Processo n.º 519/2026

Sentença n.º 341/2026

---

1. PARTES

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

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

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. Nos termos do artigo 11.º, n.º 12 do Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro, "[n]os 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.";

III. A obrigação assumida pela Reclamada consistia em entregar os bens ao Reclamante de acordo com o contratualizado.

3. Objeto do Litígio

No dia 23.09.2025, o Reclamante adquiriu junto da Reclamada um Televisor - TV SAMSUNG 85" TU85U8005FUXXC Crystal UHD 4K (85" - Ultra HD - Smart TV AI), pelo preço de 1.019 € (mil e dezanove euros). O Reclamante requereu que o televisor fosse entregue no complexo de carga EDIF.135-R/C AEROPORTO DE LISBOA, pois iria expedir o bem para Angola.

Alega que o bem foi entregue na data e local acordados, contudo muito perto da hora limite. Ademais, alega que solicitou aos funcionários da transportadora que abrissem a caixa para que verificasse o bem e que aqueles se recusaram. Neste contexto, e não estando naquele local dotado dos meios que lhe permitissem voltar a lacrar a embalagem de modo a ser expedida, aceitou a encomenda sem ver o estado da mesma. Sustenta o Reclamante que

adquiriu placas de poliestireno com cerca de 6 cm de espessura em ambos os lados, para acondicionar devidamente o televisor no transporte.

Contudo, alega que quando o televisor foi entregue à sua esposa em Luanda, verificaram, ao desembalar, que a televisão estava danificada.

Neste sentido, peticiona a condenação da Reclamada numa indemnização no total de 2.314,36 € (dois mil, trezentos e catorze euros e trinta e seis cêntimos), os quais decompõe do seguinte modo: 1.019 € (mil e dezanove euros) relativos ao preço do televisor, 467,50 (quatrocentos e sessenta e sete euros e cinquenta cêntimos) do custo do transporte internacional suportado junto da TAP Cargo, 664,30 € (seiscentos e sessenta e quatro euros e trinta e cêntimos) de reembolso das despesas alfandegárias suportadas em Angola, bem como indemnização por danos não patrimoniais a fixar de acordo com critérios de equidade.

A Reclamada impugna a pretensão do Reclamante. Nesta sede, alega que para efeitos da sua política de entregas, o facto de ter sido indicado como local da mesma o complexo de carga EDIF.135-R/C AEROPORTO DE LISBOA não tem qualquer impacto, tratando-se a mesma como standard. Por conseguinte, sustenta que teria de ser o Reclamante a dispor das condições para analisar o estado do bem, dado que a propriedade se transferiu para a sua esfera jurídica com a entrega. Assim, entende não ter violado qualquer disposição legal ou contratual, motivo pelo qual 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 aparelhos para o lar, bem como de bilhetes para espetáculos, entre outros;

b) No dia 19.09.2025, o Reclamante adquiriu junto da Reclamada um Televisor - TV SAMSUNG 85" TU85U8005FUXXC Crystal UHD 4K (85" - Ultra HD - Smart TV AI), pelo preço de 1.019 € (mil e dezanove euros);
c) O Reclamante requereu que o televisor fosse entregue no complexo de carga EDIF.135-R/C AEROPORTO DE LISBOA, pois iria expedir o bem para Angola;
d) A entrega deveria ter lugar entre as 08:00 e as 14:00;
e) O bem foi entregue no complexo de carga EDIF.135-R/C AEROPORTO DE LISBOA, sem ser possível precisar a hora;
f) A transportadora recusou desembalar o bem;
g) O Reclamante não desembalou o bem e não verificou o seu interior;
h) A embalagem não apresentava quaisquer danos externos;
i) No dia 23.09.2025, o bem foi expedido via TAP Cargo, tendo o serviço um custo de 467,50 € (quatrocentos e sessenta e sete euros e cinquenta cêntimos);
j) As despesas alfandegárias suportadas em Angola foram no montante de 695.391 AKZ, isto é, 664,30 € (seiscentos e sessenta e quatro euros e trinta cêntimos;
k) O bem foi enviado ao cuidado de Vaniza Penehafo Sipahu, esposa do Reclamante;
l) O televisor apresenta o ecrã partido e totalmente danificado, com sinal de forte impacto no topo;
m) As condições de entrega da Reclamada indicam quanto aos televisores "Responsabilidade ----: c) Televisores e Conjunto de Cinema em Casa: desembalamento e sintonizar os canais nacionais.

4.1.2. Factos não provados

Da discussão da causa, bem como da documentação junta aos autos, não resultaram como não provados, com interesse para a causa, os seguintes factos:

a) Como foram colocadas e fixadas as placas de poliestireno com cerca de 6 cm de espessura em ambos os lados da embalagem;
b) Que o bem tenha sido entregue danificado ao Reclamante pela Reclamada.

