

Processo nº 1327/2025

Sentença nº 304 / 2025

1. PARTES

Reclamantes: ---, devidamente identificados nos autos, assistidos pelo Dr. ---, jurista da DECO;

Reclamada: ---, representada pelo seu mandatário Dr. ---, conforme procuração junta aos autos.

2. SUMÁRIO

I. Os direitos do consumidor na compra e venda de bens de consumo são regulados pelo Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro no que concerne aos negócios jurídicos celebrados após a sua entrada em vigor;

II. Aos contratos de adesão aplica-se o regime estabelecido Decreto-lei n.º 446/85, de 25 de Outubro, que institui o regime jurídico das cláusulas contratuais gerais, de acordo com o qual as cláusulas proibidas padecem do vício de nulidade;

III. Pressupostos essenciais para a procedência dos direitos do consumidor são a existência de uma compra e venda e de uma desconformidade do bem existente à data da entrega do mesmo.

3. OBJETO DO LITÍGIO

No dia 20.11.2024, os Reclamantes celebraram um contrato de compra e venda de uma televisão, marca Hisense, modelo 75A6N, pelo preço de 649,99 € (seiscentos e quarenta e nove euros e noventa e nove cêntimos).

A entrega foi realizada por transportadora no domicílio dos Reclamantes, no dia 25.11.2024. Alegam os Reclamantes que os funcionários da transportadora não estavam munidos das ferramentas necessárias para a montagem do televisor, motivo pelo qual o deixaram embalado. Neste sentido, contactaram a Reclamada com vista à resolução do conflito, mas não lograram obter sucesso.

Peticionam a condenação da Reclamada nos seguintes termos: “Recolher o equipamento adquirido pela consumidora, que tem um defeito de fabrico que foi imediatamente denunciado, em garantia; ou Proceder à troca do equipamento por outro equivalente ou superior, na impossibilidade de reparação”.

A Reclamada, por seu turno, alega não estarmos perante uma desconformidade do bem, mas perante um dano posteriormente causado no mesmo. Nesse sentido, a Reclamada alega que os Reclamante é que pediram para que o bem não fosse montado e recusaram a abertura da embalagem. Ademais, alega, que de acordo com os seus termos e condições competia aos Reclamantes verificar a integridade e conformidade do bem antes de aceitar o mesmo e assinar a guia sem apor quaisquer reservas. Peticionou a sua absolvição do pedido.

Não foi possível conciliar a posição das partes.

4. FUNDAMENTAÇÃO

4.1. DE FACTO

4.1.1. Factos provados

Da discussão da causa, bem como da documentação junta aos autos, resultaram provados, com interesse para a causa, os seguintes factos:

- a) A Reclamada é uma sociedade comercial que se dedica de forma profissional à comercialização de equipamentos eletrónicos;
- b) No dia 20.11.2024, os Reclamantes adquiriram junto da Reclamada uma televisão, marca Hisense, modelo 75A6N, pelo preço de 649,99 € (seiscentos e quarenta e nove euros e noventa e nove cêntimos);
- c) A Reclamada alertou os Reclamantes por e-mail, antes da entrega, de que deveriam inspecionar o bem antes de assinarem a guia e que deveriam recusar o artigo se não estivesse em perfeitas condições;
- d) A Reclamante confirma o recebimento desse e-mail;
- e) No dia 25.11.2024, a entrega do bem foi realizada por transportadora no domicílio dos Reclamantes, pelas 13h20;

- f) O bem não foi montado pela transportadora;
- g) Não foi solicitado que o bem fosse ligado;
- h) O Reclamante --- assinou a guia de entrega;
- i) O campo da assinatura não surge ligado ou acompanhado a qualquer texto;
- j) O televisor apresenta riscas verticais a toda a extensão no ecrã;
- k) A embalagem do produto não apresentava danos visíveis.

4.1.2. Factos não provados

Da discussão da causa, bem como da documentação junta aos autos, resultaram como não provados, com interesse para a causa, os seguintes factos:

- a) Que os funcionários da transportadora tenham afirmado que não haveria problema em não abrir a embalagem.

4.1.3. Motivação

A convicção do Tribunal quanto à matéria de facto fundou-se no conjunto de documentos juntos aos autos, incluindo as fotografias, bem como na prova produzida na audiência de discussão e julgamento, incluindo as declarações da Reclamante e do Reclamante.

A análise da prova produzida junto do Tribunal foi realizada pelo mesmo à luz das regras da repartição do ónus da prova, recorrendo a juízos de normalidade e de experiência.

