**Processo n.º 114/2026**

**Sentença n.º 312/2026**

---

**1. PARTES**

**Reclamante:** ----, devidamente identificada nos autos, com intervenção presencial;

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

**Reclamada:** ---, representada por ---, ---, entidade financeira que actua em Portugal com a --- como plataforma tecnológica e --, enquanto representante do departamento Legal da --.

**2. SUMÁRIO**

**I.** Estamos perante um contrato de compra e venda de um eletrodoméstico celebrado através da página da internet da Reclamada, o que configura, um contrato que quanto à sua formação se reconduz ao regime do Decreto-lei n.º 24/2014, de 14 de Fevereiro (doravante Decreto-lei n.º 24/2014);

**II.** Determina o Decreto-lei n.º 24/2014, no seu artigo 3.º, al. h), 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";

**III.** Conforme disposto no artigo 10.º, n.º 1 do Decreto-Lei n.º 24/2014, o consumidor tem o direito de resolver o contrato sem incorrer em quaisquer custos, e sem necessidade de indicar o motivo, no prazo de 14 dias;

**IV.** Os contrato de crédito coligados regem-se pelo disposto no artigo 18.º, n.º 2, do Decreto-Lei n.º 133/2009, de 02 de Junho.

**3. OBJETO DO LITÍGIO**

No dia 13.12.2025, a Reclamante adquiriu na loja online da Reclamada ---, Lda., um fogão a gás 90x60 5G AE. FE. WOK - A - E911X – MEIRELES, pelo preço de 811,47 € (oitocentos e onze euros e quarenta e sete cêntimos). A aquisição foi realizada com recurso a um financiamento, concedido pela Reclamada ---

A encomenda foi entregue no seu domicílio no dia 27.12.2025. Alega a Reclamante que fez uma análise superficial ao bem, dado que a transportadora não lhe providenciou tempo suficiente para uma análise profunda e detalhada. Nessa sede não identificou qualquer problema.

Sucede, porém, que alega a Reclamante que na mesma data e, depois de desembalar o bem, verificou (i) que o fogão não tinha as dimensões que lhe permitissem ser utilizado no espaço previsto e (ii) que tinha um problema no pé. Assim, comunicou à Reclamada ---., que pretendia exercer o seu direito de arrependimento ao abrigo do regime dos contratos celebrados à distância. A sua pretensão, contudo, foi recusada, em virtude de o bem apresentar um dano no pé.

A Reclamada ---., por seu turno, impugna a pretensão da Reclamante, pois sustenta que o bem foi entregue sem quaisquer danos ou reserva quanto ao seu estado. Nesse contexto, o dano que o bem apresenta foi produzido depois de o mesmo estar na disponibilidade da Reclamante e, portanto, não estão preenchidos os pressupostos para o exercício do direito de livre resolução.

A Reclamada --- chamada aos autos através de intervenção principal provocada, nada pretendeu acrescentar aos autos, apenas dando conta que os pagamentos da Reclamante se encontram a ser liquidados normalmente sem qualquer interrupção.

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 13.12.2025, a Reclamante adquiriu na loja online da Reclamada ----um fogão a gás 90x60 5G AE. FE. WOK - A - E911X – MEIRELES;
c) O preço de aquisição foi de 811,47 € (oitocentos e onze euros e quarenta e sete cêntimos);
d) A aquisição foi realizada com recurso a um financiamento, concedido pela Reclamada ---;
e) O pagamento seria liquidado em dezoito prestações;
f) A encomenda foi entregue no domicílio da Reclamante no dia 27.12.2025;
g) A Reclamante fez uma análise superficial ao bem;
h) A transportadora não aguardou que foi realizada uma análise profunda e detalhada;
i) Um dos pés do fogão está danificado;
j) No ato da receção a Reclamante não indicou a existência de qualquer defeito do bem;
k) Na data de 27.12.2025, pelas 12:08, a Reclamante informou a Reclamada do exercício do direito de arrependimento e comunicou que um dos pés do fogão está torto;
l) Um dos pés do fogão está danificado, i.e., torto.

