Processo n.º 4683/2025

Sentença n.º 179/2026

---

1. PARTES

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

Reclamada: ---- devidamente identificada nos autos, representada pelo seu representante legal ----.

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. 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;

III. 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 (cf. artigo 16.º do Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro). Contudo, pressuposto para o exercício deste direito é a existência de uma desconformidade, a qual também tem de ser verificada pela Reclamada;

IV. Não tendo sido feita essa prova, não preencheu o Reclamante os pressupostos basilares do direito que pretende ver reconhecido. O ónus de provar a existência da desconformidade e a sua comunicação à Reclamada cabe ao consumidor, nos termos do artigo 342.º, n.º 1 CC.

Rua dos Douradores, 112, 2º e 3º - 1100-207 Lisboa - Tel: 21 880 70 30
E.Mail: juridico@centroarbitragemlisboa.pt

3. OBJETO DO LITÍGIO

Alega a Reclamante que, no dia 30.08.2025, adquiriu junto da Reclamada um combinado Indesit, pelo preço de 355,42 € (trezentos e cinquenta e cinco euros e quarenta e dois cêntimos). O bem foi entregue no seu domicílio pela empresa transportadora. Sucede, porém, que alega que aquando da entrega a transportadora recusou abrir o volume, dado que não tinham recebido autorização para isso, o que impediu a sua verificação imediata.

Sucede, porém, que alega que após a abertura do equipamento, identificou uma grande amolgadela numa das laterais do combinado. Alega ter tentado contactar a empresa, sem resultado, pois não atenderam chamadas, não responderam a e-mails e só disponibilizaram a fatura quinze dias depois.

Ademais, alega que descobriu que empresa tem dois nomes comerciais diferentes, com o mesmo número de identificação fiscal, o que alega ter dificultado de propósito o acesso ao Livro de Reclamações online na altura, pois ---- não existe, mas com o mesmo com aquele número de identificação fiscal existe a empresa ----- .

A Reclamada, por seu turno, repudia ter praticado qualquer conduta ilícita. Com efeito, sustenta que nunca teve conhecimento, antes do processo arbitral, da existência de um defeito com o combinado, impugnando que tenha recebido qualquer comunicação nesse sentido. Face ao exposto, entende que não lhe era exigido que se comportasse de modo diferente, pois de acordo com a informação recebida pela transportadora a entrega decorreu sem quaisquer incidentes. Por conseguinte, entende que não se pode dar como provado que o dano se produziu na entrega. Neste contexto, peticiona a sua absolvição do pedido.

Não foi possível conciliar a posição das partes.

Rua dos Douradores, 112, 2º e 3º - 1100-207 Lisboa - Tel: 21 880 70 30
E.Mail: juridico@centroarbitragemlisboa.pt

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 produção e comercialização de equipamentos eletrónicos;
b) No dia 30.08.2025, a Reclamante adquiriu junto da Reclamada um combinado Indesit, pelo preço de 355,42 € (trezentos e cinquenta e cinco euros e quarenta e dois cêntimos);
c) O bem foi entregue no domicílio da Reclamante pela empresa transportadora;
d) A Reclamante não abriu o volume aquando da entrega;
e) A Reclamada tem uma marca e um nome de pessoa coletiva, porém somente um número de identificação fiscal;
f) O número de identificação fiscal e o endereço eletrónico da Reclamada surgem no campo inferior da fatura;
g) O combinado fotografado pela Reclamante apresenta uma amolgadela.

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 a Reclamante tenha contactado a Reclamada para o endereço de correio eletrónico correto;
b) Que a Reclamante tenha contactado a Reclamada através de chamada telefónica;
c) Que a Reclamante tenha reportado a situação através do Livro de Reclamações;
d) Que combinado surge na fotografia da Reclamante e qual o número de série do mesmo;

Rua dos Douradores, 112, 2º e 3º - 1100-207 Lisboa - Tel: 21 880 70 30
E.Mail: juridico@centroarbitragemlisboa.pt

e) Que a amolgadela tenha sido decorrente da entrega.

4.1.3. Motivação

A convicção do Tribunal quanto à matéria de facto fundou-se no conjunto reduzido de documentos juntos aos autos pela Reclamante, bem como pelas declarações das partes em sede de audiência de discussão e julgamento. 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 CC[1], "[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, a Reclamante logrou demonstrar junto do Tribunal que celebrou a compra e venda e que o combinado lhe foi entregue, factos também confirmados pela Reclamada.

Da fatura junta aos autos também resulta provada a existência de uma marca comercial (Hipermercado.pt) e da designação da pessoa coletiva constante do seu ato constitutivo.

Sucede, porém, que os elementos de prova juntos aos autos são reduzidos. A Reclamante alega ter contactado a Reclamada por correio eletrónico para denunciar a existência da desconformidade logo após a entrega, contudo não juntou esse elemento aos autos. Quando questionada, em sede de audiência de julgamento, por esse elemento, a Reclamante disse que já havia passado muito tempo e que como o e-mail tinha sido devolvido, já o teria apagado. O Tribunal questionou o que significava devolvido neste contexto, tendo a Reclamante elucidado que depois de enviar o email recebeu uma mensagem em como o mesmo não tinha sido entregue. Assim se conclui pelo facto não provado a).

[1] CC – Código Civil.

Rua dos Douradores, 112, 2º e 3º - 1100-207 Lisboa - Tel: 21 880 70 30
E.Mail: juridico@centroarbitragemlisboa.pt

Quanto aos factos não provados b) e c), a Reclamante alega os mesmos, porém não junta quaisquer comprovativos aos autos que os permitam dar como provados. O ónus de alegar um facto e o ónus de provar, embora complementares não são excludentes. Por conseguinte, não basta alegar a verificação de um facto para que se considere que o mesmo se tem por provado.

