

Processo n.º 201/2026

Sentença n.º 272/2026

1. PARTES

Reclamante: ---, devidamente identificada nos autos, com assistência da Dra. --- jurista da DECO;

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;

IV. À desconformidade verificada nos primeiros trinta dias após a entrega do bem, aplica-se o disposto no artigo 16.º do Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro.

3. OBJETO DO LITÍGIO

A Reclamante celebrou um contrato de compra e venda de um micro-ondas de encastre, marca Siemens, modelo BF520LMA1, na página da internet da Reclamada, pelo preço de 224,54 € (duzentos e vinte e quatro euros e cinquenta e quatro cêntimos). O bem foi entregue no dia 13.10.2025 num ponto de entrega GLS, conforme contratualizado pelas partes. Aquando da recolha da encomenda, alega a Reclamante que a embalagem não

apresentava quaisquer danos exteriores, pelo que procedeu a uma análise do exterior da caixa sem abrir a mesma.

Sucede, porém, que alega que ao abrir a encomenda no seu domicílio, verificou que a peça plástica que permite o mecanismo giratório do micro-ondas vinha quebrada. Ademais, alega que as medidas do bem não permitem o seu encaixe no móvel a que se destina.

Neste sentido, alega ter contactado a Reclamada no próprio dia do levantamento, dando conta da componente quebrada. A Reclamada respondeu no dia 16.10.2025, solicitando esclarecimentos sobre o ato de receção da encomenda e, posteriormente, remetendo para os seus termos e condições, recusando a substituição do bem.

Peticona a condenação da Reclamada nos seguintes termos: na resolução do contrato ou na substituição do bem.

A Reclamada, por seu turno, afasta qualquer responsabilidade quanto ao estado do bem, 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. Finalmente, acrescenta que a ausência de danos no exterior da embalagem de transporte configura um indício em como o dano não se produziu durante o transporte. 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) A Reclamante celebrou um contrato de compra e venda de um micro-ondas de encastre, marca Siemens, modelo BF520LMA1, na página da internet da Reclamada;

- c) O preço de aquisição do bem foi de 224,54 € (duzentos e vinte e quatro euros e cinquenta e quatro cêntimos);
- d) O bem foi entregue no dia 13.10.2025 num ponto de entrega GLS, conforme contratualizado pelas partes;
- e) Aquando da recolha da encomenda, a embalagem não apresentava quaisquer danos exteriores;
- f) A Reclamante procedeu a uma análise do exterior da caixa;
- g) Aquando da entrega o Reclamante não procedeu à abertura da mesma;
- h) A Reclamante abriu a encomenda somente no seu domicílio;
- i) O prato giratório e a peça plástica que permite o mecanismo giratório do micro-ondas vinham no topo da caixa, fora da esferovite;
- j) A peça plástica que permite o mecanismo giratório do micro-ondas vinha quebrada;
- k) A Reclamante contactou a Reclamada no próprio dia do levantamento, dando conta da situação;
- l) A Reclamada respondeu no dia 16.10.2025, solicitando esclarecimentos sobre o ato de receção da encomenda;
- m) A Reclamada remeteu para os seus termos e condições;
- n) A Reclamada recusou a substituição 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 as medidas do bem não permitam o seu encaixe no móvel a que se destina;
- b) 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, a Reclamante logrou demonstrar junto do Tribunal que celebrou a compra e venda e que o micro-ondas lhe foi entregue.

Ficou igualmente demonstrado junto do Tribunal que a Reclamante não abriu a embalagem aquando da receção, tendo analisado somente o exterior da embalagem.

Quanto ao facto não provado a), este é constitutivo do direito da Reclamante, motivo pelo que o ónus de provar o mesmo recai sobre a mesma. É certo que foi alegado, mas não foram juntos ao processo quaisquer elementos de prova que permita ter o mesmo como provado.

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

¹ CC – Código Civil.

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 a Reclamante e a Reclamada foi celebrado um contrato de compra e venda (artigo 874.º CC) de coisa móvel (micro-ondas de encaixe, marca Siemens, modelo BF520LMA1, doravante micro-ondas), na página da internet da Reclamada, pelo preço de 224,54 € (duzentos e vinte e quatro euros e cinquenta e quatro 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 micro-ondas em causa para um uso não profissional (para instalar na sua cozinha), 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 alíneas 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 micro-ondas 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 a Reclamante – apenas assiste a 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

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

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 adquirente 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, que conhecia os termos e condições e procedeu de acordo com os mesmos

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.

(analisou o aspeto exterior da embalagem), 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 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 que não tenham sido reportados aquando dessa análise que deve ser imediata. 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.

Com efeito, e conforme alega a Reclamada na sua contestação, “A circunstância de a embalagem exterior não apresentar danos e de os componentes terem sido verificados apenas após a passagem do equipamento para a esfera de disponibilidade da Demandante impede a Reclamada de determinar, com segurança, quando e em que condições ocorreu a

quebra.” [sic]. Salvo melhor opinião, analisar no preciso momento da recolha também não permite concluir em que fase se produziu o dano e como.

Ademais, e atendendo à matéria factual em análise, a encomenda foi entregue num ponto GLS. Está em causa um micro-ondas, o qual contém peças sensíveis e facilmente quebráveis, pelo que não se apresenta como aceitável exigir que o adquirente abra tal embalagem naquele local – independentemente das condições que aí existam – e depois se desloque com a caixa aberta e com risco de danificar o conteúdo.

Sucedem, 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]. Este é precisamente o efeito de tal cláusula, de tal modo que alega a Reclamada na contestação que “A ausência desse registo impede a Reclamada de acionar adequadamente a transportadora e de confirmar que a quebra ocorreu antes de o bem entrar na esfera de disponibilidade da Demandante.” [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: o suporte de plástico do prato giratório do micro-ondas está partido, impedindo-o de cumprir a sua função. 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

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>.

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 contar da entrega do bem”. Cumpre, nestes termos, à 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. É certo que a embalagem externa não apresentava danos, o que se apresenta como um indício de não ter sofrido qualquer embate. Contudo, é um mero indício que não permite concluir que existiu um mau manuseamento por parte do adquirente dos bens. 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 micro-ondas 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 resolução do contrato, 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 resolução do contrato, nos trâmites consagrados no artigo 20.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 resolução do contrato, devendo recolher o bem a suas expensas e proceder à devolução do montante de 224,54 € (duzentos e vinte e quatro euros e cinquenta e quatro cêntimos) à Reclamante, no prazo máximo de 20 (vinte) dias úteis.

6. VALOR DA CAUSA

Fixa-se à ação, para os devidos efeitos, o valor 224,54 € (duzentos e vinte e quatro euros e cinquenta e quatro cêntimos), que corresponde ao valor do pedido deduzido pela Reclamante e que não mereceu oposição da Reclamada.

Sem custas adicionais.

Notifique, com cópia.

Lisboa, 29 de junho de 2026,

A Juiz Árbitro

(Daniela Mirante)