



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

Processo n.º 2027/26

SENTENÇA

I - [REDACTED]
apresentou reclamação contra

[REDACTED]
Alegou que adquiriu um telemóvel [REDACTED] na loja da reclamada a 17/6/2024, pelo valor de € 1.278,00.

O equipamento foi entregue para reparação a 20/2/2026, ao abrigo da garantia, apenas com cintilação, existindo registo em vídeo no momento da entrega nas instalações da reclamada que comprova que o ecrã apenas apresentava cintilação, não existia qualquer ponto negro visível e não havia danos físicos aparentes.

O equipamento foi devolvido ao Reclamante a 14/3/2026 com um agravamento significativo do problema, apresentando parte do ecrã inoperacional e um ponto negro visível, situação que não se verificava no momento da entrega.

Não pode ser imputada responsabilidade por danos que não estavam presentes aquando da entrega do equipamento. Tal discrepância entre o estado inicial e o estado devolvido levanta fundadas dúvidas quanto à origem do dano identificado, nomeadamente a possibilidade de o mesmo ter ocorrido durante o transporte, manuseamento ou processo de análise técnica.

Foi apresentado orçamento (em contacto telefónico) no valor de € 329,99, com fundamento em “display partido” e “uso indevido do cliente”, alegando impacto ou força excessiva.

O Reclamante recusou de reparação, atendendo a que o equipamento não sofreu qualquer queda ou impacto (enquanto esteve em seu poder), o vidro encontra-se intacto, e o defeito é compatível com falhas em painéis AMOLED.

Pretende que a Reclamada proceda à reparação do equipamento ao abrigo da garantia. Se não for possível a reparação pretende a resolução do contrato.

Valor do telemóvel: € 1.278,00.





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

II - Foi realizado o julgamento, sem comparência da Reclamada que também não apresentou contestação.

Da prova produzida resultam provados os seguintes factos:

O Reclamante adquiriu um telemóvel [REDACTED] na loja da Reclamada, a 17/6/2024, pelo valor de € 1.278,00.

Esse equipamento foi entregue para reparação a 20/2/2026, apresentando, então, cintilação, ou seja, movimentação vertical no visor.

O equipamento não evidenciava, tal como ainda não evidencia ainda danos aparentes, quer no visor, quer na estrutura.

O equipamento foi devolvido ao Reclamante a 14/3/2026, apresentando a parte inferior do écran inoperacional e um ponto negro no lado esquerdo, situação que não se verificava no momento da entrega.

Para reparação dessa avaria foi apresentado pela Reclamante um orçamento no valor de € 329,99, com fundamento em “display partido” e “uso indevido do cliente”, alegando impacto ou força excessiva.

O Reclamante recusou a reparação com esse motivo.

O exterior do equipamento não revela qualquer dano na estrutura ou no écran em resultado de alguma queda ou impacto.

Não se provou que o aparelho tenha sofrido, em poder do Reclamante, antes ou depois de efetuada a reparação, qualquer impacto que tivesse afetado a sua estrutura ou afetado o seu funcionamento.

A matéria de facto apurada resulta essencialmente do depoimento do Reclamante, que pareceu convincente, conjugado com a análise do vídeo que foi efetuado na ocasião em que o aparelho foi entregue na Reclamada para reparação e com a análise do próprio aparelho que foi exibido pelo Reclamante no decurso da audiência de julgamento.

III – A venda de bens como o aparelho a que os autos se reportam implica para o profissional a responsabilidade por qualquer desconformidade que se manifeste no prazo de 3 anos a contar da entrega, sendo que a falta de conformidade que se manifeste no prazo de 2 anos se presume existente à data da entrega (arts. 12º, nº 1, e 13º, nº 1, do DL nº 84/21, de 18-10).

No caso concreto, a avaria inicial correspondente à cintilação do écran foi reclamada dentro do prazo de 2 anos. E foi ainda dentro desse prazo que se verificou a segunda





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

avaria, também no visor, traduzida no facto de uma parte do visor se encontrar inoperacional e apresentar ainda um ponto negro.

Nenhum destes defeitos que correspondem inequivocamente a desconformidades pode ser imputada a uma atuação negligente do Reclamante, sendo de presumir, aliás, que essas desconformidades são imanentes ao aparelho que foi vendido pela Reclamada.

Nesta medida, sem necessidade de outras considerações, não pode deixar de ser declarada a procedência da reclamação, em concreto, o pedido de condenação da Reclamada na reparação do aparelho, nos termos do art. 15º, nº 1, al. a), do referido DL.

IV – Face ao exposto, julgo procedente a reclamação e condeno a Reclamada a efetuar a reparação do telemóvel [REDACTED] que foi vendido ao Reclamante.

Sem custas.

Notifique.

Funchal. 8-7-26

A. Abrantes Geraldes

