Processo nº 431/2026

Sentença Nº 376 / 2026

SUMÁRIO:

Na compra e venda de bem de consumo celebrada à distância, os direitos do consumidor emergentes de falta de conformidade pressupõem a prova, por aquele, da desconformidade do bem por ocasião da entrega.
O direito à substituição imediata ou à resolução do contrato por desconformidade manifestada nos primeiros 30 dias não dispensa essa prova, nem exclui o direito de o vendedor receber ou recolher o bem para verificar a desconformidade e a sua origem.
Recusando-se o consumidor a entregar o bem ou a facultar a sua recolha para verificação, e não demonstrando a desconformidade invocada, improcedem os pedidos de reembolso do preço e de indemnização por danos não patrimoniais.

1. PARTES

Alega o Reclamante, em síntese, que comprou à Reclamada um monitor de computador e um carregador. Pede, a final, a condenação da Reclamada no reembolso do preço dos bens adquiridos e no pagamento de indemnização por danos não patrimoniais à razão de € 10,00 por dia, no total de € 2.190,00, com fundamento em desconformidade dos bens.

A Reclamada contestou oralmente, reconhecendo que vendeu o monitor em discussão nestes autos ao Reclamante e que o mesmo lhe foi entregue. Que, reportada a anomalia do monitor à Reclamada, esta informou o Reclamante de que poderia enviar para a loja, deixar em loja ou solicitar a sua recolha, com vista à verificação e tomada de posição. Que não o fez. Que não foi dada à Reclamada a oportunidade de verificar a anomalia, conforme explicado ao Reclamante. Relativamente ao carregador comprado pelo Reclamante, alegou a Reclamada que o mesmo foi vendido na condição de novo. Que o Reclamante poderia ter solicitado, nos termos das condições gerais, a devolução do carregador, mas que não o fez, limitando-se a alegar que o mesmo tinha sido vendido usado. Conclui, a final, pela improcedência de ambos os pedidos, assim como quanto aos danos não patrimoniais.

3. FUNDAMENTAÇÃO

3.1. DE FACTO

3.1.1. Factos Provados

Da discussão da causa, com relevância para a decisão da mesma, resultaram provados os seguintes factos:

1. A Reclamada é uma sociedade que comercializa produtos eletrónicos (facto do conhecimento público e deste Tribunal);

2. A 4 de dezembro de 2025, o Reclamante comprou no *website* da Reclamada um carregador Baseus, por € 30,98 (cf. fatura n.o F060125/117664 junta a fl. 9 e declarações do Reclamante);

3. A 5 de dezembro de 2025, a Reclamada confirmou a expedição ao Reclamante do carregador encomendado (cf. doc. junto a fls. 20);

4. A 8 de dezembro de 2025, o Reclamante comprou no *website* da Reclamada, por € 159,00, um monitor da marca Samsung (cf. fatura junta a fl. 9 e declarações do Reclamante);

5. Ao encomendar ambos os equipamentos, o Reclamante aceitou os termos e condições de compra da Reclamada (cf. declarações do Reclamante);

6. O Reclamante adquiriu o monitor para oferecer no Natal e o carregador para utilização pessoal (cf. declarações do Reclamante);

7. A 16 de dezembro de 2025, o Reclamante reportou, por *email* dirigido à Reclamada, uma mancha irregular no monitor (cf. *email* junto a fls. 15-16);

8. A 20 de dezembro de 2025, o Reclamante solicitou à Reclamada a substituição do monitor por unidade nova (cf. *email* junto a fl. 13);

9. A 20 de dezembro de 2025, a Reclamada respondeu ao Reclamante que o mesmo poderia efetuar a entrega do artigo numa loja física da --- para verificação do mesmo, devolver o artigo num posto dos CTT ou solicitar a recolha do equipamento (cf. *email* junto a fl. 13-15);

10. Após essa comunicação, o Reclamante não procedeu à entrega do equipamento numa loja física da Reclamada, à devolução do mesmo num posto do CTT, nem solicitou a sua recolha (cf. declarações do Reclamante);

11. A 21 de dezembro de 2025, o Reclamante comunicou à Reclamada que o carregador entregue não estava selado de fábrica e que teria sido manipulado, rejeitando o produto e solicitando o estorno do mesmo (cf. *email* junto a fls. 18-19);

