

SENTENÇA n.º 470/2025

Processo n.º 2203/2025

SUMÁRIO:

1. A lei relativa aos Direitos do Consumidor na Compra e Venda de bens – DL n.º 84/2021 - obriga o vendedor a entregar os bens em conformidade com o contratado, sendo que em caso de falta de conformidade o consumidor tem os direitos plasmados na lei de forma hierárquica.

2. Nos termos do art. 16.º do referido diploma está previsto o Direito de Rejeição quanto aos 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.

3. De acordo com a lei de defesa do consumidor, a arbitragem é necessária e obrigatória para as entidades nas relações de consumo, até ao valor de €5000 se por opção do consumidor o diferendo for submetido a um tribunal arbitral.

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

Alega o Reclamante no seu pedido em síntese e com relevância para a nossa decisão que adquiriu à Reclamada, em dezembro de 2024, através do site desta, numa compra à distância, um televisor Xiaomi TV A Pro 75" 2025 QLED 4K UHD Dolby Audio (Número de pedido: 1401440).

Para o efeito, pagou igualmente o transporte do equipamento.

O consumidor só abriu a encomenda alguns dias depois de o televisor ter sido entregue na sua casa pois aguardava um suporte de parede para a televisão e a disponibilidade do profissional para a instalação do dito televisor. Ao ligar o televisor o consumidor foi confrontado com o facto de o equipamento apresentar danos, nomeadamente o ecrã que se encontrava danificado.

Em causa a compra de um bem que apresenta um defeito, e nesse sentido aplica-se a garantia legal e não o prazo dos 14 dias ou 30 dias, que se aplica a compras online e fora do estabelecimento sim, mas apenas quando não existem danos.

Nesse sentido, qualquer defeito que surja (alheio ao consumidor) dentro dos primeiros 30 dias confere o direito ao consumidor de resolver o contrato ou pedir a substituição por outro bem igual.

O consumidor atuou de boa-fé e expôs a situação assim que dela teve conhecimento, junto da Reclamada, dentro dos primeiros 30 dias. Nesse sentido, pediu ajuda à Reclamada e, na falta dela, exerceu o seu direito de rejeição. A Reclamada não recolheu o equipamento nem tão pouco apresentou qualquer

relatório técnico que fundamentasse a sua alegação que terá sido mau uso por parte do consumidor, e não um defeito de fabrico ou dano resultante do transporte. Entende assim que não lhe resta alternativa do que recorrer a este tribunal para que veja reconhecido o seu direito e que a Reclamada seja condenada a reembolsar o Reclamante do valor pago aqui peticionado.

A Reclamada não apresentou contestação no prazo legal para o qual estava notificada, nem esteve presente ou se fez representar em sede de audiência de julgamento.

Posteriormente à audiência foi enviado aos autos uma exposição da posição da reclamada, mas que à luz da lei não pode ser considerada para esta decisão por ser extemporânea.

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.

A presente causa tem o valor total de **€700.39** (setecentos euros e trinta e nove cêntimos).

5. Da tentativa de conciliação e do julgamento arbitral

Na data e hora designada para a audiência, verificou-se estar presente o Reclamante, acompanhado de jurista da DECO.

A Reclamada devidamente notificada não esteve presente nem se fez representar.

Nos termos do Regulamento deu-se lugar ao andamento da audiência, lograda a hipótese de acordo entre as partes. Foi ouvido o reclamante que verteu para os termos do pedido de reembolso.

Finda a produção de prova, e concluídas as alegações, foi a parte informada que posteriormente seria notificada da sentença.

6. Do Saneador

Este tribunal arbitral é competente considerando a vontade manifestada pela 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).

Não procede assim o argumento da Reclamada enviado posteriormente à audiência, de que não tem adesão ao Centro, pois nos termos da lei supra mencionada, não cabe a decisão à reclamada, mas sim ao consumidor.

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 tidos como relevantes para o caso em concreto, como provados e não provados:

a. O reclamante adquiriu junto da Reclamada uma Tv melhor identificada nos autos, com data de 29.11.2024, pelo valor de €700.39

b. O bem foi entregue a 06.12.2024, mas não foi aberto no momento devido à necessidade de aguardar um suporte específico.

c. Em data que este tribunal desconhece, mas que está documentada em vídeo, a encomenda foi aberta, e foi tentada a montagem da TV,

d. Verificando-se que a mesma estava com danos / partida, impedindo a sua utilização;

e. Tendo perante tal a 20.12.2024, cerca de 14 dias depois da receção o reclamante denunciado a situação,

f. Trocados emails com a reclamada,

g. E a 24.12.2024 foi formalizado um pedido de resolução do contrato e o pedido de devolução do valor pago;

h. Enviadas fotos /vídeos, a Reclamante recusou qualquer responsabilidade sobre o bem enviado.

