SENTENÇA n.º 380/2026

Processo n.º 405/2026

SUMÁRIO:

I – Por força do art. 4.º, n.º 1, da Lei de Defesa do Consumidor, o consumidor tem direito à qualidade dos bens e serviços.

II – A lei das vendas à distância – DL 24/2014 - obriga o vendedor/fornecedor a enviar o bem de acordo com o encomendado.

III – A existência de danos apenas se comprovada a culpa e a origem dos mesmos como imputável à outra parte levará a pagamento de qualquer compensação ou a resolução, mas no momento da receção do bem pelo art. 11 n.º 12 do DL 84/2021 tem o consumidor de verificar o que recebe sob pena de ficar com a responsabilidade do mesmo.

IV – O ónus da prova cabe ao autor, nos termos do art. 342.º CC.

1. *Identificação das partes*

Reclamante:

Reclamada:

2. *Preâmbulo/ Da Arbitragem*

O Centro é uma associação privada sem fins lucrativos autorizada pelo Membro do Governo responsável pela área da Justiça para poder desenvolver a sua atividade e encontra-se inscrito junto da Direção-Geral do Consumidor como entidade de resolução alternativa de litígios, nos termos dos artigos 5.º e 16.º da Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro, que transpôs a Diretiva 2013/11/UE do Parlamento Europeu e do Conselho sobre a RAL, que estabelece o enquadramento jurídico dos mecanismos de resolução extrajudicial de litígios de consumo.

Rua dos Douradores, 112, 2º e 3º - 1100-207 Lisboa - Tel: 21 880 70 30
E.Mail: juridico@centroarbitragemlisboa.pt

Nos termos do Regulamento do CACCL foi indicado a juiz árbitro aqui signatária, para a constituição do tribunal arbitral, e marcada tentativa de conciliação e julgamento arbitral para o dia 02 de julho de 2026, nas instalações do CACCL em Lisboa, que se fixa como lugar da arbitragem.

Contudo a instância esteve suspensa na tentativa de reunião de prova e de eventual conciliação que pudesse existir, o que se frustrou sendo o processo dado como concluso a 11 de agosto de 2026.

3. <u>Do objeto do litígio</u>

Ainda que o pedido e todos os elementos possam ser consultados nos autos, importa sublinhar sumariamente o que foi alegado por escrito pelas partes e que terá este tribunal em conta na decisão a tomar.

Assim alega o Reclamante no seu pedido, em síntese que:

«Venho, solicitar a vossa intervenção relativamente a uma situação com a empresa Hipermercado.pt, decorrente de uma compra de um ar condicionado portátil que configurou prática comercial enganosa e fornecimento de produto não conforme.

Modelo anunciado: Daitsu B.BCAL APD 12FCX Marca, modelo e nível de ruido (51-53dB) confirmado pela empresa por email. Modelo entregue: Daitsu Alisios premium (65bB).

Produto usado: produto apresenta sinais evidentes de utilização e com embalagem remendada.

Paguei 9,90€ de custos de envio e para a devolução a empresa exige 50€de custos, o que não concordo visto que a empresa vendeu-me um produto usado. A empresa não atende as chamadas, não responde aos emails e ao livro reclamações.»

A Reclamada pronunciou -se em sede de contestação, alegando que:

Rua dos Douradores, 112, 2º e 3º - 1100-207 Lisboa - Tel: 21 880 70 30
E.Mail: juridico@centroarbitragemlisboa.pt

« A Reclamada, com a devida vénia, recusa e impugna todos os factos constantes da reclamação apresentada pelo Demandante que se mostrem incompatíveis com a defesa considerada no seu conjunto, nos termos e para os efeitos do disposto no artigo 574.º, n.º 2, do Código de Processo Civil. 2. A presente defesa assenta, essencialmente, na demonstração de que o equipamento entregue corresponde ao artigo efetivamente encomendado e de que a Reclamada nunca recusou a sua devolução, tendo indicado ao Demandante os procedimentos necessários para o exercício do direito de livre resolução. 3. Corresponde à verdade que foi celebrado um contrato de compra e venda à distância, tendo por objeto um aparelho de ar condicionado portátil DAITSU, modelo APD-12FCX, melhor identificado na confirmação da encomenda e nos documentos juntos aos autos. 4. Corresponde ainda à verdade que o preço total pago foi de 359,80 €, incluindo 9,90 € de portes de envio. 5. No demais, a Reclamada desconhece, por não se tratar de factos pessoais ou de que deva ter conhecimento, se correspondem à verdade as alegações relativas ao estado em que o equipamento foi desembalado, ao modo como foi manuseado após a entrega e à utilização que lhe possa ter sido dada. 6. O demais alegado pelo Demandante é meramente conclusivo, opinativo ou matéria de direito, pelo que não carece de impugnação especificada. Concretizando, 7. Antes da realização da encomenda, foi solicitada à Reclamada informação sobre a disponibilidade de um equipamento de ar condicionado portátil DAITSU APD-12FCX, tendo sido confirmada a existência de stock desse modelo. 8. Na sequência dessa informação, foi realizada, em 3 de outubro de 2025, a encomenda de um equipamento identificado pela referência comercial «A. C. DAITSU PORT. 12000 B.CAL. APD12FCX». 9. O equipamento posteriormente expedido e entregue corresponde precisamente ao modelo APD-12FCX constante da encomenda. 10. A designação «Alisios Premium» aposta no equipamento corresponde à denominação comercial da gama em que se integra o modelo APD-12FCX, não traduzindo a entrega de um modelo diferente daquele que foi adquirido. 11. Não existe, por isso, qualquer divergência entre a

