

SENTENÇA n.º 411/2025

Processo n.º 2302/2025

SUMÁRIO:

I – Por força do art. 4.º, n.º 1, da Lei de Defesa do Consumidor, o consumidor tem direito à qualidade dos bens e serviços.

II – A lei das vendas à distância – DL 24/2014 - obriga o vendedor/fornecedor a entregar os bens em conformidade.

III – Os termos da entrega são contratuais e se a parte não cumprir todas as recomendações não pode imputar a culpa à reclamada, nomeadamente tendo aceite a encomenda e não a tendo recusado se havia danos no exterior da embalagem.

1. Identificação das partes

Reclamante:

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 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 14 de outubro de 2025, nas instalações do CACCL em Lisboa, que se fixa como lugar da arbitragem.

3. Do objeto do litígio

O presente litígio tem como objeto os termos que podem ser consultados nos autos, mas que perante a audiência realizada, ficou firmado ser a reclamação relativamente a um tv adquirido em regime de caixa aberta melhor identificado nos autos, pelo valor da ação, que foi entregue pelos CTT na morada do reclamante.

Aquando da abertura da encomenda em sua casa, não foi verificado nenhum problema na caixa de cartão nem no esferovite que numa fase inicial de acordo com o pedido entregue, embora posteriormente com fotos se verifique que a caixa de cartão tinha algumas manchas ou marcas, mas mesmo assim a aceitou a encomenda.

Posteriormente contactou o vendedor porque o canto da tv apresenta-se danificado /partido, com sinais de queda ou de embate forte, que deixa o canto torto.

Não há nos autos prova do documento da entrega, da data e hora da assinatura, embora o primeiro contacto com o vendedor seja via whatsapp no dia 13.06.2025 pelas 14h com a indicação de que o bem estava danificado para que haja o seu levantamento e análise.

Da peritagem feita / análise, a reclamada conclui não ser imputável à entrega, nem da sua responsabilidade o dano ocorrido.

Foi feita reclamação escrita mas nada se alterou.

Não foi pago nenhum valor pela entrega, e não existe nenhum seguro de responsabilidade pela entrega feito por nenhuma das partes.

A reclamada em forma de contestação apresentou a sua defesa escrita que pode ser consultada nos autos alegando sumariamente que:

«Após inspeção efetuada nas instalações da ----, foram observados os seguintes factos objetivos: • A embalagem e proteções internas encontravam-se intactas, sem rasgos, amolgadelas, esmagamentos ou qualquer dano compatível com impacto ou queda significativa. • As estruturas de esferovite de proteção estavam completas, preservadas e corretamente posicionadas. • A zona danificada da televisão apresentava deformação e abrasão típicas de impacto direto com superfície rígida, incompatíveis com o estado intacto da embalagem. Concluiu-se tecnicamente que os danos não poderiam ter ocorrido enquanto o produto estava dentro da embalagem original, mas sim após a sua remoção, por manuseamento incorreto ou queda acidental.»

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 pelo reclamante, não podendo o valor ser superior a €5000.

Determina o tribunal que face ao peticionado a presente ação tenha assim o valor de **€1199.90**, (mil cento e noventa e nove euros e noventa cêntimos).

5. Da tentativa de conciliação e do julgamento arbitral

Na data e hora designada para a audiência, verificou-se estar presente o Reclamante, e a sua testemunha, e a Reclamada.

Foram ouvidas as partes e a testemunha, e as suas alegações, na ausência de acordo.

Posteriormente foi encerrada a audiência, e informadas as partes que seriam notificadas da sentença.

6. *Do Saneador*

Este tribunal arbitral é competente considerando a vontade manifestada pelo Reclamante consumidor, a natureza do litígio (relativo a serviços públicos essenciais – Lei 23/96, com as sucessivas alterações) 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.

7. *Da Fundamentação:*

Dos fundamentos de facto com relevância para os autos dados como provados e não provados.

