo recolher evidências da anomalia reclamada.

De imediato, a [REDACTED] diligenciaram a marcação de recolha do equipamento com vista à substituição ou devolução dos valores pagos, mas o Reclamante recusou a entrega do produto com defeito, condicionando-a à substituição por televisor de gama superior, cujo preço é 5 vezes superior ao do equipamento adquirido.

A [REDACTED] manifestou total disponibilidade para cumprir os termos legais da garantia, estando pronta para substituir o equipamento por outro idêntico ou equivalente ou, em alternativa, para resolver o contrato mediante devolução dos valores pagos, mas a concretização dessas soluções foi impedida única e exclusivamente pela recusa reiterada do Reclamante em entregar o equipamento.

## **II - Factos provados:**

No dia 9-9-24, o Reclamante adquiriu à Reclamada um aparelho de TV pelo valor final de € 699,99, devendo ser pago a prestações.

O aparelho foi entregue na morada do Reclamante pela empresa [REDACTED] com quem a Reclamada tinha um acordo de fornecimento de aparelhos de TV.





**REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA**

**CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO**

**TRIBUNAL ARBITRAL**

Logo no dia seguinte ao da entrega, o Reclamante constatou a existência de um defeito no aparelho, tendo efetuado a reclamação junto da Reclamada.

A Reclamada, considerando o acordo que existia com a [REDACTED] relativamente ao fornecimento dos aparelhos de TV, indicou ao Reclamante que deveria contactar essa empresa a fim de confirmar a existência do defeito.

Após algumas diligências realizadas, um representante da [REDACTED] confirmou junto do Reclamante a existência do defeito, existindo quer da Reclamada, quer da [REDACTED], a disponibilidade para a sua substituição por outro aparelho idêntico.

O Reclamante, contudo, recusou a entrega do aparelho, invocando que deveria ser feito um *upgrade* para um aparelho de gama superior, o que foi recusado pela Reclamada.

Não se apurou que da parte da Reclamada houvesse qualquer declaração no sentido de admitir a substituição do aparelho por outro de gama superior.

Os factos apurados – e que são os que se revelam essenciais para a apreciação do caso - resultaram, quer dos depoimentos de ambas as testemunhas, quer das mensagens que foram trocadas entre o Reclamante, a Reclamada e a [REDACTED].

#### **IV - Apreciação do caso:**

A matéria de facto traduz a celebração de um contrato de compra e venda a prestações regulado pelo DL n.º 84/21, de 18-10, uma vez que não se duvida da qualidade de consumidor atribuída ao Reclamante.

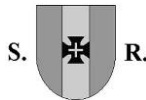
Igualmente está fora de qualquer dúvida a existência de uma situação de desconformidade, uma vez que o aparelho de TV apresentou defeito logo que foi entregue na morada do Reclamante.

Atento o disposto no art. 16.º daquele diploma, era legítimo ao Reclamante exigir a substituição do bem ou a resolução do contrato, com entrega do aparelho e devolução das quantias pagas. Neste caso, sem as condicionantes previstas no art. 15.º para qualquer das opções previstas no seu n.º 1.

O reclamante manteve a sua pretensão no domínio exclusivo da substituição, não fazendo uso da outra alternativa, de modo que é apenas o direito à substituição que está em apreciação neste caso.

Para este efeito, ao contrário do que é invocado pelo Reclamante, a lei não reconhece ao consumidor o direito a obter a substituição por um aparelho de gama superior, com manutenção do preço acordado relativamente ao aparelho que foi objeto do contrato.





**REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA**  
**CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO**  
**TRIBUNAL ARBITRAL**

Tal possibilidade sempre estaria dependente da vontade do vendedor, não lhe correspondendo um direito do consumidor, sendo que, no caso concreto, não se apurou que tenha existido da parte da Reclamada qualquer declaração naquele sentido.

Neste contexto, improcede a pretensão do Reclamante no sentido de obter a substituição do aparelho por outro de gama superior.

**V - Decisão:**

**Face ao exposto, julgo improcedente a reclamação na parte em que se pretende a substituição do aparelho de TV por um de gama superior, reconhecendo-lhe apenas o direito a obter a substituição do aparelho por outro da mesma gama e preço.**

Sem custas.

Funchal, 28-7-25

A. Abrantes Geraldes