Rua dos Douradores, 112, 2º e 3º - 1100-207 Lisboa - Tel: 21 880 70 30
E.Mail: juridico@centroarbitragemlisboa.pt

referência contratada e a referência do equipamento entregue. 12. A circunstância de diferentes materiais comerciais ou fichas técnicas apresentarem valores sonoros distintos não permite concluir, sem mais, que tenha sido entregue outro modelo, uma vez que tais valores podem respeitar a diferentes parâmetros de medição, modos de funcionamento ou níveis de potência sonora. 13. O Demandante não juntou qualquer relatório técnico ou outro elemento objetivo que demonstre que o aparelho entregue não corresponde ao modelo APD-12FCX ou que as respetivas características técnicas divergem das contratadas.

As fotografias juntas aos autos apenas evidenciam o estado exterior de alguns componentes, não demonstrando que tenha sido entregue um equipamento usado, anteriormente comercializado ou de modelo distinto. 15. Sem conceder, logo que foi comunicada a intenção de devolver o artigo, a Reclamada informou o Demandante de que o equipamento poderia ser devolvido, indicando a morada e as condições necessárias para a respetiva receção. 16. A Reclamada solicitou apenas que o equipamento fosse remetido devidamente acondicionado, na embalagem original e sem sinais adicionais de utilização, de modo a poder ser conferido após a sua receção. 17. Foi igualmente esclarecido que o Demandante poderia entregar ou remeter o equipamento pelos seus próprios meios ou, caso pretendesse a recolha através da transportadora da Reclamada, suportar o respetivo custo, estimado em 50,00 €. 18. A Reclamada nunca recusou a devolução do equipamento, nem condicionou o exercício do direito de livre resolução à aceitação de qualquer vale, troca ou solução equivalente. Acresce que, 19. O Demandante não procedeu à entrega ou expedição do equipamento para a morada indicada e não disponibilizou o artigo para recolha nas condições comunicadas pela Reclamada. 20. Por conseguinte o equipamento permaneceu sempre na posse do Demandante, não tendo a Reclamada recebido o bem nem qualquer prova da sua expedição. 21. Não pode exigir-se à Reclamada o reembolso integral do preço enquanto o Demandante conserva o equipamento e não demonstra que o devolveu ou

Rua dos Douradores, 112, 2º e 3º - 1100-207 Lisboa - Tel: 21 880 70 30
E.Mail: juridico@centroarbitragemlisboa.pt

remeteu ao vendedor. 22. A Reclamada mostrou-se disponível para receber e verificar o equipamento, tendo prestado as instruções necessárias para o efeito. 23. A falta de concretização da devolução não resulta, assim, de qualquer recusa da Reclamada, mas da opção do Demandante de não remeter o artigo pelos seus próprios meios e de não aceitar o custo da recolha facultativa por transportadora.

Também não se encontra demonstrado qualquer fundamento para exigir que a Reclamada suporte os custos de devolução, uma vez que o equipamento entregue corresponde ao artigo encomendado e não foi comprovada qualquer falta de conformidade.