#### 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 feito uma inspeção detalhada do bem aquando da sua receção;
b) Que o dano no pé do fogão tenha sido causado pela Reclamante.

#### 4.1.3. Motivação

A convicção do Tribunal quanto à matéria de facto fundou-se no conjunto de documentos juntos aos autos pelas partes, bem como nas declarações das partes: as da Reclamante em audiência de julgamento e nas alegações finais juntas aos autos pela Reclamada. 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 a celebração da compra e venda e que o exercício do direito de arrependimento ao abrigo do Decreto-Lei n.º 24/2014, de 14 de Fevereiro. A Reclamada, por seu turno, demostrou a entrega do bem na data acordada. Os restantes factos considerados como provadas resultam integralmente da prova documental junta aos autos.

Os factos não provados correspondem ao cerne do litígio entre as partes: os danos no pé do fogão. Neste contexto, o facto não provado a) foi confessado pela Reclamada em sede de audiência de julgamento, quando esclareceu que recebeu o bem, analisou superficialmente a caixa do mesmo e olhou rapidamente para o seu interior. Foi neste contexto que assinou a guia de receção e declarou que o bem estava conforme.

[1] CC – Código Civil.

O facto não provado b) considerou-se não demonstrado pelos seguintes fundamentos: embora não tenha ficado provado que o pé do fogão se encontrava em perfeito estado no momento da entrega, resultou demonstrado que a Reclamante comunicou a existência da anomalia num período temporal muito curto após a saída dos funcionários da transportadora. Tal circunstância enfraquece a conclusão de que o dano apenas poderia ter ocorrido após a entrega do bem.

Acresce que é um facto do conhecimento comum que, no momento da receção de encomendas, as transportadoras concedem aos destinatários um período muito limitado para proceder à verificação do estado dos bens entregues. Essa limitação temporal, associada à própria dinâmica da entrega, conduz, na maioria das situações, a uma inspeção necessariamente superficial, não sendo exigível ao consumidor uma análise minuciosa que permita detetar de imediato todos os defeitos ou danos eventualmente existentes.
Assim, a circunstância de a Reclamante não ter formulado uma reclamação no exato momento da entrega não permite, por si só, concluir que o fogão se encontrava conforme quando lhe foi entregue. A ausência de uma reclamação imediata constitui apenas um elemento indiciário, manifestamente insuficiente para demonstrar, com o grau de certeza exigível em sede probatória, que o dano não existia à data da entrega. Perante a comunicação da desconformidade logo após a receção do bem e inexistindo outros meios de prova que permitam afirmar que o fogão foi entregue sem qualquer dano, não se mostra demonstrado o facto constante da alínea b). 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 a Reclamante e a Reclamada foi celebrado um contrato de compra e venda (artigo 874.º CC) de coisa móvel (um fogão a gás 90x60 5G AE. FE. WOK - A - E911X – MEIRELES, doravante fogão), pelo preço de 811,47 € (oitocentos e onze euros e quarenta e sete cêntimos). Este negócio tem a natureza de uma relação jurídica de consumo nos termos da Lei n.º 24/96, de 31 de julho e, pela sua formação através da página da internet da Reclamada, reconduz ao regime do Decreto-lei n.º 24/2014, de 14 de Fevereiro (doravante Decreto-Lei n.º 24/2014).

Com efeito, determina o Decreto-Lei n.º 24/2014, no seu artigo 3.º, al. h), 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". É este o caso dos presentes autos.