12. A 23 de dezembro de 2025, o Reclamante enviou um *email* à Reclamada a declarar resolvida a encomenda do monitor, com fundamento na falta de conformidade do mesmo (cf. *email* junto a fls. 12);

13. Também a 23 de dezembro de 2025, o Reclamante comunicou a resolução da compra do carregador (cf. *email* junto a fl. 19);

14. A 24 de dezembro de 2025, a Reclamada informou o Reclamante que, apresentando o artigo uma avaria nos 30 dias após a compra, seria necessário verificar a mesma, para determinar se seria realizada a troca ou a devolução (cf. *email* junto a fl. 16);

15. A 24 de dezembro de 2025, o Reclamante apresentou uma reclamação no livro de reclamações da Reclamada (cf. doc. junto a fl. 20-21);

16. Posteriormente, em data concretamente não apurada, a Reclamada respondeu à reclamação apresentada pelo Reclamante, informando a necessidade de avaliar previamente o monitor vendido ao Reclamante para considerar o pedido de troca ou reembolso e que o mesmo poderia ser recolhido respondendo ao *email* de 20 de dezembro de 2025 (cf. doc. junto a fls. 23).

3.1.2. Factos Não Provados

Da discussão da causa, não resultaram provados os seguintes factos:

1. As existências de manchas no monitor comprado pelo Reclamante à Reclamada;

2. A manipulação prévia da embalagem do carregador comprado pelo Reclamante por terceiros;

3. A existência de desconformidade do carregador comprado pelo Reclamante;

4. A data da entrega dos equipamentos comprados pelo Reclamante.

3.1.3. Motivação

A convicção do Tribunal quanto à matéria de facto assentou no conjunto da prova produzida nos autos, analisada, conjugada e criticamente, à luz das regras de experiência e de acordo com juízos de normalidade, segundo as regras da repartição do ónus da prova. Concretamente, relevaram os documentos que constam dos autos, com destaque para aqueles mencionados a propósito dos factos provados.

Foram ainda tomadas em consideração, por iniciativa do Tribunal, as declarações do Reclamante. Esclareceu o mesmo que comprou à Reclamada um carregador Baseus e um monitor da Samsung, no *website* da Reclamada. Que, antes de o fazer, aceitou os termos e condições das vendas *on-line* da Reclamada. Que comprou o monitor para oferecer no Natal e o carregador para uso pessoal. Que o monitor tinha uma mancha no lado esquerdo inferior, conforme fotografias que tirou e juntou aos autos e que a caixa do carregador não estava selada e tinha sinais de estar manipulada. Que comunicou ambas as situações à Reclamada, solicitando o estorno do carregador e a substituição do monitor por um novo. Que posteriormente, resolveu ambas as encomendas com fundamento na falta de conformidade. Que não entregou os equipamentos na loja da Reclamada, nem tão-pouco os enviou para a mesma ou agendou a sua recolha pela Reclamada.

Avançando para os factos não provados, competia ao Reclamante, nos termos gerais das regras de distribuição da prova, a respetiva demonstração, não se considerando suficientes para tal a prova documental junta aos autos e as declarações do Reclamante.

Quanto ao facto não provado A., apesar das imagens juntas a fls. 10 e 11 com a reclamação e das declarações do Reclamante, as mesmas não permitem, salvo melhor entendimento, demonstrar que se trata do equipamento encomendado à Reclamada. São imagens do que aparenta ser um monitor, sem que seja possível verificar a marca ou o modelo em causa. Impunha-se, no entender do Tribunal, prova adicional, como a junção de imagens que permitissem concluir que se reportavam ao monitor comprado à Reclamada ou vídeo do mesmo em funcionamento, de modo a perceber qual o monitor em questão.

Avançando para o facto não provado B., apesar da imagem junta a fl. 18 e das declarações do Reclamante, a mesma não permite, salvo melhor entendimento, demonstrar que o carregador comprado pelo Reclamante foi manipulado ou não se encontrava devidamente selado. A imagem junta pelo Reclamante corresponde à parte de cima de uma caixa com fita-cola, não permitindo saber a que caixa se reporta. Tão- pouco alegou o Reclamante que tipo de selagem deveria ter o equipamento fornecido ao Reclamante. Impunha-se prova adicional, como a junção de imagens integrais de toda a caixa que permitissem concluir que se reportavam ao carregador comprado à Reclamada ou vídeo da mesma, de modo a perceber qual a embalagem em questão.

