

**Processo n.º 4022/2025**

**Sentença n.º 145/2026**

---

## **1. PARTES**

**Reclamante:** ---, devidamente identificado nos autos, com intervenção presencial, com assistência da Dra. ----, jurista da DECO;

**Reclamada:** --- devidamente identificada nos autos e representada pela sua mandatária Dra. --, conforme procuração junta aos autos, com intervenção via *Teams*.

## **2. SUMÁRIO**

**I. I.** Nos termos do artigo 3.º, al. a) da Lei n.º 24/96, de 31 de julho, o consumidor tem direito à qualidade dos bens e serviços e de acordo com o artigo 4.º o consumidor tem direito à qualidade dos bens e serviços;

**II.** O ónus da prova do direito alegado cabe àquele que invoca o direito, nos termos do artigo 342.º, n.º 1 CC;

**III.** De acordo com o artigo 13.º, n.º 1 do Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro, “[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”, sendo esta presunção suscetível de ser ilidida pelo profissional nos termos gerais.

## **3. OBJETO DO LITÍGIO**

No dia 11.07.2025, o Reclamante adquiriu na loja online da Reclamada um tablet Samsung Galaxy Tab A9+ 11", 8GB/128GB Wi-Fi +5G, pelo valor de 232,58 € (duzentos e trinta e dois euros e cinquenta e oito cêntimos). A encomenda foi enviada pela Reclamada, tendo sido entregue ao Reclamante na data de 14.07.2025, na sua habitação.

Alega o Reclamante que quer a embalagem exterior de cartão, quer a caixa do aparelho não apresentavam quaisquer sinais de embate ou queda, encontrando-se as mesmas em boas condições. Sucede, porém, que quando abriu a embalagem do produto, alega que verificou

que o tablet apresentava um defeito no canto inferior esquerdo, estando o mesmo deformado e com dano no interior da entrada que aí se encontra. Por conseguinte, contactou a Reclamada com vista à substituição do tablet por um sem qualquer defeito, não tendo obtido sucesso na sua pretensão.

Face ao exposto, peticiona a condenação da Reclamada na substituição do bem ou, caso esse pedido não seja procedente, na resolução do contrato.

A Reclamada, por seu turno, impugna a pretensão do Reclamante. Alega, em síntese, que o produto foi expedido e entregue em perfeitas condições, tanto que as embalagens (a de envio e a do próprio produto) se encontravam sem qualquer dano e que o próprio selo da embalagem estava inviolado. Neste sentido, entende que a existir um dano, o mesmo terá, por maioria de razão e de acordo com as provas disponíveis, sido produzido pelo Reclamante. Peticiona 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 produtos para o lar, entre outros;
- b) No dia 11.07.2025, o Reclamante adquiriu na loja online da Reclamada um tablet Samsung Galaxy Tab A9+ 11", 8GB/128GB Wi-Fi +5G, pelo valor de 232,58 € (duzentos e trinta e dois euros e cinquenta e oito cêntimos);
- c) A encomenda foi enviada pela Reclamada;
- d) No dia 14.07.2025, a encomenda foi entregue ao Reclamante na sua habitação;
- e) A caixa exterior encontrava-se em perfeitas condições, sem sinais visíveis de impacto ou queda;

- f) A caixa interior encontrava-se também em excelentes condições sem sinais de impactos ou quedas e tinha o selo intacto;
- g) O produto envio corresponde ao modelo adquirido pelo Reclamante;
- h) No dia 14.07.2025, pelas 16:04:11, o Reclamante informou a Reclamada, por via de correio eletrónico, que o tablet tinha uma desconformidade;
- i) O Reclamante declarou o estado em que se encontravam as caixas;
- j) O tablet está danificado no canto inferior esquerdo, estando deformado e com dano no interior da entrada que aí se encontra;
- k) O embalamento externo do produto é feito pela Reclamada;
- l) O embalamento interno é realizado pelo produtor do bem.

#### **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 o dano tenha resultado de uma queda do bem.

#### **4.1.3. Motivação**

A convicção do Tribunal quanto à matéria de facto fundou-se no conjunto de documentos juntos aos autos pelo Reclamante e pela Reclamada, bem como nas declarações das partes. 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. Ademais, foi considerado o testemunho oferecido por --- (funcionário da Reclamada), arrolado pela Reclamada e ---- (filho do Reclamante), arrolado pelo Reclamante, cuja força probatória do testemunho é apreciada livremente pelo Tribunal nos termos do artigo 396.º CC.

Deste modo, de acordo com o princípio geral relativo à produção de prova, consagrado no artigo 342.º, n.º 1 do CC<sup>1</sup>, “[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

---

<sup>1</sup> CC – Código Civil.

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 a celebração da compra e venda e que o bem apresenta uma mocha no canto no canto inferior esquerdo, estando deformado e com dano no interior da entrada que aí se encontra.

A Reclamada, por seu turno, demonstrou a expedição do bem. Ademais, por confissão do Reclamante também ficou provado que as embalagens se encontravam em bom estado não indiciando qualquer impacto ou força externa que fosse suscetível de danificar as mesmas, bem como o seu conteúdo.

