

SENTENÇA n.º 101/2026

Processo n.º 3619/2025

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.

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 24 de fevereiro de 2026, nas instalações do CACCL em Lisboa, que se fixa como lugar da arbitragem.

3. Do objeto do litígio

Alega o Reclamante no seu pedido que:

«Venho por este meio apresentar uma reclamação relativa à aquisição de uma televisão de 65 polegadas (PHILIPS QLED TV 65" UHD 4K SMART TV 65PUS7810/12), comprada online no site da --- marca registada ---no dia 26 de agosto de 2025 e entregue no dia 28 de agosto de 2025. No momento da entrega, apenas um colaborador da transportadora procedeu ao transporte do equipamento, o que considero inadequado dada a dimensão e fragilidade do produto, especialmente tendo em conta que resido no 10.º andar de um prédio com elevador, situado numa praça. Ao receber a televisão e proceder à sua ligação, constatei que o ecrã apresentava uma racha muito bem visível quase ponta a ponta, bem como marcas nas extremidades do LED, aparentemente causadas por pancadas. Estas irregularidades estão documentadas nas fotografias em anexo. De imediato, tentei contactar a loja por email (sem resposta), telefone (sem sucesso) e WhatsApp, onde a conversa teve início mas rapidamente se tornou evasiva, com a loja a insinuar que os danos teriam sido causados por mim e/ou irregularidades nas minhas ações. No dia 29 de agosto, após várias trocas de mensagens, foi-me solicitado o envio de fotografias da caixa para que a loja pudesse reclamar junto da transportadora. A caixa não apresentava sinais visíveis de danos externos. Após insistência da minha parte, só no dia 16 de setembro fui informado de que a transportadora não assumiria responsabilidade, e que a loja estava a contactar o fornecedor. Foi-me também comunicado que o transporte teria um custo de 25 euros, valor que paguei. A recolha da televisão ocorreu apenas no dia 23 de setembro. No dia 29 de setembro, recebi uma mensagem da loja informando que não se responsabilizaria pelos danos, alegando que o monitor tinha uma pancada no canto inferior esquerdo. Esta alegação é incorreta, pois as fotografias mostram que o lado esquerdo está funcional, sendo os danos visíveis do centro para a direita. Gostaria de salientar que a televisão foi aberta cuidadosamente por duas

2

peçoas capazes para o efeito, e que todo o manuseamento foi feito com o máximo cuidado.

Estou profundamente dececionado com a falta de responsabilidade e apoio da loja, e venho solicitar a vossa intervenção para mediar este conflito e encontrar uma solução justa para obter a devolução do dinheiro.»

A reclamada pronunciou-se em sede de resposta ao pedido alegando que:

«Na qualidade de representante da empresa ---, detentora da marca comercial ---, vimos, por este meio, apresentar resposta à reclamação apresentada pelo Sr. ----, relativa à aquisição do televisor PHILIPS QLED TV 65” UHD 4K SMART TV modelo 65PUS7810/12, efetuada no dia 26 de agosto de 2025 e entregue no dia 28 de agosto de 2025. 1. Contextualização dos factos O equipamento foi expedido pela --- devidamente selado e embalado na embalagem original do fabricante, encontrando-se intacta e sem qualquer dano visível aquando da entrega. Após a entrega, o cliente reportou, por via eletrónica, a existência de rachas e danos no ecrã do televisor. Em conformidade com os procedimentos internos e legais, foi solicitado o envio de fotografias do produto e da embalagem, com vista a permitir a eventual abertura de processo de reclamação junto da transportadora. As imagens enviadas pelo cliente demonstram que a embalagem se encontrava em perfeitas condições exteriores, não existindo qualquer indício de amolgadela, rasgo, impacto ou perfuração que pudesse evidenciar danos ocorridos durante o transporte. (Em anexo guia de transporte assinada pelo cliente sem qualquer anotação ou menção de dano) Um dos requisitos na entrega dos equipamentos é a verificação junto do entregador o estado do equipamento entregue. 2. Análise técnica Face à ausência de sinais de dano externo, o equipamento foi recolhido e remetido ao fornecedor oficial da marca PHILIPS para análise técnica. O relatório fotográfico e pericial recebido do fornecedor evidencia que:- O televisor apresentava um canto superior esquerdo danificado; (Fotos em anexo) - Existiam marcas de

impressões digitais no visor;- Os danos observados são compatíveis com impacto físico direto após a abertura da embalagem. (Em anexo fotos enviadas pelo cliente onde oculta essa parte do ecrã danificado) Deste modo, e conforme parecer técnico emitido, os danos não resultam de defeito de fabrico nem de transporte, mas de mau manuseamento ou utilização indevida posterior à entrega.

Face ao exposto, a ---. entende que: O produto foi entregue em perfeitas condições e devidamente embalado; Não existem elementos que sustentem a ocorrência de dano durante o transporte ou defeito de fabrico; Os danos observados configuram quebra acidental posterior à entrega, imputável ao manuseamento do cliente. Assim, e ao abrigo do enquadramento legal referido, não existe fundamento para responsabilização da empresa ou para a aplicação de qualquer medida reparatória ao abrigo da garantia legal. A empresa mantém-se, contudo, disponível para colaborar no que for necessário, nomeadamente para: Solicitar, junto do centro técnico autorizado da marca, um orçamento de reparação a pedido do cliente.»

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 **€471** (quatrocentos e setenta e um euros).

5. Da tentativa de conciliação e do julgamento arbitral

Na data e hora designada para a audiência, que se realizou via Teams, verificou-se estar presente apenas, e a Reclamada, bem como uma testemunha.

O Reclamante devidamente notificado não esteve presente nem se fez representar, mas tal não impede nos termos da lei e do Regulamento o prosseguimento dos autos.