- a. O reclamante adquiriu on line uma tv de 55 cm devidamente identificada nos autos, a 11.06.2025 pelo valor de €1190.99
- b. Tendo a encomenda sido entregue na morada indicada contratualmente, no dia 13.06.2025;
- c. A encomenda foi recebida sem que tenha havido nenhum sublinhar na entrega de anomalias ou danos na caixa;
- d. Nem o esferovite numa primeira abordagem tinha qualquer dano,
- e. Que não existiam visivelmente como testemunhado;
- f. Assim a encomenda foi entregue sem qualquer recusa ou chamada de atenção do reclamante junto do entregador.
- g. E foi aberta a caixa, pelo reclamante e a sua testemunha
- h. Demonstrando um dano/amolgadela/pancada coincidente com um canto da TV, que aparece arranhado, e enfiado para dentro.
- i. Depois da abertura da embalagem – compra em regime de caixa aberta e que o reclamante aceitou adquirir quando já teria estado noutro local –

- não há qualquer vídeo desse momento que possa comprovar a forma como a embalagem foi aberta ou poisada,
- j. E em fotos posteriores fica claro haver afinal manchas ou marcas no cartão, mas que não tendo mencionadas na entrega (que poderia ser recusada), e nos termos das condições da reclamada,
 - k. Fazem recair a responsabilidade da receção pelo consumidor recepcionante.
 - l. Apesar do mesmo logo no dia da receção ter trocado mensagens por Whatsup com o vendedor indicando o dano que o bem tinha e agendado recolha para averiguação.
 - m. Houve depois a análise e recusa do peticionado sem que a reclamada assuma qualquer responsabilidade.
 - n. Tendo reclamado por escrito no Livro de reclamações mas só a 18.06.2025 perante a recusa.
 - o. As condições de venda no site da reclamada indicam que: « *No procedimento de entrega, o cliente não poderá proceder à abertura das embalagens sem a respectiva assinatura na guia de transporte em como as rececionou, no entanto, deve conferir o(s) volume(s) e comprovar o bom estado exterior da embalagem. Na eventualidade de ser detetado algum dano exterior visível na mercadoria, o cliente deverá recusar a receção do(s) volume(s) e entrar diretamente em contacto com a ---- através de um dos meios de contacto disponíveis. Não sendo possível confirmar o estado da mercadoria no ato da entrega, o cliente deverá assinar a guia de transporte com a indicação "pendente para verificação". A ausência de indicação na guia de transporte sobre possíveis danos exteriores não poderá ser reclamada, ficando assim à responsabilidade do cliente.*»
 - p. Não há qualquer prova feita pelo reclamante como foto, de que a guia foi assinada com qualquer pendência.
 - q. O vendedor responde perante o consumidor por defeitos de fabrico ou faltas de conformidade verificadas no bem;

- r. Mas um dano como este de tv partida não pode resultar do fabrico por é algo material, ainda mais quando ficou provado que a caixa e o invólucro de esferovite estava intacto na entrega ou sem danos coincidentes com o local onde o dano ocorre.
- s. Desconhece-se o momento e local em que tal possa ter efetivamente ocorrido, mas não tendo sido verificado no exato momento da entrega o ónus recai sobre o consumidor reclamante.
- t. Nos autos consta um vídeo de uma TV, mas não tem elementos de ser aquela tv a ser embalada e a que foi remetida;
- u. O site da Reclamada faz ainda menção à responsabilidade do consumidor aquando da entrega e dos mecanismos que têm de ser tomados para iniciar uma reclamação;
- v. Não há prova de qualquer negligência da reclamada no envio ou entrega do bem.
- w. A entrega foi realizada por entidade terceira que não é parte dos autos.

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.

Sempre se sublinhe que em sede de arbitragem o árbitro goza da livre apreciação da prova feita na medida da própria competência do Centro.

8. Do Direito

Na presente situação estamos perante uma aquisição on line de um produto que no cumprimento da lei que tutela as vendas à distância foi enviado ao reclamante para a morada e conforme dados que este indicou.

Assim sendo estamos perante uma relação de consumo à luz da Lei n.º 24/96 estando perante um consumidor e uma entidade comercial e profissional.

Contudo a matéria em discussão extravasa as condições da venda em si e do direito de resolução, mas procura discutir se há um diferendo de falta de conformidade do bem à luz da lei das garantias e responsabilidade civil da reclamada pelo sucedido.

Antes de mais e de forma a caracterizar tal relação jurídica, revela-se essencial o recurso ao preceituado no artigo 874.º do Código Civil, segundo o qual a “compra e venda é o contrato pelo qual se transmite a propriedade de uma coisa, ou outro direito, mediante um preço”.