4.1.3. Motivação

A convicção do Tribunal quanto à matéria de facto fundou-se na apreciação crítica e conjugada da prova produzida, designadamente dos documentos juntos aos autos e das declarações prestadas pelas partes em audiência de discussão e julgamento, valoradas à luz das regras da experiência comum, da normalidade da vida e do princípio da livre apreciação da prova.

Os factos considerados como provados resultam integralmente da prova documental junta aos autos pelas partes, sendo a sua apreciação realizada de acordo com as regras gerais do ónus da prova constantes do artigo 342.º CC.

Quanto aos factos não provados, estes consubstanciam o cerne do litígio entre as partes. Nos termos do princípio geral relativo ao ónus da prova, consagrado no artigo 342.º do Código Civil, "[à]quele que invocar um direito cabe fazer a prova dos factos constitutivos do direito alegado" (n.º 1), competindo, por sua vez, "[a] prova dos factos impeditivos, modificativos ou extintivos do direito invocado [...] àquele contra quem a invocação é feita" (n.º 2). Pretendendo o Reclamante obter a condenação da Reclamada pela alegada existência de uma desconformidade no bem adquirido, ambos os factos não provados consubstanciam factos constitutivos do seu direito (cf. artigo 342.º, n.º 1 CC).

Neste sentido, e quanto ao facto não provado a), alegou o Reclamante ter adquirido e colocado placas de poliestireno com cerca de 6 cm de espessura em ambos os lados da embalagem, com o objetivo de garantir uma maior proteção da mesma durante o transporte aéreo internacional. Contudo, não foram juntos aos autos quaisquer elementos probatórios que permitissem ao Tribunal aferir os termos em que tais placas foram colocadas, a respetiva espessura ou a efetiva configuração da embalagem no momento do envio.

Nos termos do artigo 341.º do Código Civil, a função das provas consiste na demonstração da realidade dos factos alegados, permitindo ao julgador formar a sua convicção de forma fundada e sustentada. Assim, não obstante as declarações prestadas pelo Reclamante, estas

não se mostram, por si só, suficientes para comprovar a concreta preparação da embalagem nos termos alegados, inexistindo outros elementos probatórios suscetíveis de confirmar tais factos.

Pelo exposto, não tendo sido produzida prova bastante quanto à colocação das referidas placas de poliestireno, à sua espessura e à forma de acondicionamento da embalagem, não logrou o Reclamante demonstrar os factos alegados, motivo pelo qual foram os mesmos considerados não provados.

Quanto ao facto não provado b) – relativo à circunstância de o bem ter sido entregue danificado ao Reclamante pela Reclamada –, alegou o Reclamante que se viu impossibilitado de proceder à abertura da embalagem e à verificação do estado do televisor em virtude de um conjunto de circunstâncias, designadamente: (i) a entrega ter ocorrido com uma margem temporal reduzida relativamente à hora de encerramento do embarque de mercadorias; (ii) a recusa dos funcionários da transportadora em desembalar; (iii) a confiança depositada nas instruções prestadas pelos funcionários da transportadora; (iv) tratar-se de um televisor de 85 polegadas, acondicionado na embalagem original selada e destinado a transporte aéreo internacional imediato; e (v) a ausência de fita de embalagem, materiais de acondicionamento ou meios técnicos que lhe permitissem proceder à respetiva selagem após abertura.

Neste contexto, importa considerar que o Reclamante indicou a morada para a qual pretendia a entrega do bem, tendo esta sido efetuada nesse local. Contudo, ao optar por não proceder à abertura da embalagem no momento da receção, não permitiu a verificação imediata do estado do equipamento nem a eventual documentação das condições em que o mesmo lhe foi entregue, o que afeta a sua prova. Não se trata de um juízo de censura, mas de uma consequência prática quanto ao preenchimento do ónus da prova.

Acresce que, após a entrega, o bem foi submetido a transporte aéreo internacional e a sucessivos atos de manuseamento por diferentes intervenientes, circunstâncias que introduzem uma pluralidade de causas alternativas para a produção do dano e impedem o Tribunal de determinar, com o grau de certeza exigível, que o mesmo já existia no momento

da entrega. Não estando demonstrado que o equipamento apresentava sinais de dano no momento da entrega pela Reclamada, nem tendo sido realizada uma verificação imediata do respetivo estado, não é possível estabelecer, com segurança, que a desconformidade era já existente quando o bem foi colocado na disponibilidade do Reclamante.