Deste modo, de acordo com o princípio geral relativo à produção de prova, consagrado no artigo 342.º, n.º 1 do CC¹, “[à]quele que invocar um direito cabe fazer a prova dos factos constitutivos do direito alegado” e, nos termos do n.º 2 da mesma norma “[a] prova dos factos impeditivos, modificativos ou extintivos do direito invocado compete àquele contra quem a invocação é feita”. Neste sentido, os Reclamantes lograram demonstrar junto do Tribunal que celebraram a compra e venda e que o televisor lhes foi entregue.

¹ CC – Código Civil.

Ficou igualmente demonstrado junto do Tribunal que os Reclamantes tinham conhecimento da cláusula contratual geral da Reclamada que estipula a necessidade de abertura e verificação dos bens aquando da sua entrega pela transportadora.

No que respeita ao facto não provado al. a): este constitui um facto constitutivo do direito alegado pelo Reclamante, pelo que de acordo com as regras gerais do ónus da prova, mormente artigo 342.º, n.º 1 do CC, a sua prova caberia aos próprios Reclamantes. Neste contexto, não basta alegar esta interação com os funcionários da transportadora, sendo necessário fazer prova da mesma.

Pelo exposto, assim fundou o Tribunal a sua convicção quanto à matéria considerada como provada e não provada.

4.2. 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), segundo o qual “os conflitos de consumo de reduzido valor económico estão sujeitos a arbitragem necessária ou mediação quando, por opção expressa dos consumidores, sejam submetidos à apreciação de tribunal arbitral adstrito aos centros de arbitragem de conflitos de consumo legalmente autorizados”, bem como ao abrigo dos artigos 4.º e 5.º do Regulamento Harmonizado para todos os Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo.

As partes têm personalidade e capacidade judiciárias e são legítimas.

Não há nulidades, exceções ou questões prévias de que cumpra oficiosamente conhecer.

**

Entre os Reclamantes e a Reclamada foi celebrado um contrato de compra e venda (artigo 874.º CC) de coisa móvel (uma televisão, marca Hisense, modelo 75A6N), pelo preço de 649,99 € (seiscentos e quarenta e nove euros e noventa e nove cêntimos). A compra e venda para consumo é regulada pelo Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro, determinando este diploma no seu artigo 53.º, n.º 1 que as suas disposições se aplicam aos contratos

celebrados após a sua entrada em vigor. Nos termos do artigo 55.º do mesmo Decreto-Lei, a sua vigência iniciou no dia 01.01.2022. O negócio jurídico – compra e venda – de onde resulta o litígio foi celebrado em 20.11.2024, pelo que é este o regime jurídico aplicável.

A Reclamada é uma sociedade comercial e os Reclamantes compradores adquiriram o televisor em causa para um uso não profissional, pelo que nos encontramos perante uma relação de consumo, na modalidade de compra e venda para consumo. As definições de consumidor e profissional, para efeitos da aplicação do regime jurídico da compra e venda para consumo, podem ser encontradas, respetivamente, nas als. g) e o) do artigo 2.º do Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro. Está, deste modo, preenchido o âmbito de aplicação do Decreto-Lei n.º 84/2021, tendo aplicação os direitos aí previstos caso se verifique um caso de desconformidade.

Contudo, existe um ponto prévio que carece de ser determinado pelo Tribunal: saber se estamos perante uma desconformidade imputável ao profissional (Reclamada) ou, pelo contrário, perante um dano no televisor provocado após a entrega do mesmo.

Alega a Reclamada que nos seus termos e condições, nomeadamente no ponto 13, se estabelece o dever de os Reclamantes analisarem o bem aquando da receção. Neste contexto, determina a referida cláusula que “Artigos de grande porte (> 20Kg), normalmente entregues por transitários: Solicite SEMPRE o desembalamento do(s) artigo(s). Verifique se o(s) artigo(s) possui algum dano estético exterior e/ou interior visível. Caso tenha, NÃO o(s) aceite. Verifique se o(s) artigo(s) possui todas as peças ou componentes. Caso não tenha, NÃO o(s) aceite. Se o artigo não estiver em perfeitas condições deve recusar o artigo no ato da entrega.”.

Com efeito, ao abrigo do artigo 405.º, n.º 1 do CC, “[d]entro dos limites da lei, as partes têm a faculdade de fixar livremente o conteúdo dos contratos, celebrar contratos diferentes dos previstos neste código ou incluir nestes as cláusulas que lhes aprouver”. Assim, as partes

vincularam-se aos termos que lhes pareceram como mais convenientes para a regulação dos seus interesses, aceitando o conteúdo contratual (artigo 232.º CC) e ficando adstritas ao negócio jurídico celebrado (artigo 406.º CC), devendo cumprir o mesmo pontualmente.

