Processo n.º 534/2026

Sentença n.º 341/2026

---

1. PARTES

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

Reclamada: --- representada pelo seu mandatário Dr. ---, 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.".

3. Objeto do Litígio

No dia 01.11.2025, a Reclamante adquiriu junto da Reclamada um televisor da marca Samsung, modelo TU758005FUXXC, pelo preço de 560,97 € (quinhentos e sessenta euros e noventa e sete cêntimos). A entrega do bem ficou agendada para o dia 06.11.2025, devendo ocorrer até às 20h00.

Alega a Reclamante que a entrega apenas teve lugar cerca das 22h00, tendo o televisor sido transportado por um único funcionário. Refere ainda que solicitou a esse funcionário que procedesse à abertura da embalagem, pedido que foi recusado em virtude da dimensão do equipamento. Acrescenta que, devido a compromissos previamente assumidos que implicavam a sua saída de casa, e pelo facto de estar sozinha com a sua afilhada, não procedeu à abertura da embalagem nesse momento.

No dia seguinte, aquando da montagem do televisor por um técnico contratado para o efeito, verificou que o ecrã se encontrava partido. Ainda nesse dia, a Reclamante deslocou-se ao estabelecimento da Reclamada onde havia adquirido o televisor e reportou a situação. Não tendo obtido qualquer resposta à sua pretensão, apresentou reclamação no Livro de Reclamações em 13.11.2025.

Em virtude da recusa da Reclamada em proceder à substituição do bem, a Reclamante peticiona a condenação daquela na substituição do televisor.

A Reclamada impugna a pretensão da Reclamante. Para o efeito, alega que o televisor permaneceu embalado por solicitação da própria Reclamante, a qual assinou os Termos e Condições de Entrega sem apor qualquer reserva quanto ao estado ou à conformidade do bem. Entende, por isso, não ter incumprido qualquer obrigação legal ou contratual, peticionando, em consequência, 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, entre outros;
b) No dia 01.11.2025, a Reclamante adquiriu junto da Reclamada um televisor da marca Samsung, modelo TU758005FUXXC, pelo preço de 560,97 € (quinhentos e sessenta euros e noventa e sete cêntimos);
c) A entrega do bem ficou agendada para o domicílio da Reclamante, devendo ter lugar no dia 06.11.2025 até às 20h00;
d) Aquando da compra, a Reclamante foi informada pela funcionária da Reclamada de que deveria analisar o bem quando o mesmo lhe fosse entregue;

e) A entrega teve lugar pelas 21:52, conforme folha de registo da Reclamada;
f) A Reclamante tinha um compromisso fora do seu domicílio;
g) O televisor foi transportado por um único funcionário;
h) O televisor não foi desembalado;
i) Os termos e condições de entregas ao domicílio da Reclamada dispõem que para televisores iguais ou superiores a 110cm/44", são obrigações da Reclamada "colocar o artigo em local apropriado; sintonizar os 4 canais portugueses";
j) Nos termos e condições da Reclamada consta a seguinte informação "No ato da entrega do artigo ao domicílio, o cliente deve analisar se o mesmo não representa danos estéticos exteriores e interiores, bem como verificar se possui todas as peças ou componentes. Se o artigo estiver em perfeitas condições, o cliente deverá assinar o comprovativo de entrega que indica a hora exata da realização da mesma. Caso contrário, se o artigo não estiver em perfeitas condições o cliente deve recusar o artigo no ato da entrega, assinando o comprovativo de entrega e identificando a causa da devolução.";
k) O televisor não foi sintonizado;
l) A Reclamante aceitou o televisor e assinou a guia de entrega sem analisar o bem;
m) A Reclamante estava acompanhada pela sua afilhada, ---;
n) O televisor apresenta o ecrã partido no topo direito;

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) Que o funcionário da transportadora se tenha recusado a desembalar o bem;
b) Que o bem tenha sido entregue danificado à 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. O Tribunal considerou também o testemunho oferecido por ---, afilhada da Reclamante e que a acompanhava aquando da receção do televisor.

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 a Reclamante que o funcionário se recusou a desembalar o bem e a sua testemunha corroborou essa alegação. Contudo, não foram juntos aos autos quaisquer elementos probatórios que permitissem ao Tribunal aferir com certeza que essa recusa teve lugar, sobretudo porque a Reclamante não fez constar essa menção na guia de receção, a qual se limitou a assinar. Se o serviço estava incluído no que havia contratado e ao não apor qualquer menção na guia, a Reclamante inviabiliza que o tribunal dê como provado que se verificou essa recusa.

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 e pela

sua testemunha, estas não se mostram, por si só, suficientes para comprovar a alegada recusa do funcionário inexistindo outros elementos probatórios suscetíveis de confirmar tais factos.

Quanto ao facto não provado b) – que o bem tenha sido entregue danificado à Reclamante pela Reclamada –, alegou a Reclamante que se viu impossibilitada de proceder à abertura da embalagem e à verificação do estado do televisor devido ao facto de estar sozinha em casa com a sua afilhada e do horário em que a entrega foi realizada.

Neste contexto, importa considerar que a Reclamante poderia ter recusado a receção do bem ou procedido à abertura da embalagem no momento da entrega, verificando o estado do televisor. Ao optar por não o fazer, inviabilizou a verificação imediata do estado do equipamento e a documentação das condições em que o mesmo foi entregue, circunstância relevante em sede de ónus da prova.

A mera verificação de danos no equipamento após a entrega não é, por si só, suficiente para demonstrar que os mesmos já existiam nesse momento ou que sejam imputáveis à Reclamada. Não tendo a Reclamante produzido prova bastante quanto à origem dos danos e ao respetivo nexo com a esfera de responsabilidade da Reclamada, não pode o Tribunal dar como provado o facto alegado. Nestes termos, e em face da prova produzida, formou o Tribunal a sua convicção quanto à matéria de facto 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.

*

No dia 01.11.2025, a Reclamante adquiriu junto da Reclamada um televisor da marca Samsung, modelo TU758005FUXXC, pelo preço de 560,97 € (quinhentos e sessenta euros e noventa e sete cêntimos). A entrega do bem ficou agendada para o dia 06.11.2025, devendo ocorrer até às 20h00.
A Reclamada é uma sociedade comercial e a Reclamante 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 pela Reclamante, reside em saber se a Reclamada deve ser condenada na substituição do televisor. 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 do bem no domicílio da Reclamante, embora fora do horário previsto. 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. O bem não foi desembalado, nem instalado. Porém, a Reclamante aceitou o bem e rubricou a guia de entrega sem apor qualquer reserva quanto ao estado do mesmo.

Ao optar por não abrir a embalagem no momento da receção, a 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.

Nestes termos, não se considera provado que a Reclamada tenha procedido à entrega à Reclamante de um televisor com o ecrã quebrado. Não se mostrando demonstrada a existência de uma desconformidade, a qual consubstancia pressuposto essencial da procedência do direito que a Reclamante pretendeu fazer valer.

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 560,97 € (quinhentos e sessenta euros e noventa e sete cêntimos), que corresponde ao pedido da 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)