i. Sendo que todo o transporte foi também realizado pela reclamada ou a expensas da mesma.

j. Reforçado o pedido de rejeição do bem, o diferendo manteve-se.

k. Não foi feita qualquer prova técnica pela reclamada de que o bem foi entregue nas devidas condições, ou

l. Qualquer prova que afastasse o ónus que recai sobre a mesma.

m. Não há prova que tenha havido culpa ou negligência comprovada no manuseamento do bem pelo reclamante.

n. Que a Reclamada tenha cumprido todos os deveres legais face à venda e entrega do bem, e quanto à garantia que tem de prestar.

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 o depoimento da parte, as fotos e vídeos, e a documentação entregue, conjugadas com os conhecimentos da situação objeto do litígio, de modo a convencer o Tribunal da causa.

Tendo o tribunal de decidir, na sua livre convicção e apreciação do que foi trazido aos autos, pelas partes.

8. *Do Direito*

Entre o reclamante e a reclamada, foi celebrado um contrato de compra e venda, realizado on line para a aquisição de uma TV melhor identificada nos autos.

A compra foi feita a 29.11.2024, no valor total de €700.39, conforme fatura constante nos autos.

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).

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.

É, assim, aplicável à situação dos presentes autos, o regime do Decreto-lei n.º 84/2021, de 18 de outubro, que veio reforçar os direitos dos consumidores na compra e venda de bens móveis, de bens imóveis, de conteúdos e serviços digitais, e procede à transposição para a ordem jurídica interna da Diretiva (UE) 2019/771 e da Diretiva (UE) 2019/770.

Para os devidos efeitos, o diploma determina nas suas definições que veio reforçar os direitos dos consumidores na compra e venda de bens de consumo, de acordo com o art. 1º, n.º1, al. a).

De acordo com o diploma supramencionado são aplicáveis as regras do mesmo aos contratos de compra e venda celebrados entre consumidores e profissionais, incluindo os contratos celebrados para o fornecimento de bens a fabricar ou produzir, nos termos do art. 3º, n.º 1, al.a).

Sendo que todas as informações devem ser prestadas ao consumidor de forma clara e compreensível por meio adequado, e com respeito pelo princípio da boa-fé, e da lealdade nas transações comerciais, atendendo ao previsto entre outros na lei de defesa do consumidor, Lei n.º 24/96.

Além disso dispõe o DL n.º 84/2021, no art. 5.º que o vendedor responde pela conformidade dos bens, devendo o profissional entregar ao consumidor bens que cumpram os requisitos constantes nos art.ºs 6º a 9º, sem prejuízo do disposto no artigo 10º.

Nesse sentido atente-se aos seguintes artigos:

«Artigo 6.º Requisitos subjetivos de conformidade

São conformes com o contrato de compra e venda os bens que:

a) Correspondem à descrição, ao tipo, à quantidade e à qualidade e detêm a funcionalidade, a compatibilidade, a interoperabilidade e as demais características previstas no contrato de compra e venda;

b) São adequados a qualquer finalidade específica a que o consumidor os destine, de acordo com o previamente acordado entre as partes;

c) São entregues juntamente com todos os acessórios e instruções, inclusivamente de instalação, tal como estipulado no contrato de compra e venda; e

d) São fornecidos com todas as atualizações, tal como estipulado no contrato de compra e venda.

E

Artigo 7.º

Requisitos objetivos de conformidade

1 - Para além dos requisitos previstos no artigo anterior, os bens devem:

a) Ser adequados ao uso a que os bens da mesma natureza se destinam;

b) Corresponder à descrição e possuir as qualidades da amostra ou modelo que o profissional tenha apresentado ao consumidor antes da celebração do contrato, sempre que aplicável;

c) Ser entregues juntamente com os acessórios, incluindo a embalagem, instruções de instalação ou outras instruções que o consumidor possa razoavelmente esperar receber, sempre que aplicável; e

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, designadamente, a sua natureza e qualquer declaração pública feita pelo profissional, ou em nome deste, ou por outras pessoas em fases anteriores da cadeia de negócio, incluindo o produtor, nomeadamente na publicidade ou na rotulagem.

2 - O profissional não fica vinculado às declarações públicas a que se refere a alínea d) do número anterior se demonstrar que:

a) Não tinha, nem podia razoavelmente ter, conhecimento da declaração pública em causa;

b) No momento da celebração do contrato, a declaração pública em causa tinha sido corrigida de forma igual ou comparável à forma por que tinha sido feita; ou

c) A decisão de contratar não poderia ter sido influenciada por aquela declaração.