Não obstante, pela sua configuração e modo de celebração, estamos, no caso em análise, perante um contrato de adesão composto por cláusulas contratuais gerais. Neste sentido, importa analisar a aplicação do DL CCG.² O referido diploma tem aplicação no caso concreto em virtude do seu artigo 1.º, n.º 1, na medida em que estamos perante cláusulas contratuais, dispondo-se nesse local que “[a]s cláusulas contratuais gerais elaboradas sem prévia negociação individual, que proponentes ou destinatários indeterminados se limitem, respetivamente, a subscrever ou aceitar, regem-se pelo presente diploma”.

Desta feita, encontramos-nos perante um texto contratual cujas cláusulas são unilateralmente predispostas, gerais, tendencialmente rígidas e destinadas a um conjunto indeterminável de destinatários. Ao aderente – neste caso os Reclamantes – apenas assiste a faculdade de aceitar as mesmas e obter o serviço em causa, ou rejeitar em bloco e não obter o serviço. É o que sucede no caso em análise.

Considerando que estamos perante cláusulas contratuais gerais, o dever de comunicação e de informação recai sobre o oferente das mesmas, ou seja, no presente caso recai sobre a Reclamada. Ademais, nos termos do artigo 5.º, n.º 1 do referido DL CCG, “o ónus da prova da comunicação adequada e efectiva cabe ao contratante que submeta a outrem as cláusulas contratuais gerais”.

Neste sentido, entende o Tribunal, após a prova documental junta aos autos e pelas declarações das partes produzidas em audiência de julgamento, que os deveres de comunicação e de informação impostos pelo DLCCG foram cumpridos. Com efeito, o que o

² DLCCG – Decreto-lei n.º 446/85, de 25 de Outubro, que institui o regime jurídico das cláusulas contratuais gerais.

artigo 5.º, n.º 2 do DLCCG exige é que a comunicação seja “realizada de modo adequado e com a antecedência necessária para que, tendo em conta a importância do contrato e a extensão e complexidade das cláusulas, se torne possível o seu conhecimento completo e efectivo por quem use de comum diligência”.

A comum diligência vai aferir-se de acordo com o critério do bom pai de família, ou seja, o homem cuidadoso, prudente, munido das qualidades comuns à generalidade dos cidadãos. Nas palavras do Tribunal da Relação de Lisboa, quando nos referimos ao critério do bom pai de família pensamos “diligência de um bom pai de família ou homem médio, ou seja, a diligência relevante é a de um homem normal, médio, perante o circunstancialismo próprio do caso concreto”³. A Reclamante admite que, tal como a figura ideal do bom pai de família teria procedido, também leu o clausulado que lhe foi enviado por e-mail pela Reclamada, pelo que não estamos perante cláusulas que devam ser excluídas em virtude da violação do dever de comunicação e de informação.

Contudo, o modelo de regulação das cláusulas contratuais no nosso ordenamento jurídico assenta em dois pilares essenciais que são distintos, embora complementares: um modelo de informação, o qual se encontra combinado com um modelo de restrição do conteúdo no que respeita à celebração de contratos com recurso a cláusulas contratuais gerais.

O mesmo é afirmar que o legislador nacional protege o tendencial aderente com recurso a um modelo de informação contido nos artigos 5.º e 6.º DL CCG – conjunto de requisitos a que deve obedecer a comunicação e informação das cláusulas – e um modelo de restrição do conteúdo – previsto nos artigos 15.º e ss. DL CCG – relativo a cláusulas que mesmo sendo comunicadas ou informadas não podem ser consideradas como válidas, sendo sancionadas com a nulidade por serem proibidas (artigo 12.º DLCCG).

³ Cf. acórdão do Tribunal da Relação de Lisboa de 30.04.2023, processo n.º 292/10.7TBPTS-A.L1-7, Relatora Cristina Coelho.

A cláusula 13.º dos termos e condições da Reclamada apresenta uma configuração *sui generis*, na medida em que estabelece o dever de os adquirentes analisarem o estado dos bens aquando da sua receção, mas não estabelece uma sanção quando assim não o façam. Ainda assim, pela linha de argumentação da Reclamada, estamos perante uma cláusula limitativa da responsabilidade: não declarando ou apondo reservas quando ao estado do bem naquele momento, afasta-se qualquer responsabilidade da Reclamada.

Sucedo, porém, que esta cláusula já veio a ser declarada nula “por violação do princípio da boa-fé, por limitar a responsabilidade da ré em caso de cumprimento defeituoso e afastar as regras relativas ao cumprimento defeituoso (art.s 15º, 16º, 18º, c) e d), e 22º, g)”⁴ [sic].

Por conseguinte, alinha este Tribunal integralmente com a linha de argumentação propugnada pelo Tribunal judicial em causa e acima exposta, motivo pelo qual considera a nula a cláusula, subsistindo o contrato nos termos previstos no artigo 13.º do DLCCG.