Como o equipamento não foi entregue à Reclamada nem foi apresentada prova da sua expedição, não se venceu qualquer obrigação de reembolso do preço. 32. Também não existe fundamento para aplicar o regime da falta de conformidade previsto no Decreto-Lei n.º 84/2021, porquanto o equipamento entregue corresponde ao modelo encomendado e não foi demonstrado qualquer defeito de funcionamento ou desconformidade técnica. 33. A mera alegação de que o aparelho apresentaria marcas exteriores ou um nível de ruído superior ao esperado não basta para demonstrar a entrega de um bem usado ou diferente, sobretudo quando inexiste qualquer avaliação técnica do equipamento. 34. Mesmo que se entendesse necessária uma verificação adicional, sempre seria indispensável que o Demandante disponibilizasse o equipamento à Reclamada para inspeção, o que não sucedeu. 35. Consequentemente, não existe fundamento para condenar a Reclamada no reembolso imediato de 359,80 € nem no pagamento dos custos de recolha do equipamento. 36. Subsidiariamente, caso se entenda que o Demandante exerceu validamente o direito de livre resolução, qualquer reembolso deverá depender da prévia devolução do equipamento e dos respetivos acessórios, suportando o Demandante os custos diretos dessa devolução. 37. Em consequência, a reclamação deve ser julgada totalmente improcedente, por não provada.

Rua dos Douradores, 112, 2º e 3º - 1100-207 Lisboa - Tel: 21 880 70 30
E.Mail: juridico@centroarbitragemlisboa.pt

Nestes termos e nos demais de Direito, com o douto suprimento de V/ Exa., deve a presente reclamação ser julgada totalmente improcedente, por não provada, e, em consequência, ser a Reclamada absolvida do pedido de reembolso da quantia de 359,80 € e do pedido de recolha gratuita do equipamento; subsidiariamente, qualquer reembolso deverá depender da prévia devolução do equipamento e respetivos acessórios à Reclamada, com os custos diretos de devolução a cargo do Demandante.»

Na sequência da suspensão o bem foi entregue a uma entidade terceira – ASO – e o reclamante enviou aos autos elementos que foram dado conhecimento à reclamada, para que se pronunciasse em alegações finais, ao que a mesma indicou:

« vem a Reclamada pronunciar-se sobre o relatório elaborado pela ASO, Lda., na sequência da avaliação técnica do equipamento acordada em audiência de julgamento.

Sem colocar em causa a realização da referida avaliação, entende a Reclamada que as conclusões constantes do relatório não permitem demonstrar os factos que o Reclamante pretende delas retirar, designadamente que o equipamento já apresentava sinais de utilização ou danos no momento em que lhe foi entregue.

Com efeito, o relatório da ASO limita-se essencialmente a descrever o estado em que o equipamento se encontrava quando foi apresentado à assistência técnica, em 14.07.2026, registando a existência de danos na embalagem, marcas no equipamento e alegados sinais de utilização.

Porém, a ASO não identifica, nem poderia identificar através da mera observação do equipamento naquela data, quando ocorreram esses danos, em que circunstâncias ocorreram ou quem os provocou.

Essa limitação é particularmente relevante porque o relatório não contém qualquer elemento técnico que permita datar as marcas ou danos observados.

Rua dos Douradores, 112, 2º e 3º - 1100-207 Lisboa - Tel: 21 880 70 30
E.Mail: juridico@centroarbitragemlisboa.pt

Assim, uma coisa é afirmar que, em julho de 2026, o equipamento apresentava determinados sinais exteriores; outra, substancialmente diferente, é concluir que esses sinais já existiam aquando da respetiva entrega ao Reclamante.

E esta segunda conclusão não resulta do relatório.

O mesmo sucede relativamente à afirmação de que o equipamento terá tido "pelo menos, 2 transportes distintos efetuados por transportadora", que a ASO sustenta na existência de duas etiquetas de transporte na embalagem.

A existência de duas etiquetas permite, quando muito, concluir que a embalagem esteve associada a mais do que uma operação logística.

Não permite, porém, determinar quando ocorreram esses transportes, entre que intervenientes, em que sequência ou, sobretudo, se ambos ocorreram antes da entrega do produto ao Reclamante.

Daí que não possa extrair-se da existência dessas etiquetas qualquer conclusão segura quanto a uma alegada utilização anterior do equipamento.

O relatório refere também "evidências de reembalamento" e "marcas de uso", mas novamente não identifica qualquer critério técnico que permita determinar a antiguidade dessas marcas ou situá-las temporalmente antes da entrega do equipamento.

Também as fotografias juntas pelo Reclamante não resolvem essa questão.

Com efeito, algumas das imagens apresentadas surgem associadas à aplicação "Câmara", enquanto outras constam de diretórios de WhatsApp ou de "Photo Editor". Tal circunstância não significa, por si só, que as imagens tenham sido alteradas, mas impede que a simples informação apresentada no telemóvel seja tratada como elemento bastante para certificar, sem mais, a data original da captação, a respetiva sequência ou a inexistência de qualquer processamento posterior.