3 - Não se verifica falta de conformidade quando, no momento da celebração do contrato, o consumidor tenha sido inequivocamente informado de que uma característica particular do bem se desviava dos requisitos estabelecidos no n.º 1 e tenha aceitado, separadamente, de forma expressa e inequívoca, esse desvio.

4 - Salvo acordo em contrário das partes, os bens devem ser entregues na versão mais recente à data da celebração do contrato.»

Ora precisamente pelo art.º 7, n.º 1, supracitado os bens devem corresponder à descrição e possuir as qualidades do modelo que tenha sido apresentado ao consumidor antes da celebração do contrato.

Bem como pelo art.º 6, al. b) do mesmo diploma nos requisitos subjetivos da conformidade, considera-se que os bens são conformes com o contrato se adequados a qualquer finalidade específica a que o consumidor os destine, de acordo com o previamente acordado entre as partes.

Denote-se ainda que o caso em apreço se reporta a uma compra feita on line e entregue em 06.12.2024, conforme atestado pelo consumidor.

Mas após a entrega e até 20.12.2024 (data da comunicação do defeito/anomalia/dano), não existiu qualquer registo formal de queixa ou de denúncia de procedimentos, pois o consumidor aguardava a receção de um suporte para colocar a TV.

Quando a montagem aconteceu, ainda no prazo de rejeição do bem, o consumidor dentro do prazo de 30 dias, notificou informalmente por email a reclamada do que se verificava.

E por isso entende o tribunal que foi cumprido o prazo para avançar com um pedido de rejeição dos produtos pela falta de conformidade que se manifestou e fica documentada a 24.12.2024.

Tendo a entrega sido feita a 06.12.2024 tem assim aqui aplicação o art. 16.º do diploma que tutela a garantia legal:

«Artigo 16.º

Direito de rejeição

Nos 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.»

Pelo que se isso ocorreu, quando foi feita a denúncia de problemas na tv, cabe ao reclamante a prova de falta de conformidade inerente àquela entrega, o que entendemos que foi feito pelo testemunho, fotos e vídeos juntos aos autos.

Acrescente-se que de acordo com o art. 12º do mesmo diploma:

« Responsabilidade do profissional em caso de falta de conformidade

1 - O profissional é responsável por qualquer falta de conformidade que se manifeste no prazo de três anos a contar da entrega do bem.

2 - Sem prejuízo do disposto nos n.os 1 a 3 do artigo 8.º, no caso de bens com elementos digitais, o profissional é responsável por qualquer falta de conformidade que ocorra ou se manifeste:

a) No prazo de três anos a contar da data em que os bens com elementos digitais foram entregues, quando o contrato estipule um único ato de

fornecimento do conteúdo ou serviço digital ou quando o contrato estipule o fornecimento contínuo do conteúdo ou serviço digital durante um período até três anos; ou

*b) Durante o período do contrato, quando este estipule o fornecimento contínuo do conteúdo ou serviço digital durante um período superior a três anos.
(...)*

5 - A comunicação da falta de conformidade pelo consumidor deve ser efetuada, designadamente, por carta, correio eletrónico, ou por qualquer outro meio suscetível de prova, nos termos gerais.»

Assim, e conforme a referida lei, alusiva às garantias e direitos dos consumidores na compra e venda, o profissional é responsável por qualquer falta de conformidade que se manifeste no prazo de 3 anos a contar da entrega do bem.

Desta feita entendemos que foi cumprido o direito à rejeição, e este tribunal considera estar-se perante uma falta de conformidade imputável à reclamada que tratou da venda e da entrega.

Neste sentido e perante o que é dado como provado nos autos, consideramos que deve assim o consumidor ter direito à resolução do negócio, e com isso a ser levantado na casa do mesmo o bem, sem custos para o reclamante, e a ser devolvido o valor pago com a respetiva aquisição de €700.39.

Assim sendo e sem mais considerações deve o peticionado ter provimento.

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 custas nos termos do presente processo, repartidas pelas partes.

10. Da Decisão

Atento ao exposto, e sem necessidade de mais considerações, considera-se a ação totalmente procedente, condenando-se a reclamada a:

- a. devolver o valor pago de €700.39 e,**
- b. levantar o bem sem custos para o reclamante na casa do mesmo em data a acordar pelas partes em 10 dias úteis.**

Deposite e notifique.

Lisboa, 12 de novembro de 2025

A juiz-árbitro

Doutora Eleonora Santos