Assim sendo, o que se verifica nos autos é que foi entregue um bem que não se encontra conforme com o contrato de compra e venda, dado que apresenta riscas verticais a toda a extensão do ecrã. De acordo com o disposto no referido Decreto-Lei, o vendedor tem o dever de entregar ao consumidor bens que sejam conformes com o contrato de compra e venda (v. artigo 5.º do referido Decreto-Lei n.º 84/2021). Atendendo ao disposto no mencionado preceito legal, entendem-se por conformes os bens que cumpram os requisitos estabelecidos nos artigos 6.º a 9.º do referido Decreto-Lei.

Nos termos do diploma em questão, existem requisitos subjetivos (artigo 6.º) e objetivos (artigo 7.º) de conformidade dos bens. Segundo o artigo 7.º, n.º 1, al. d) do Decreto-Lei n.º

⁴ Tribunal Judicial da Comarca do Porto, Juízo Local Cível da Maia, processo n.º 3230/16.OT8MAI, de 06.07.2017, consultável em <https://www.dgsi.pt/jdgpj.nsf/f1d984c391da274c80257b820038a5b4/1c557694bc2aa2708025815b004a63a2?OpenDocument>.

84/2021, os bens objeto do contrato de compra e venda para consumo devem “[d] corresponder à quantidade e possuir as qualidades e outras características, inclusive no que respeita à durabilidade, funcionalidade, compatibilidade e segurança, habituais e expectáveis nos bens do mesmo tipo considerando” (destaque nosso).

Neste sentido, dispõe o artigo 12.º, n.º 1 do Decreto-Lei n.º 84/2021, que o “profissional é responsável por qualquer falta de conformidade que se manifeste no prazo de três anos a contar da entrega do bem”. Cumpre, nestes termos, aos Reclamante, como pressuposto basilar para tutelar os seus direitos, demonstrar a existência da compra e venda do bem e, posteriormente, da desconformidade. E esta prova foi realizada.

Por outro lado, o artigo 13.º, n.º 1, do Decreto-Lei n.º 84/2021 dispõe, quanto ao ónus da prova, o seguinte: a falta de conformidade que se manifeste num prazo de dois anos a contar da data de entrega do bem presume-se existente à data da entrega do bem. O profissional pode ilidir essa presunção de desconformidade, designadamente demonstrando que a mesma não existia no momento da entrega, mas surgiu depois devido a um facto que não é imputável ao vendedor. Não obstante, não consta dos autos qualquer meio de prova que permita ao Tribunal considerar que a desconformidade não era já existente, não bastando alegar que foram danos produzidos na montagem: o televisor nem sequer foi analisado pela Reclamada.

Estando comprovada a desconformidade, importa analisar quais os direitos do consumidor. Atendendo a que estamos no âmbito do Decreto-Lei n.º 84/2021 e considerando que a desconformidade foi identificada nos primeiros trinta dias, tem aplicação o artigo 16.º onde se dispõe: “[n]os casos em que a falta de conformidade se manifeste no prazo de 30 dias após a entrega do bem, o consumidor pode solicitar a imediata substituição do bem ou a resolução do contrato”.

Neste contexto, o pedido dos Reclamantes surge formulado de um modo pouco claro, pois declaram “Recolher o equipamento adquirido pela consumidora, que tem um defeito de fabrico que foi imediatamente denunciado, em garantia; ou Proceder à troca do equipamento por outro equivalente ou superior, na impossibilidade de reparação”. Parece, portanto, que estamos perante pedidos alternativos: reparação ou substituição. Em sede de audiência o jurista da DECO tentou fundamentar que ainda que de modo imperfeito, o que estava peticionado era a resolução do contrato. Contudo, e salvo melhor opinião, o que daquela declaração se retira é um pedido de substituição ou de reparação.

Atendendo a que estamos ao abrigo do artigo 16.º do Decreto-Lei n.º 84/2021 – onde se prevê a possibilidade de resolução ou substituição do bem –, condena-se a Reclamada na substituição do televisor, nos trâmites consagrados no artigo 18.º do Decreto-Lei n.º 84/2021.

5. DECISÃO

Pelo exposto, julga-se totalmente procedente a presente reclamação e, em consequência, condena-se a Reclamada na substituição do televisor em questão, no prazo máximo de 20 (vinte) dias úteis.

6. VALOR DA CAUSA

Fixa-se à ação, para os devidos efeitos, o valor 649,99 € (seiscentos e quarenta e nove euros e noventa e nove cêntimos), que corresponde ao valor do pedido deduzido pela Reclamante e que não mereceu oposição da Reclamada.

Sem custas adicionais.

Notifique, com cópia.

Lisboa, 16 de julho de 2025,

A Juiz Árbitro

(Daniela Mirante)