Em qualquer caso, mesmo admitindo as datas exibidas, as fotografias demonstram apenas o estado aparente do objeto no momento em que foram obtidas, não permitindo determinar a origem ou o momento concreto da produção dos danos.

Importa ainda salientar que o denominado "Relatório de Obra Detalhado" não contém propriamente um diagnóstico técnico da alegada avaria.

Na folha de obra, o sintoma indicado é simplesmente "VERIFICAR FUNCIONAMENTO", não sendo descritos ensaios de funcionamento, medições, testes

Rua dos Douradores, 112, 2º e 3º - 1100-207 Lisboa - Tel: 21 880 70 30
E.Mail: juridico@centroarbitragemlisboa.pt

ao circuito elétrico ou frigorífico, desmontagem do equipamento ou qualquer outro procedimento técnico suscetível de identificar uma concreta anomalia e a respetiva causa.

A ASO conclui que não procederá à reparação porque "não temos peças de reposição para este equipamento", o que é substancialmente diferente de afirmar que o equipamento é tecnicamente irreparável ou que determinada avaria decorre de um defeito originário.

Aliás, o próprio documento apresenta uma inconsistência que recomenda prudência na sua valoração: apesar de afirmar expressamente que não será efetuada reparação, a folha de obra contém uma data de "Reparado" de 15.07.2026 e assinala posteriormente o equipamento como "Pronta".

Tal circunstância evidencia que estamos perante uma ficha de assistência técnica preenchida através de campos administrativos padronizados, e não perante um relatório pericial desenvolvido com vista a determinar a origem e a datação dos danos.

Acresce que, embora o relatório mencione genericamente "elementos partidos", não identifica concretamente quais são esses elementos, qual a sua função, se comprometem o funcionamento do equipamento ou qual a causa provável da respetiva quebra.

Em suma, a avaliação acordada em audiência permitiu apurar o estado em que o equipamento se encontrava quando foi apresentado à ASO em julho de 2026.

Não permitiu, contudo, demonstrar:

- *que os danos e marcas observados já existiam no momento da entrega do equipamento ao Reclamante;*
- *que o equipamento tivesse sido anteriormente utilizado;*
- *que as duas etiquetas de transporte correspondam a transportes anteriores à venda;*
- *em que momento ou circunstâncias ocorreram os danos;*
- *quem foi responsável pela respetiva produção;*
- *qual a concreta avaria funcional do equipamento e a sua causa.*

Consequentemente, entende a Reclamada que ao relatório da ASO deve ser atribuído apenas o alcance correspondente às constatações materiais nele efetuadas à data da inspeção, não podendo das mesmas ser retirada qualquer conclusão segura

Rua dos Douradores, 112, 2º e 3º - 1100-207 Lisboa - Tel: 21 880 70 30
E.Mail: juridico@centroarbitragemlisboa.pt

quanto ao estado do equipamento no momento da venda ou quanto à imputação dos danos à Reclamada.

Mantém-se, assim, a posição anteriormente assumida pela Reclamada nos autos.»

O Reclamante veio ainda a remeter aos autos as suas alegações de que:

«Recebi a encomenda no dia 08/10/2025.

Nesse mesmo dia, tirei fotografias, as quais enviei em anexo no email do dia 09/10/2025.

Posteriormente, após a Reclamada solicitar fotografias para verificar se o aparelho não apresentava sinais de utilização, enviei novo email em 13/10/2025 com as respetivas fotografias em anexo.

Perante a falta de resposta da parte da reclamada, recorri ao Portal da queixa.

O primeiro contato através desta plataforma ocorreu em 20/10/2025 tendo a Reclamada respondido.

No entanto, relativamente ao segundo email que enviei em 23/10/2025 acompanhado de fotografias em anexo, não recebi qualquer resposta.

Contatei igualmente a empresa por telefone em diversas ocasiões, mas as minhas chamadas nunca foram atendidas.

Devido a falta de contato por parte da Reclamada, solicitei apoio à Deco Proteste em 12/11/2025, enviando também fotografias em anexo e pedindo ajuda para a resolução do caso. Apesar dessa intervenção, a Reclamada continuou sem me contatar ou apresentar uma solução.

Enviei ainda comunicação por email à ASAE, ao livro de reclamações por fim ao Tribunal Arbitral, acompanhada das respetivas fotografias em anexo.

Importa referir que as fotografias enviadas nos dias 09/10/2025, 13/10/2025 23/10/2025 e 12/11/2025 são exatamente as mesmas que permanecem armazenadas no meu telemóvel mantendo os respetivos registos originais. Não é plausível que durante esse período, tenha sido provocado qualquer dano no aparelho, sendo as imagens consistentes entre si e demonstrativas do estado em que o equipamento se encontrava.