Recorta-se tal figura negocial como um contrato translativo (porquanto opera a transferência de um direito), revestindo eficácia real.

É igualmente um contrato oneroso uma vez que cada uma das partes busca para si uma vantagem económica mediante a correlativa atribuição de uma outra vantagem económica à contraparte, sendo também bilateral ou sinalagmático, considerando que ambos os contraentes se obrigam reciprocamente, assumindo cada um, simultaneamente, a veste de devedor e credor.

Ao lado do efeito real do contrato de compra e venda, o mesmo é por natureza obrigacional por dele emergirem obrigações, nomeadamente, para o vendedor, a obrigação de entrega da coisa e, para o comprador, a obrigação de pagamento do preço (cfr. artigo 879.º, alíneas b) e c), do Código Civil).

É, assim, aplicável à situação dos presentes autos, o regime legal do contrato de compra e venda à distância, regulado pelo Decreto-Lei n.º 24/2014, de 14 de fevereiro, na sua versão atualizada pela Lei n.º 10/2023, de 03 de março.

Para os devidos efeitos, o diploma determina nas suas definições que um contrato celebrado à distância é «um contrato celebrado entre o consumidor e o fornecedor de bens ou o prestador de serviços sem presença física

simultânea de ambos, e integrado num sistema de venda ou prestação de serviços organizado para o comércio à distância mediante a utilização exclusiva de uma ou mais técnicas de comunicação à distância até à celebração do contrato, incluindo a própria celebração.»

De acordo com o diploma supramencionado são requisitos de celebração, quanto á sua forma, uma série de informações obrigatórias, que constam do art. 4º e do art. 5º.

E estas informações nomeadamente sobre a encomenda e termos de entrega são enviadas ao consumidor comprador, e são vitais para a averiguação de problemas que possam surgir na entrega.

O que desde logo é convicção deste tribunal que não se acautelou o reclamante quando decide e aceita receber uma tv de 55 cm, numa compra em regime de caixa aberta e por um valor avultado, que desde logo deveriam merecer especial cuidado, tendo provavelmente confiado no vendedor, sem verificar o objeto entregue no momento que o recebe à frente do entregador.

Todos estes passos são suficientes para desde logo afastar a responsabilidade que se poderia discutir da reclamada, pois a mesma procedeu à entrega do bem adquirido e o consumidor aceitou.

Pode ser estranho, mas deverá sempre o consumidor abrir, e verificar qualquer bem que recebe, pois ao aceitar a encomenda, aceita-a no estado que esteja.

Nesse sentido também as próprias condições do site da reclamada alegam contra o consumidor, conforme se deixou transcrito na matéria factual dada como provada.

Por isso e para que a resolução do negócio pudesse ser analisada e atendida teria de existir prova e alegação de defeito de fabrico do bem, nos termos da lei das garantias – DL 84/2021.

Mas nem nesse aspeto a questão jurídica se pode colocar, pois o bem está partido e não com um defeito de funcionamento que leve a discutir a falta

de conformidade do bem de acordo com a lei das garantias. Prova de tal entende-se ser o facto de também ter ficado provado que a própria caixa da entrega estar intacta o que comprova que de origem a encomenda, exteriormente veio bem.

Não se podendo comprovar o momento efetivo em que algum dano tenha ocorrido, mas tratando-se de um problema material – tv danificada – o tribunal dá como provado que tal não resultou de responsabilidade que se possa imputar ao vendedor, pois no momento da entrega a caixa estava em condições, ou nenhuma reserva ou pendência foi alegada.

Sempre se acrescente que o art. 11.º n.º 12 do diploma supracitado refere que:

«12 - Nos contratos em que o profissional envie os bens para o consumidor, o risco de perda ou dano dos bens transfere-se para o consumidor quando este ou um terceiro por ele indicado, que não o transportador, adquira a posse física dos bens.»

Por isso os termos do instituto da responsabilidade civil, pelo art. 483.º CC não se colocam aqui em causa, já que se entende não haver prova do nexo de causalidade entre o que aconteceu e a venda em si, que seja imputável à reclamada.

Termos em que tem de decair a pretensão do reclamante por falta de prova e de apuramento de responsabilidade da reclamada no peticionado.

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 repartidas pelas partes conforme Regulamento do Centro.

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, 20 de outubro de 2025

A juiz-árbitro

Doutora Eleonora Santos