Quanto ao facto não provado d), da fotografia junta não se permite verificar qual o número de série do combinado de modo a confirmar que o mesmo foi o bem adquirido pela Reclamante à Reclamada. A mesma ausência de elementos probatórios não permite concluir que a amolgadela se produziu aquando da entrega.

Todos estes factos são constitutivos do direito alegado pelo Reclamante, pelo que de acordo com as regras gerais do ónus da prova (cf. 342.º, n.º 1 do CC), a sua prova caberia ao próprio. Conforme já se decidiu em jurisprudência de tribunais superiores, "[o] julgador é livre, ao apreciar as provas, embora tal apreciação seja "vinculada aos princípios em que se consubstancia o direito probatório e às normas da experiência comum, da lógica, regras de natureza científica que se devem incluir no âmbito do direito probatório"[2]. Entende o Tribunal que não foram juntos aos autos elementos de prova que permitissem concluir que tais factos se tivessem como provados.

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

[2] Cf. acórdão do Tribunal da Relação de Coimbra, de 01.10.2008, processo n.º 3/07.4GAVGS.C2, relator Simões Raposo.

Rua dos Douradores, 112, 2º e 3º - 1100-207 Lisboa - Tel: 21 880 70 30
E.Mail: juridico@centroarbitragemlisboa.pt

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, 30.08.2025, um contrato de compra e venda (artigo 874.º CC) de coisa móvel (um combinado Indesit, doravante combinado), pelo preço de 355,42 € (trezentos e cinquenta e cinco euros e quarenta e dois cêntimos), para uso pessoal. A compra e venda para consumo é regulada pelo Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro, importando decidir se estamos perante uma relação de consumo.

A Reclamada é uma sociedade comercial e a Reclamante adquiriu o combinado para um uso pessoal, designadamente para utilizar no seu domicílio. 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. Pelo exposto, o Tribunal é competente para conhecer do litígio.

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)

Rua dos Douradores, 112, 2º e 3º - 1100-207 Lisboa - Tel: 21 880 70 30
E.Mail: juridico@centroarbitragemlisboa.pt

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".

Por outro lado, 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". 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 vendedor 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. O mesmo é afirmar que são dois planos distintos: para que opere a presunção de que a desconformidade já era existente à data, cumpre, primeiro, ao Reclamante demonstrar que existe a referida desconformidade.

Finalmente, o artigo 16.º do referido Decreto-Lei determina que "[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". E é face a esta norma que principia o litígio entre as partes: a Reclamante alega que comunicou a amolgadela à Reclamada e que esta nada fez.

Nos termos resulta do Decreto-Lei, pressuposto basilar do exercício do direito de rejeição[3] é a existência de uma desconformidade e a sua comunicação ao profissional. Ou seja, não estamos perante um direito de arrependimento, com base no qual o Reclamante pode livremente retratar a sua vontade de contratar, mas, outrossim, perante uma permissão

[3] Cf. JORGE MORAIS CARVALHO, *Direito de Rejeição*, Coimbra, Almedina, 2025, pp. 15 e ss.

Rua dos Douradores, 112, 2º e 3º - 1100-207 Lisboa - Tel: 21 880 70 30
E.Mail: juridico@centroarbitragemlisboa.pt

legal de afastar a hierarquia de direitos do consumidor em caso de desconformidade que se verifique nos primeiros trinta dias após a entrega do bem.

Sucede, porém, que como a própria Reclamante confessou em sede de audiência de julgamento, nunca conseguiu comunicar com a Reclamada. A mesma alega que enviou uma mensagem de correio eletrónico, mas que, porém, a mesma voltou devolvida, o que significa que não foi recebida. A comunicação da desconformidade é um pressuposto elementar para o exercício dos direitos do consumidor, conforme resulta do artigo 17.º, n.º 1. Com efeito, sem tomar conhecimento de que existe uma alegada desconformidade, não pode o profissional diligenciar no sentido de apurar a existência da mesma e tutelar os direitos do consumidor.

É certo que a Reclamante alega ter ligado diversas vezes para a Reclamada sem ter obtido resposta, porém também não faz qualquer prova desse facto. Assim sendo, não existem meios de prova juntos aos autos que permitam ao Tribunal considerar que a Reclamada escolheu ignorar ou desconsiderar a desconformidade alegada pela Reclamante. Ademais, no rodapé da fatura, que foi enviada à Reclamante, constam os dados de contacto da Reclamada, pelo que poderia ter a Reclamante voltar a dirigir a sua comunicação àquela.

Face ao exposto, e sem ter sequer uma datação cronológica na fotografia do bem, uma correspondência entre o número de sério do bem e o que consta na fatura, não pode o Tribunal considerar como provado que a amolgadela no combinado se produziu aquando da entrega.

Rua dos Douradores, 112, 2º e 3º - 1100-207 Lisboa - Tel: 21 880 70 30
E.Mail: juridico@centroarbitragemlisboa.pt

5. DECISÃO

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

6. VALOR DA CAUSA

Fixa-se à ação, para os devidos efeitos, o valor de 355,42 € (trezentos e cinquenta e cinco euros e quarenta e dois cêntimos), que corresponde ao valor do pedido deduzido pelo Reclamante e que não mereceu oposição da Reclamada.

Sem custas adicionais.

Notifique, com cópia.

Lisboa, 8 de maio 2026,

A Juiz Árbitro

(Daniela Mirante)

Rua dos Douradores, 112, 2º e 3º - 1100-207 Lisboa - Tel: 21 880 70 30
E.Mail: juridico@centroarbitragemlisboa.pt