Deste modo, verifica-se uma quebra na cadeia de demonstração factual que impede o Tribunal de concluir, com o grau de certeza necessário à formação da sua convicção, que a desconformidade já se verificava no momento da entrega do bem ao Reclamante.

Em situações com contornos semelhantes, em que estava em causa a determinação da origem de danos físicos verificados em equipamentos eletrónicos após a entrega, a jurisprudência arbitral tem salientado que a mera constatação do dano não permite, por si só, concluir que o mesmo já se verificava no momento da entrega, exigindo-se prova suficiente quanto ao momento da sua ocorrência e à respetiva imputação ao profissional.

Assim, não obstante as circunstâncias invocadas pelo Reclamante quanto às condições concretas da entrega, não foi produzida prova suficiente que permita estabelecer o nexo entre o dano verificado e a esfera de responsabilidade da Reclamada, razão pela qual o facto alegado foi considerado não provado.

Nestes termos, e em face da prova produzida, formou o Tribunal a sua convicção quanto à matéria de facto considerada 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 de que cumpra oficiosamente conhecer.

*

Em sede de audiência de julgamento, a Reclamada juntou aos autos três documentos. Atenta a sua relevância para a descoberta da verdade material, o Tribunal admitiu a respetiva junção, concedendo ao Reclamante o prazo de setenta e duas horas para sobre os mesmos se pronunciar. O Reclamante apresentou a sua pronúncia por correio eletrónico em 12.07.2026.

*

No dia 19.09.2025, foi celebrado entre as partes um contrato de compra e venda de um Televisor – TV SAMSUNG 85" TU85U8005FUXXC Crystal UHD 4K (85" - Ultra HD - Smart TV AI), pelo preço de 1.019 € (mil e dezanove euros). A Reclamada é uma sociedade comercial e o Reclamante comprador adquiriu o televisor para um uso não profissional, pelo que nos encontramos perante uma relação de consumo, na modalidade de compra e venda para consumo (cf. als. g) e o) do artigo 2.º do Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro).

A questão essencial dos presentes autos, face ao pedido deduzido pelo Reclamante, reside em saber se a Reclamada deve ser condenada na indemnização requerida. Tal como se deixou antever em sede da fundamentação da matéria de facto, a resposta deve ser negativa. Com efeito, a Reclamada procedeu à entrega no local indicado pelo Reclamante. Por outro lado, dos termos e condições da entrega resulta que quanto a televisores a função da Reclamada é desembalar e sintonizar os quatro canais no domicílio onde se requer a entrega. Não é função sua desembalar e voltar a selar a caixa. Nesse sentido, a recusa dos funcionários junto do Reclamante foi lícita e consentânea com as obrigações contratuais de ambos.

Ao optar por não abrir a embalagem no momento da receção, o Reclamante prescindiu da possibilidade de verificar imediatamente o estado do televisor e de documentar as

condições em que o mesmo lhe foi entregue, privando-se, assim, de um meio de prova particularmente relevante para demonstrar que o ecrã já se encontrava partido naquele momento. Conforme já se referiu na fundamentação da matéria de facto, a ausência dessa verificação imediata inviabilizou a fixação do estado do bem à data da entrega, circunstância que assume especial relevância probatória, tanto mais que o televisor foi posteriormente submetido a transporte aéreo internacional e a sucessivos atos de manuseamento por diferentes intervenientes.

Invoca o Reclamante que, no local da entrega, não dispunha de condições para proceder à abertura da embalagem e à sua posterior selagem. Todavia, resulta dos autos que o local de entrega foi por si indicado, em função da conveniência que lhe oferecia, não se demonstrando que a Reclamada tenha adotado qualquer conduta suscetível de o impedir de verificar o estado do bem antes da sua expedição. As limitações invocadas decorreram, assim, das circunstâncias concretas em que o próprio Reclamante optou por receber o equipamento, não podendo as respetivas consequências probatórias ser imputadas à Reclamada.

Nestes termos, não se considera provado que a Reclamada tenha procedido à entrega ao Reclamante de um televisor com o ecrã quebrado. Não se mostrando demonstrado o incumprimento contratual que constitui pressuposto da responsabilidade da Reclamada, não há lugar à aplicação da presunção de culpa prevista no artigo 799.º, n.º 1, do Código Civil, improcedendo, por conseguinte, o pedido indemnizatório formulado pelo Reclamante.

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 2.314,36 € (dois mil, trezentos e catorze euros e trinta e seis cêntimos), que corresponde ao pedido do Reclamante e que não mereceu oposição da Reclamada.

Sem custas adicionais.

Notifique, com cópia.

Lisboa, 23 de julho de 2026,

A Juiz Árbitro

(Daniela Mirante)