Rua dos Douradores, 112, 2º e 3º - 1100-207 Lisboa - Tel: 21 880 70 30
E.Mail: juridico@centroarbitragemlisboa.pt

Coloco o meu o telemóvel à disposição do Tribunal com meio de prova, uma vez que nele se encontram os emails enviados e recebidos, bem como as fotografias originais, com os respetivos registos de data e hora.

Considero que a Reclamada agiu sempre de má-fé. Desde o primeiro email que enviei antes da compra a solicitar informações. Fui induzida em erro e nunca obtive resposta clara e adequada e tendo ignorado diversos contactos e prolongado desnecessariamente a resolução deste assunto.

Quanto à perícia realizada, a mesma veio confirmar aquilo que tenho vindo a afirmar desde os meus primeiros contactos com a Reclamada, corroborando os factos que expus ao longo de todo o processo e ainda mais o aparelho tem avaria.

Se existir alguma entidade ou empresa especializada capaz de determinar com exatidão a data em que alegadamente ocorreram os danos, solicito que a Reclamada promova a realização dessa perícia, por forma a esclarecer definitivamente essa questão.

Face ao exposto, considero ter demonstrado que comuniquei a situação de forma imediata, que cooperei com todos os pedidos efetuados e que conservei todos os elementos de prova disponível. Entendo, por isso, que não existe qualquer fundamento para me imputar os alegados danos no aparelho, tanto que a perícia realizada veio corroborar a minha versão dos fatos.

Por outro lado a Reclamada não respondeu a vários dos meus contatos, não apresentou uma solução adequada para o problema reportado e não produziu qualquer prova que demonstra que os alegados danos foram causados por mim.

Nestes termos, solicito a V. Exa. que tenha em consideração toda a documentação e elementos de prova juntos aos atos, bem como a conduta da Reclamada ao longo do processo, para justa apreciação da presente causa.»

4. Do valor da causa

Nos termos do art. 6.º do Regulamento do CACCL, o valor da causa corresponde ao valor atribuído ao pedido formulado pelo reclamante, não podendo o valor ser superior a €5000.

A presente causa tem o valor total de **€359,80** (trezentos e cinquenta e nove euros e oitenta e cêntimos).

Rua dos Douradores, 112, 2º e 3º - 1100-207 Lisboa - Tel: 21 880 70 30
E.Mail: juridico@centroarbitragemlisboa.pt

5. Da tentativa de conciliação e do julgamento arbitral

Na data e hora designada para a audiência, que se realizou via Teams, verificou-se estar presente o Reclamante, e a Reclamada representada por mandatário.

Nos termos do Regulamento deu-se lugar ao andamento da audiência, lograda a hipótese de acordo entre as partes, e foram ouvidas as mesmas.

Foi permitida a suspensão da instância para avaliação e entrega de nova prova, que levaria a alegações finais escritas.

Foi depois encerrada a audiência de discussão e julgamento, tendo sido informados que posteriormente ao que fosse apurado seriam notificados da sentença.

6. Do Saneador

Este tribunal arbitral é competente considerando a vontade manifestada pelo Reclamante consumidor, a natureza do litígio, e a sujeição deste ao regime da arbitragem necessária (art. 15º da citada lei, alterada pelo art. 2º, da Lei n.º 6/2011, de 10.03).

O processo é assim o próprio e as partes legítimas e capazes.

Não há assim exceções ou outras questões prévias de que cumpra preliminarmente conhecer.

Passa-se assim à apreciação e decisão do mérito da causa.

7. Da Fundamentação de facto:

7.1. Resultam como factos provados e não provados nos autos:

a. A 03.10.2025 foi feita a encomenda de um produto com a descrição AC DAITSU PORT 12000B.BCAL-APD12FCX, com a referência 42110103