No que concerne ao facto não provado C., em momento algum foi alegado pelo Reclamante que o carregador comprado tinha algum defeito de funcionamento.

Por fim, quanto ao facto não provado D., não logrou o Reclamante provar a data da entrega dos bens encomendados à Reclamada, através dos meios de prova à sua disposição, como registo ou termo de entrega, limitando-se a afirmar a data em que os mesmos terão sido entregues.

Termos em que respondeu o Tribunal à matéria de facto do modo acima fundamentado.

3.2. 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), bem como dos artigos 5.o a 7.o do Regulamento do CACCL. Concretamente, estamos perante um conflito de consumo, tal como definido no artigo 5.o do Regulamento do CACCL, de reduzido valor económico, atentos os pedidos deduzidos pelo Reclamante.

As Partes têm personalidade e capacidade judiciárias e são legítimas. Não há nulidades, exceções ou questões prévias de que deva conhecer oficiosamente.

**

O Reclamante adquiriu equipamentos de informática para uso não profissional, a

sociedade que se dedica, com intuito lucrativo, à sua venda. Desta feita, o negócio jurídico em apreço é *uma compra e venda de bem de consumo,* abrangida pelo regime constante do DL n.o 84/2021, de 18 de outubro.

A questão a decidir por este Tribunal consiste em saber, em primeiro lugar, se o Reclamante tem o direito de resolver os contratos celebrados com a Reclamada, com fundamento na desconformidade dos equipamentos recebidos. Respondendo-se afirmativamente a estas questões, se o Reclamante tem direito:

- Ao reembolso integral dos valores pagos (€ 159,00 + € 30,98 = € 189,98);

- Ao pagamento de indemnização por danos não patrimoniais, em montante diário a fixar equitativamente pelo Tribunal, não inferior a € 10,00 por dia, a contar de 24/12/2025 até à data do cumprimento integral da decisão do Centro de Arbitragem;

- Ao pagamento de juros vencidos e vincendos sobre a totalidade dos montantes condenatórios, à taxa legal em vigor, desde a data do incumprimento e respetiva reclamação formal (24/12/2025) até integral cumprimento da decisão;

- Ao pagamento de todos os encargos e despesas processuais inerentes a esta Arbitragem;

- Ao reconhecimento do carácter reiterado e agravado da conduta da Reclamada;

- A que sejam contactadas as entidades Autoridade de Segurança Alimentar e Económica (ASAE) e Direção-Geral do Consumidor (DGC), para que sejam tomadas as medidas corretivas e punitivas que se afigurem necessárias e apropriadas ao presente caso que se demonstrou ser reiterado.

Considerando os pedidos do Reclamante, e a respetiva causa de pedir, é verdade que, nos termos do disposto no artigo 16.o do DL n.o 84/2021, quando a desconformidade se manifesta nos primeiros 30 dias, o consumidor tem direito à substituição imediata ou resolução do contrato. Contudo, já não é correto que tais direitos não pressuponham a prova da mencionada desconformidade, nem que ao vendedor não assista o direito de receber o bem de volta ou de recolher o mesmo para verificar os equipamentos vendidos, confirmando a existência da desconformidade e a origem da mesma.

Ora, no caso em análise, compulsada a matéria de facto, pelos motivos expostos, não ficou provada a falta de conformidade dos equipamentos comprados pelo Reclamante.

Consequentemente, improcedem todos os pedidos do Reclamante.

4. DECISÃO

Pelo exposto, por não provada, julga-se improcedente a presente reclamação e, em consequência, absolve-se a Reclamada dos pedidos.

Fixa-se à reclamação o valor de € 2.379,98 (dois mil trezentos e setenta e nove euros e noventa e oito cêntimos), o valor indicado pelo Reclamante e que não mereceu a oposição da Reclamada.

Sem custas adicionais.

Notifique, com cópia.
Lisboa, 28 de agosto de 2026.

O Juiz Árbitro,

_____

(**Tiago Soares da Fonseca**)