A testemunha esclareceu o Tribunal que a Reclamada apenas acondiciona o bem numa caixa de cartão externa, não tendo qualquer influência na colocação do bem eletrónico na sua embalagem de origem, a qual chega selada. Para além do mais, também esclareceu o Tribunal que a Reclamada não pode abrir o selo da embalagem de origem, motivo pelo qual não teria como produzir qualquer dano no tablet no seu armazém.

A testemunha arrolada pelo Reclamante, por seu turno, estava com o Reclamante quando o mesmo desembalou o bem, tendo declarado que o bem foi aberto em cima da mesa da sala de jantar e que não teve qualquer queda ou embate. Frisou ainda que a dita mesa está rodeada de um tapete, motivo pelo qual também nunca haveria contacto com o solo. Neste sentido convergiu a conclusão do facto não provado.

De notar que o Tribunal não teve a oportunidade de analisar presencialmente o tablet objeto do litígio.

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 o Reclamante e a Reclamada foi celebrado um contrato de compra e venda (artigo 874.º CC) de coisa móvel (tablet Samsung Galaxy Tab A9+ 11", 8GB/128GB Wi-Fi +5G, doravante tablet), pelo valor de 232,58 € (duzentos e trinta e dois euros e cinquenta e oito cêntimos). As definições de consumidor e profissional, para efeitos da aplicação do regime jurídico da compra e venda para consumo, podem ser encontradas, respetivamente, nas al. 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.

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). É necessário, pois, decidir se um tablet que apresenta uma mocha no canto no canto

inferior esquerdo, estando deformado e com danos no interior da entrada que aí se localiza configura um bem desconforme.

Neste contexto, 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 contar da entrega do bem”. Cumpre, nestes termos, ao Reclamante, como pressuposto basilar para tutelar os seus direitos, demonstrar a existência da compra e venda do bem e, posteriormente, da desconformidade.

O artigo 13.º, n.º 1, do Decreto-Lei n.º 84/2021, por seu turno, 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. Não obstante, o vendedor pode ilidir essa presunção de desconformidade (cf. artigo 350.º, n.º 2 CC), designadamente demonstrando que tal é incompatível com a natureza dos bens ou com as características da falta de conformidade.

Neste sentido, entende a Reclamada que o bom estado das embalagens de transporte permite inferir ou concluir que as mesmas não foram sujeitas a nenhuma força externa que tivesse por efeito causar a moosa no tablet. Por outro lado, alega a Reclamada que o controlo de qualidade do produtor (Samsung) é bastante criterioso, motivo pelo qual entende que não o dano também não pode ter sido causado no processo de embalamento do bem à saída da linha de produção pela Samsung. Efetivamente, assiste, desde logo, razão à Reclamada quanto à inexistência de danos produzidos no transporte, pois a ausência de quaisquer marcas físicas na embalagem permite concluir com certeza, e atendendo a critérios de experiência e de bom senso, que não se verificou qualquer embate ou força externa que tenham afetado a mesma. Não há nos autos nenhum elemento que permita concluir que o dano existente no tablet tenha sido causado aquando do transporte do produtor para o armazém vendedor ou da expedição do vendedor para o domicílio do Reclamante, convergindo a prova produzida precisamente em sentido contrário.

Quanto à possibilidade de o dano ter tido origem ainda na linha de produção, pese embora seja pouco provável, não é totalmente inviável que assim tenha sucedido. Com efeito, os sistemas de controlo apresentam falhas – sobretudo atendendo ao volume de exemplares produzidos e embalados – que podem, em abstrato, deixar por identificar um problema desta natureza. Por outro lado, e mesmo que a Reclamada alegue que o controlo do produtor é criterioso, desconhece o Tribunal sem ter obrigação de conhecer quais os mecanismos implementados pelo mesmo com vista a obstar a estas situações.

O ponto essencial reside, não obstante, na diligência do comprador. Vejamos. Aquando da receção de uma encomenda de um bem de tal natureza e adquirido através de meios de contratação à distância, e o qual ainda tem um valor considerável, deveria o mesmo ter aberto todas as embalagens que o envolviam e verificado o estado do bem em frente ao transportador (ou mesmo gravando tal abertura para prova futura). Tem sido este o entendimento veiculado pela jurisprudência deste centro de arbitragem.

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”<sup>2</sup>. Logo, não se pode considerar que a moessa se possa juridicamente qualificar como uma desconformidade para efeitos da aplicação do regime vertido pelo Decreto-lei.

---

<sup>2</sup> Cf. acórdão do Tribunal da Relação de Lisboa de 30.04.2023, processo n.º 292/10.7TBPTS-A.L1-7, Relatora Cristina Coelho.

## **5. DECISÃO**

Pelo exposto, julga-se totalmente improcedente a presente reclamação, por não provada, e, em consequência, absolve-se a Reclamada do pedido.

## **6. VALOR DA CAUSA**

Fixa-se à ação, para os devidos efeitos, o valor de 232,58 € (duzentos e trinta e dois euros e cinquenta e oito cêntimos), que corresponde ao valor do pedido deduzido pelo Reclamante e que não mereceu oposição da Reclamada.

Sem custas adicionais.

Notifique, com cópia.

Lisboa, 10 de abril de 2026.

A Juiz Árbitro

(Daniela Mirante)