Rua dos Douradores, 112, 2º e 3º - 1100-207 Lisboa - Tel: 21 880 70 30
E.Mail: juridico@centroarbitragemlisboa.pt

b. Pelo valor de €349,90, e com pagamento de respetivo valor de envio de €9,90, num total de €359,80
c. Desta venda à distância a entrega foi feita na morada indicada pelo reclamante em Lisboa, por transportadora.
d. Não consta dos autos o documento de entrega,
e. Onde tenham sido feitas observações ao estado da caixa na entrega
f. Obrigação que cabia ao consumidor que recebe o bem de acordo com as condições de entrega da Reclamada.[1]
g. A resolução do negócio era possível com a respetiva devolução do produto – mesmo que inicialmente com custo que depois tinha de ser ressarcido – em 14 dias.
h. Mas tal não ocorreu
i. Desconhece o tribunal o dia efetivo da entrega, por falta de prova documental que o ateste.
j. Mas a 09.10.2026 as 12h18 houve email de pessoa terceira – --- – em nome do reclamante (pessoa que consta na menção de faturação), a indicar que:
k.
l. Ao que a reclamada respondeu:

m. Em data que não consta nos autos.
n. A 13.10.2026 volta o reclamante a enviar email, mencionando a sua insatisfação com a encomenda e o produto, e insiste em pedir indicações para a devolução
o. Quando já as tinha quer no email de resposta, quer nos termos e condições que poderia consultar no site da reclamada.
p. A 20.10.2026 o reclamante volta a indicar que quer devolver o produto

1

Rua dos Douradores, 112, 2º e 3º - 1100-207 Lisboa - Tel: 21 880 70 30
E.Mail: juridico@centroarbitragemlisboa.pt

q. Mas não o havia feito ainda, por motivo que juridicamente não pode conhecer o tribunal,
r. Ao que no mesmo dia a reclamada volta a responder que deveria fazê-lo com a embalagem de origem para a morada da mesma.
s. A questão das marcas de uso teriam sempre de ser analisadas pela reclamada aquando da receção
t. Uma vez que o reclamante aceitou receber a encomenda e não a verificou com o entregador no momento da receção
u. Em que em bom rigor tinha a obrigação de recusar a entrega se tivesse verificado logo não ser o bem que pretendia.
v. Após a audiência o bem foi entregue a empresa terceira ---- que a 23.07.2026 faturou a análise do produto
w. Tendo sido enviadas as suas conclusões sobre o mesmo
x. Ali é indicado desde logo ser o equipamento o bem adquirido e faturado:

y.

Marca	DAITSU	**Modelo**	APD-12FCX

z. Indica que a caixa está danificada – o que já havia sido alegado – e que deveria ser a base na recusa da entrega ou mesmo da devolução nos 14 dias.
aa. Sem que permita concluir nesta data que foi a reclamada que danificou a caixa
bb. A transportadora
cc. Ou pessoa diferente.
dd. É mencionado que o aparelho tem marcas de uso, mas não especificado ao tribunal que uso
ee. E a foto junta para tal demonstra risco ou amolgadela,
ff. Mas não permite concluir que no dia da entrega o bem estava assim
gg. Ainda que seja esse o testemunho do Reclamante.

Rua dos Douradores, 112, 2º e 3º - 1100-207 Lisboa - Tel: 21 880 70 30
E.Mail: juridico@centroarbitragemlisboa.pt

hh.

Evidências fotográficas

Aparelho danificado na caixa exterior, com marcas de uso prévio e com element partidos.

Caixa exterior danificada





ii. Faz alusão a elementos partidos mas também não indica quais.

jj. O produto como já indicado pela reclamada poderá ter tido duas caixas de transporte ou embalamento,

kk. Mas isso não é nem prova que o bem é diferente do adquirido e pago

ll. Nem que exista falta de conformidade no bem que impeça a sua utilização

mm. Pois o reclamante aceitou e ficou com o bem sem o devolver

nn. Onde deveria ser a reclamada a analisar o dito uso que era alegado se logo no primeiro dia de receção este fosse devolvido.

oo. O que não levaria à discussão de ter sido usado pelo reclamante se em 1 dia era devolvido.

pp. Não ficam assim provadas que haja marcas de uso ou instalação anterior com outro cliente que sejam imputáveis à reclamada com data de 09.10.2025

7.2. Da motivação

Os factos provados e não provados são motivados pela convicção que este tribunal alicerça nas provas ou ausência delas, apresentadas pelas partes no processo.

Rua dos Douradores, 112, 2º e 3º - 1100-207 Lisboa - Tel: 21 880 70 30
E.Mail: juridico@centroarbitragemlisboa.pt

Concretamente tiveram por base os depoimentos, e a documentação entregue, conjugadas com os conhecimentos da situação objeto do litígio, de modo a convencer o Tribunal da causa.

A base na discussão quanto ao bem entregue ser usado, ou o motivo porque efetivamente não foi recusada a receção do bem – se inspecionado pelo consumidor aquando da receção - e não foi devolvidos nos primeiros 14 dias fosse por que alegação fosse, serão o alvo da análise jurídica nos autos.

Sublinhando-se à luz da lei da arbitragem a livre apreciação dos factos e da prova feita pelo juiz árbitro.