Nos termos do artigo 10.º, n.º 1 do Decreto-Lei n.º 24/2014, o consumidor tem o direito de resolver o contrato sem incorrer em quaisquer custos, e sem necessidade de indicar o motivo, no prazo de 14 dias. De acordo com o previsto no artigo 10.º do Decreto-Lei n.º 24/2014, o prazo para o exercício do direito de arrependimento no caso dos contratos de compra e venda conta-se a partir do momento em que o comprador (ou alguém por ele indicado) adquire a posse física dos bens. É a situação dos presentes autos, dado que a Reclamante exerceu o direito na mesma data da entrega do bem.

A questão nos presentes autos prende-se com o estado físico do fogão, nomeadamente se estamos perante uma desconformidade ou um dano superveniente causado pela Reclamante. Conforme se fundamentou em sede de matéria de facto, os elementos constantes dos autos não permitem concluir por um dano superveniente.

Estamos perante uma compra e venda para consumo e, como tal, regulada pelo Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro. A Reclamada é uma sociedade comercial e a Reclamante adquiriu o fogão para um uso não profissional, 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 als. 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). 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 essa prova foi feita.

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. Neste sentido, a Reclamada esteia-se na não comunicação imediata – vertida na guia de entrega do bem – da existência daquela desconformidade.

Sucede, porém, que uma exigência desta natureza afronta frontalmente a boa-fé enquanto princípio jurídico: atribuir uma força quase probatória plena à assinatura de guia que resulta inevitavelmente de uma análise superficial do bem, equivale a perverter o equilíbrio do sistema jurídico. E mesmo que se alegue que esta é uma cláusula constante dos termos e condições da Reclamada, estamos perante uma cláusula contratual geral limitativa da responsabilidade: não declarando ou apondo reservas quando ao estado do bem naquele momento, afasta-se qualquer responsabilidade da Reclamada.

Sucede, 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°, 16°, 18°, c) e d), e 22°, g)"[2] [sic]. Este é precisamente o efeito de tal cláusula, motivo pelo qual alinha este Tribunal integralmente com a linha de argumentação propugnada pelo

[2] Tribunal Judicial da Comarca do Porto, Juízo Local Cível da Maia, processo n.º 3230/16.0T8MAI, de 06.07.2017, consultável em https://www.dgsi.pt/jdgpj.nsf/f1d984c391da274c80257b820038a5b4/1c557694bc2aa2708025815b004a63a2?OpenDocument.

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.

Ademais, importa atentar ao facto de a Reclamante ter espontaneamente revelado a existência da desconformidade no seu contacto com a Reclamada, sem que a isso estivesse obrigada, e que este contacto ocorreu pouco tempo depois da saída dos entregadores.

Por conseguinte, é de concluir que o bem foi entregue desconforme, não impedindo o exercício do direito de arrependimento. Os efeitos do direito de arrependimento são os previstos nos artigos 11.º e 12.º do referido diploma. Quanto a este ponto o artigo 12.º, n.º 1, *in fine* remete para o artigo 13.º, n.º 2 que cabe ao consumidor suportar o custo da devolução do bem, salvo as exceções aí previstas.

No que respeita à Reclamada ---, estamos perante um contrato de crédito coligado com a compra e venda, nos termos do artigo 18.º, n.º 2 do Decreto-Lei n.º 133/2009, de 02 de Junho[3], pelo que a resolução do contrato de compra e venda importa igualmente a resolução do contrato de crédito.

**5. DECISÃO**

Pelo exposto, julga-se totalmente procedente a presente reclamação, por provada, e, em consequência, condenam-se as Reclamadas no pedido, a cumprir no prazo máximo de 20 (vinte) dias úteis por transferência bancária.

[3] Na sua redação atual.

**6. VALOR DA CAUSA**

Fixa-se à ação, para os devidos efeitos, o valor de 811,47 € (oitocentos e onze euros e quarenta e sete cêntimos, que corresponde ao valor do pedido deduzido pelo Reclamante e que não mereceu oposição da Reclamada.

Sem custas adicionais.

Notifique, com cópia.

Lisboa, 17 de julho de 2026.

A Juiz Árbitro

(Daniela Mirante)