

**Processo nº 3243/2025**

**Sentença n.º 028/2026**

**SUMÁRIO:**

1. O consumidor não tem o ónus de verificar o estado da coisa no momento da entrega, sendo nula qualquer cláusula contratual que o estabeleça.
2. A recusa pelo profissional em proceder à reposição da conformidade da coisa desconforme permite ao consumidor resolver de imediato o contrato nos termos do artigo 15.º, n.º 4-a)-iii), do Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro.

**1. PARTES**

Reclamante: ---, devidamente identificada nos autos;

Reclamada: ---, devidamente identificada nos autos.

**2. OBJETO DO LITÍGIO**

A reclamante pede a declaração da resolução do contrato de compra e venda do frigorífico e do micro-ondas, com a consequente devolução do valor pago – 579,84€ (364,90€ + 214,94€).

**3. PROCESSO E AUDIÊNCIA DE JULGAMENTO**

Em 13 de novembro de 2025, realizou-se audiência de julgamento. Estiveram presentes o reclamante e a reclamada. Não tendo sido possível a conciliação, foram ouvidas as partes.

#### **4. FUNDAMENTAÇÃO**

##### **4.1. DE FACTO**

O reclamante adquiriu um frigorífico e um micro-ondas através da loja online da reclamada, no dia 15/08/2025, tendo sido pagos 579,84€ (364,90€ pelo frigorífico e 214,94€ pelo micro-ondas). Os equipamentos foram entregues na residência do reclamante.

O frigorífico apresenta uma amolgadela na parte lateral e o micro-ondas tem a porta empenada, impedindo a sua abertura.

O reclamante comunicou a existência das desconformidades à reclamada no próprio dia da entrega.

As partes estão de acordo quanto a estes factos. A recusa da reclamada na reposição da conformidade baseia-se na argumentação de que o reclamante deveria ter verificado o estado dos bens no momento da sua entrega e recusado a sua receção, conforme consta das condições gerais disponíveis no site da empresa. O reclamante contrapõe que apenas reparou nos danos depois de a empresa de entregas deixar o local, tendo reportado a questão assim que se apercebeu dos problemas.

Estando as partes de acordo quanto aos factos, a decisão reconduz-se a uma questão jurídica que será analisada abaixo.

##### **4.2. DE DIREITO**

O Tribunal é competente para a resolução do presente litígio, ao abrigo do artigo 14.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 do Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa (CACCL).

As partes têm personalidade e capacidade judiciárias e são legítimas.

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

\*\*

No dia 15 de agosto de 2025, entre o reclamante e a reclamada foi celebrado, através da loja online da reclamada, um contrato de compra e venda de um frigorífico e de um micro-ondas, tendo sido pagos pelo reclamante 579,84€ (364,90€ pelo frigorífico e 214,94€ pelo micro-ondas).

Como a reclamada é uma sociedade comercial e o reclamante adquiriu o frigorífico e o micro-ondas para uma utilização não profissional, estamos perante um contrato de compra e venda de bens de consumo, regulado pelo Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro.

Após a entrega, o reclamante verificou que o frigorífico tem uma amolgadela na parte lateral e que o micro-ondas tem a porta empenada, impedindo a sua abertura.

No âmbito do DL 84/2021, o vendedor tem o dever de entregar ao consumidor bens que sejam conformes com o contrato de compra e venda (cfr. artigo 5.º do DL 84/2021). Para serem conformes, os bens não podem ter defeitos visíveis, a não ser que os mesmos tenham sido acordados nos termos do artigo 7.º, n.º 3, do DL 84/2021). Em qualquer caso, as partes estão de acordo que se verifica a desconformidade quer do frigorífico quer do micro-ondas.

O profissional é responsável por qualquer falta de conformidade que se manifeste no prazo de três anos a contar da data da entrega da coisa, nos termos do artigo 12.º, n.º 1, do DL 84/2021. Quando a desconformidade se manifesta no prazo de dois anos a contar da data de entrega da coisa, presume-se que já existia na data de entrega (artigo 13., n.º 1).

O reclamante comunicou a existência das desconformidades à reclamada no próprio dia da entrega, dentro dos prazos previstos no parágrafo anterior. A recusa da reclamada na reposição da conformidade baseia-se na argumentação de que o reclamante deveria ter verificado o estado das coisas no momento da entrega e recusado a sua receção, conforme consta das condições gerais disponíveis no site da empresa.

A reclamada não tem razão, uma vez que, nos termos do DL 84/2021 (ou de qualquer outro diploma aplicável neste caso), o consumidor não tem o ónus de verificar o estado da coisa no momento da entrega. O consumidor não tem sequer o ónus de denunciar a falta de conformidade num prazo curto após a sua deteção. Qualquer cláusula contratual em sentido contrário é nula, nos termos do art. 51.º do DL 84/2021. Logo, mesmo que o reclamante tivesse verificado os defeitos no frigorífico e no micro-ondas no momento da entrega, o que não foi dado como provado, não teria o ónus de os comunicar de imediato à reclamada. Poderia, assim, fazê-lo, como fez, num momento subsequente. A reclamada poderá depois resolver a questão com a transportadora, mas essa relação não se confunde com a que existe entre si e o consumidor.

Em caso de falta de conformidade, o consumidor tem o direito de exigir do vendedor a reposição da conformidade, através da reparação ou substituição, a redução proporcional do preço ou a resolução do contrato, nos termos do artigo 15.º do DL 84/2021.

O direito à resolução do contrato, que corresponde ao pedido formulado pela reclamada, apenas pode ser exercido nos casos previstos no artigo 15.º, n.º 4.

Neste caso, a reclamada, após a comunicação da falta de conformidade pelo reclamante, recusou-se a repor a conformidade.

Tendo-se a reclamada recusado a repor a conformidade do frigorífico e do micro-ondas, a resolução do contrato é admissível, nos termos do artigo 15.º, n.º 4-a)-iii).

Confirma-se, assim, o exercício do direito de resolução do contrato de compra e venda.

Nos termos do artigo 20.º, n.º 4-b), o exercício do direito de resolução do contrato determina a obrigação de o profissional reembolsar o consumidor do preço pago pelas coisas. A reclamada não procedeu ainda ao reembolso. Deve ser condenada a fazê-lo, restituindo ao reclamante os 364,90€ pagos pelo frigorífico e os 214,94€ pagos pelo micro-ondas, no total de 579,84€.

A resolução do contrato gera também a obrigação da reclamante de devolver os bens recebidos. Neste caso, sendo bens de dimensões consideráveis, nomeadamente o frigorífico, deve ser a reclamada ir buscá-los a casa do reclamante sem custos para este (artigo 20.º, n.º 8, do DL 84/2021).

Assim, declara-se resolvido o contrato e condena-se a reclamada a restituir ao reclamante o valor de 579,84€. O reclamante deve entregar à reclamada o frigorífico e o micro-ondas desconformes, sendo a recolha realizada pela reclamada sem qualquer custo para o reclamante.

## 5. DECISÃO

Pelo exposto, julga-se procedente o pedido, declarando-se resolvido o contrato e condenando-se a reclamada a restituir ao reclamante o valor de 579,84€, pago pelo frigorífico e pelo micro-ondas, e a recolher as coisas.

Sem custas adicionais.

Notifique.

Lisboa, 23 de janeiro de 2026.

A Árbitra

---

(Joana Campos Carvalho)