8. Do Direito

A Lei n.º 24/96, de 31 de julho, na sua redação atual que veio trazer os direitos de defesa do consumidor.

Entre o Reclamante e a Reclamada, foi celebrado um contrato de compra e venda à distância, constando nos autos apenas a encomenda de 03.10.2025 para a aquisição de um aparelho de ar condicionado identificado na encomenda por ser da marca DAITSU PORT 12000 BCAL APD 12FCX pelo valor de €359,80 no total já com a quantia da entrega, com data de entrega antes do dia 09.10.2025 data de reclamação.

Sendo a reclamada vendedora uma sociedade comercial, e o reclamante tendo encomendado o bem para uma utilização não profissional, estamos assim perante um contrato de compra e venda à distância, regulado pelo Decreto-Lei n.º 24/2014, de 14 de fevereiro, na sua versão atualizada pela Lei n.º 10/2023 de 03 de março.

Rua dos Douradores, 112, 2º e 3º - 1100-207 Lisboa - Tel: 21 880 70 30
E.Mail: juridico@centroarbitragemlisboa.pt

Para os devidos efeitos, o diploma determina nas suas definições 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.»*

De acordo com o diploma supramencionado são requisitos de celebração, quanto á sua forma, uma série de informações obrigatórias, que constam do art. 4º e do art. 5º.

Sendo que todas as informações devem ser prestadas ao consumidor de forma clara e compreensível por meio adequado, e com respeito pelo princípio da boa-fé, e da lealdade nas transações comerciais.

Além disso quando uma encomenda feita por via eletrónica, enquanto contrato celebrado à distância, é realizada, e implica para o consumidor uma obrigação de pagamento – como foi o caso – o fornecedor do bem deve dar ao consumidor de forma clara e bem visível, e antes da encomenda se concluir, as informações pré-contratuais previstas na lei supramencionada, nomeadamente no art. 4º , alíneas d), e), f), g), h), i), q) e u) do n.º 1 do artigo anterior.

Nos termos da lei assistem vários direitos ao consumidor que adquire o bem à distância, nomeadamente o de verificar o bem e o manusear.

E ainda que as condições de compra indiquem que o bem deve ser devolvido com todos os acessórios, não pode a reclamada exigir que o bem seja devolvido nas exatas condições da entrega.

Isto porque o consumidor tem direito a experimentar, manusear e inspecionar o bem durante 14 dias, mesmo para perceber se este está de acordo com o pretendido.

Rua dos Douradores, 112, 2º e 3º - 1100-207 Lisboa - Tel: 21 880 70 30
E.Mail: juridico@centroarbitragemlisboa.pt

A lei determina no art. 10.º do DL 24/2014 já referido que:

« Artigo 10.º

Direito de livre resolução nos contratos celebrados à distância ou celebrados fora do estabelecimento

1 - O consumidor tem o direito de resolver o contrato sem incorrer em quaisquer custos, para além dos estabelecidos no n.º 3 do artigo 12.º e no artigo 13.º, quando for caso disso, e sem necessidade de indicar o motivo, no prazo de 14 dias ou, nos contratos celebrados fora do estabelecimento comercial (…)»

A entrega terá ocorrido a 08 ou 09.10.2025, mas logo no dia 09.10 o reclamante envia uma reclamação entendo que não recebeu o bem que pretendia – ainda que mesmo em vistoria posterior uma empresa terceira nos autos a ASO indique também que o modelo é APD 12 FCX.

O reclamante não fez prova de ter inspecionado o bem no momento da entrega do mesmo, não existindo nos autos nenhuma observação que comprove alguma alusão ou desconfiança face ao estado das caixas de entrega ou qualquer mau estado.

A partir do momento em que recebeu a encomenda o ónus passou para si, conforme art. 11.º n.º 12 do DL 84/2021:

« 12 - Nos 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.»

Apesar de tudo foram trocados emails e indicado pela Reclamada por duas vezes que deveria o bem ser devolvido para a sua morada, mesmo que faça alusão a condições, sem que tenha impedido o reclamante de devolver o bem nos 14 dias que tinha, onde pela lei nem tinha de alegar nenhum motivo para a resolução.

Rua dos Douradores, 112, 2º e 3º - 1100-207 Lisboa - Tel: 21 880 70 30
E.Mail: juridico@centroarbitragemlisboa.pt

E não tendo instalado o bem, nem o manuseado em 1 ou 2 dias, seria difícil ser imputado ao reclamante qualquer responsabilidade ainda que se sublinhe que teria sempre de haver avaliação.