Pelo que foi ouvida a parte presente, que trouxe a sua versão dos factos, e os elementos que entendeu ser pertinentes para a prova do alegado.

Finda a produção de prova, e concluídas as alegações finais, foi encerrada a audiência de discussão e julgamento, e informado que posteriormente seriam notificadas as partes da sentença.

6. Do Saneador

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

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:

7.1. Resultam como factos provados e não provados, relevantes para os autos:

a. O reclamante adquiriu on line, no site da Reclamada uma tv devidamente identificada nos autos, a 26.08.2025, pelo valor de €471

b. Tendo a encomenda sido entregue na morada indicada contratualmente, no dia 28.08.2025

c. A encomenda foi recebida sem que tenha havido nenhum sublinhar na entrega de anomalias ou danos na caixa;

d. Que não existiam visivelmente como descrito nos autos.

- e. A encomenda só foi aberta posteriormente, sem o ser na presença do estafeta que entregou.
- f. Demonstrando ter um dano no ecrã,
- g. Tendo sido enviado um email à Reclamada logo nesse dia, e depois a 29.08.2025 fotos
- h. Foi realizada a recolha do bem a 23.09.2025, com um custo de €25 para o consumidor,
- i. E indicada resposta a 29.09.2025 de que a entidade reclamada recusava qualquer responsabilidade devido à pancada ou anomalia que o ecran apresenta não se coadunar com um defeito de fabrico,
- j. Apresentando-se um relatório com data de 25.09.2025 e fotos que aludem a danos externos, e a impressões digitais no ecran, pela empresa terceira nos autos "Discoteca Juvenil"
- k. Que juntou ainda fotos de um dos cantos danificado.
- l. Sem que se prove que foi a reclamada a enviar assim o equipamento.
- m. Tendo sido aceite a encomenda e nada tendo sido verificado pelo reclamante no momento da entrega;
- n. Conforme resulta das condições ao dispor do site da reclamada:
 - 9 - VERIFICAÇÃO DA MERCADORIA NO MOMENTO DA ENTREGA**
 - 9.1 - O Cliente compromete-se a verificar o estado da embalagem e do(s) produto(s) no momento da entrega.
 - 9.2 - Caso sejam detetados danos visíveis na embalagem, sinais de violação, ou desconformidade aparente com a encomenda realizada, o Cliente deverá:
 - a) Mencionar a ocorrência na guia do transportador no ato da entrega; e
 - b) Comunicar a situação à ON4TECH.PT no prazo máximo de 24 horas, enviando registo fotográfico comprovativo.
 - 9.3 - A assinatura da guia de transporte sem qualquer ressalva será considerada como aceitação da encomenda em conformidade externa.
 - 9.4 - A não observância deste procedimento poderá comprometer a possibilidade de reclamação junto da transportadora relativamente a danos causados durante o transporte.
- o.
 - p. O vendedor responde perante o consumidor apenas por defeitos de fabrico ou faltas de conformidade verificadas no bem que possam ser imputáveis à produção do mesmo.
 - q. Mas um dano como este de tv partida não pode resultar do fabrico por é algo material, externo,

r. Ainda mais quando ficou provado que a caixa estava intacta, ou não apresenta danos pelas fotos.

s. E apenas já depois de entregue, e aberta, em condições que este tribunal não tem nenhum vídeo ou prova de como ocorreu, e desconhece,

t. É que o Reclamante se apercebeu dos danos no bem.

u. Desconhece-se o momento em que tal possa ter efetivamente ocorrido, mas não tendo sido verificado no exato momento da entrega o ónus recai sobre o consumidor reclamante.

v. 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, como supra descrito.

w. Não há prova de qualquer negligência da reclamada no envio ou entrega do bem.

x. A entrega foi realizada por entidade terceira, que não é parte dos autos.

y. Não foi pago pelo reclamante nenhum seguro para a entrega do bem.

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. Sendo que cabe no processo a livre apreciação dos elementos, face a todos os elementos que se dispõe. E na ausência de prova a dúvida favorecerá sempre a parte reclamada, a menos que haja prova em contrário *in dúbio pro reo*.

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 têm de estar ao dispor do consumidor, e são essenciais para a conclusão da sua encomenda, estando neste caso até colocadas de forma pública em: ---

Também é recebido um email aquando da confirmação da encomenda e que consta dos autos na confirmação da aquisição.

O que desde logo é convicção deste tribunal que não se acautelou o reclamante quando aceitou receber uma tv, sem verificar o objeto entregue no momento que o recebe.

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 ou pessoa autorizada por si

indiretamente aceitou a encomenda, sem a inspecionar, colocar qualquer reserva no momento da entrega.

Constando apenas nos autos este print da entrega: -----

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.

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, de 18 de outubro.

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. Sendo que do próprio diploma legal fica também excluída a responsabilidade do vendedor aqui reclamada, pelo n.º 12 do art.º 11 que refere: «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.»

E acrescenta o art. 13.º que:

«1- 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, salvo quando tal for incompatível com a natureza dos bens ou com as características da falta de conformidade.»

Verifica-se ainda ter ficado provado que a própria caixa da entrega estava intacta, o que no entender do tribunal comprova que de origem a encomenda, exteriormente aparentemente estava bem, embora tal não isente em termos contratuais e legais a referida verificação.

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, ainda que se desconheça de toda a origem daquele dano ou quem o causou.

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 como um ilícito de sua exclusiva culpa.

Pelo que, e sem mais considerações, decai a pretensão do Reclamante, tendo o pedido necessariamente de improceder.

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 nos termos regulamentados repartidas pelas partes.

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, 16 de março de 2026

A juiz-árbitro

Doutora Elionora Santos