

Processo n.º 2481/2025

Sentença n.º 473/2025

1. PARTES

Reclamante: ----, devidamente identificado nos autos;

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 18.06.2025 o Reclamante celebrou um contrato de compra e venda de um lava-loiças Teka, na página da internet da Reclamada, pelo preço de 305,90 € (trezentos e cinco euros e noventa cêntimos).

A entrega foi realizada por transportadora no domicílio do Reclamante, no dia 20.06.2025. Alega o Reclamante que quando a entrega foi efetuada pela GLS, a embalagem não apresentava quaisquer danos visíveis e que não procedeu à abertura da mesma naquele momento. Sucede, porém, que alega ter posteriormente ter procedido à abertura da caixa e verificado que o lava-loiça vinha com duas amolgadelas nas arestas. Neste sentido, contactou a Reclamada com vista à resolução do conflito, mas não logrou obter sucesso.

Peticona a condenação da Reclamada nos seguintes termos: na substituição do bem ou devolução efetiva do valor pago.

A Reclamada, por seu turno, afasta qualquer responsabilidade quanto ao estado da televisão, pois de acordo com os seus termos e condições – os quais estão visíveis no website e eram do conhecimento da Reclamante – recaía sobre a esta última o ónus de aferir o estado do bem recebido e só depois assinar a guia de receção. Acrescenta ainda a Reclamada que se o dano tivesse sido causado durante o transporte, a embalagem exterior estaria danificada, o que não é o caso.

Deste modo, sustenta que cumpriu a sua obrigação, ou seja, a entrega do bem em perfeitas condições. Peticona 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, entre outros;
- b) No dia 18.06.2025 o Reclamante celebrou um contrato de compra e venda de um lava-loiças Teka, na página da internet da Reclamada, pelo preço de 305,90 € (trezentos e cinco euros e noventa cêntimos);
- c) A entrega foi realizada pela transportadora GLS no domicílio do Reclamante, no dia 20.06.2025;
- d) Aquando da entrega foi efetuada pela GLS, a embalagem não apresentava quaisquer danos visíveis;
- e) Aquando da entrega foi efetuada pela GLS o Reclamante não procedeu à abertura da mesma;
- f) O Reclamante abriu o produto apenas em momento posterior;

- g) O lava-loiça vinha com duas amolgadelas nas arestas;
- h) O Reclamante denunciou os defeitos à Reclamada;
- i) A Reclamada recusou a substituição.

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 defeitos sejam posteriores à entrega do bem.

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, o Reclamante logrou demonstrar junto do Tribunal que celebrou a compra e venda e que o lava-loiça lhe foi entregue.

Ficou igualmente demonstrado junto do Tribunal que o Reclamante não abriu a embalagem aquando da receção.

No que respeita ao facto não provado al. a): este constitui um facto impeditivo do direito alegado pelo Reclamante, pelo que de acordo com as regras gerais do ónus da prova,

¹ CC – Código Civil.

mormente artigo 342.º, n.º 2 do CC, a sua prova caberia à Reclamada. Contudo, não foram juntos aos autos elementos que o permitissem dar como provado, não bastando a inexistência de danos externos na embalagem para concluir que o produto se encontra desprovido de danos.

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 (lava-loiças Teka, na página da internet da Reclamada, pelo preço de 305,90 € (trezentos e cinco euros e noventa cêntimos). A compra e venda para consumo é regulada pelo Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro.

A Reclamada é uma sociedade comercial e o Reclamante comprador adquiriu o lava-loiça em causa para um uso não profissional (para instalar na sua habitação), 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 lava-loiça provocado após a entrega do mesmo.

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 o Reclamante – apenas assiste a

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

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”.

Alega a Reclamada que nos seus termos e condições, nomeadamente no ponto “Verificação da encomenda no momento da entrega”, se estabelece o dever de o Reclamante analisar o bem aquando da receção. Neste contexto, determina a referida cláusula o seguinte: “No momento da entrega, os Utilizadores devem abrir as embalagens, à frente do colaborador da transportadora, de forma a verificar a integridade do equipamento, sob pena de o Hipermercado.pt poder vir a declinar qualquer responsabilidade se forem reclamados danos ou riscos devido ao transporte. Caso detete algum dano deve recusar a entrega do equipamento.”

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 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).

A cláusula dos termos e condições da Reclamada apresenta uma configuração *sui generis*, na medida em que estabelece o dever de o adquirente analisar o estado dos bens aquando da sua receção, estabelecendo a possível consequência de a Reclamada recusar a responsabilidade caso se verifiquem danos. Pelo exposto, e pela linha de argumentação da Reclamada, estamos perante uma cláusula limitativa da responsabilidade: não declarando ou aponto reservas quando ao estado do bem naquele momento, afasta-se qualquer responsabilidade da Reclamada.

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.

Sucede, porém, que uma cláusula em tudo semelhante a esta 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 (artigos 15.º, 16.º, 18.º, c) e d), e 22.º, 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 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

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/jdgpi.nsf/f1d984c391da274c80257b820038a5b4/1c557694bc2aa2708025815b004a63a2?OpenDocument>.

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 lava-loiças 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 do Reclamante é a substituição do lava-loiça, pelo que nada existe a opor ao mesmo 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 lava-loiça, 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 lava-loiça em questão, no prazo máximo de 20 (vinte) dias úteis.

6. VALOR DA CAUSA

Fixa-se à ação, para os devidos efeitos, o valor 305,90 € (trezentos e cinco euros e noventa centimos), que corresponde ao valor do pedido deduzido pela Reclamante e que não mereceu oposição da Reclamada.

Sem custas adicionais.

Notifique, com cópia.

Lisboa, 17 de novembro de 2025,

A Juiz Árbitro

(Daniela Mirante)