Nas condições que detinha se devolvesse mesmo que na apreciação outra conclusão se chegasse o bem era sempre seu pois estava pago e teria de lhe ser devolvido, por isso – juridicamente – não pode o tribunal entender e validar a delonga na devolução do bem tendo o consumidor apesar de questionado e informado decidido ficar com o produto.

Das condições de venda no site da reclamada constatou o tribunal constar também a informação legal dos 14 dias para a devolução.

Ocorre que o reclamante nunca devolveu o bem nos 14 dias como lhe cabia, apesar de ter reclamado no dia 09.10, mesmo que se entenda que tal foi um pedido de resolução.

E assim nos termos da lei:

«Artigo 13.º

Obrigações do consumidor decorrentes da livre resolução do contrato

1 - Caso o fornecedor de bens não se ofereça para recolher ele próprio o bem, o consumidor deve no prazo de 14 dias a contar da data em que tiver comunicado a sua decisão de resolução do contrato nos termos do artigo 10.º, devolver ou entregar o bem ao fornecedor de bens ou a uma pessoa autorizada para o efeito.
2 - Incumbe ao consumidor suportar o custo da devolução do bem (…)»

Vejam-se ainda que as obrigações do vendedor perante o direito de resolução, que se colocam depois da comunicação de resolução e da devolução do bem – a menos que a sua natureza não o levasse a tal – de devolver o valor pago.

Deve ainda atender-se ao artigo 12.º do mesmo diploma:

Rua dos Douradores, 112, 2º e 3º - 1100-207 Lisboa - Tel: 21 880 70 30
E.Mail: juridico@centroarbitragemlisboa.pt

« Obrigações do fornecedor de bens ou prestador de serviços decorrentes da livre resolução

1 - No prazo de 14 dias a contar da data em que for informado da decisão de resolução do contrato, o fornecedor de bens ou prestador de serviços deve reembolsar o consumidor de todos os pagamentos recebidos, incluindo os custos de entrega do bem nos termos do n.º 2 do artigo 13.º

2 - O reembolso dos pagamentos deve ser feito através do mesmo meio de pagamento que tiver sido utilizado pelo consumidor na transação inicial, salvo acordo expresso em contrário e desde que o consumidor não incorra em quaisquer custos como consequência do reembolso.

3 - O fornecedor do bem não é obrigado a reembolsar os custos adicionais de entrega quando o consumidor solicitar, expressamente, uma modalidade de entrega diferente e mais onerosa do que a modalidade comummente aceite e menos onerosa proposta pelo fornecedor do bem.

4 - Excetuados os casos em que o fornecedor se ofereça para recolher ele próprio os bens, só é permitida a retenção do reembolso enquanto os bens não forem recebidos ou enquanto o consumidor não apresentar prova da devolução do bem.

5 - Quando o bem entregue no domicílio do consumidor no momento da celebração de um contrato celebrado fora do estabelecimento comercial, não puder, pela sua natureza ou dimensão, ser devolvido por correio, incumbe ao fornecedor recolher o bem e suportar o respetivo custo.

6 - O incumprimento da obrigação de reembolso dentro do prazo previsto no n.º 1, obriga o fornecedor de bens ou prestador de serviços a devolver em dobro, no prazo de 15 dias úteis, os montantes pagos pelo consumidor, sem prejuízo do direito do consumidor a indemnização por danos patrimoniais e não patrimoniais.

7 - O fornecedor de bens ou prestador de serviços observa, no que respeita aos dados pessoais do consumidor, o Regulamento (UE) 2016/679, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 27 de abril de 2016, relativo à proteção das pessoas singulares no que diz respeito ao tratamento de dados pessoais e à livre circulação desses dados e que revoga a Diretiva 95/46/CE, e a Lei n.º 58/2019, de 8 de agosto. (…)»

Rua dos Douradores, 112, 2º e 3º - 1100-207 Lisboa - Tel: 21 880 70 30
E.Mail: juridico@centroarbitragemlisboa.pt

E isso não aconteceu. Nunca esteve em causa no entender da prova feita e do que foi dito pelo reclamante em audiência, que havia um defeito de fabrico ou uma falta de conformidade do bem, que não foi instalado.

A menção de que haveria mais que uma embalagem foi explicada que se pode tratar de questões relativa a transportes, mas isso não põe em causa a garantia e o funcionamento de um bem.

E apenas a 23.07.2026 e já na sequência de inspeção sugerida na sequência de audiência uma entidade terceira apreciou o bem e declara ser o mesmo modelo, pelo que não pode proceder a questão de bem diferente do encomendado.

Se a caixa na entrega tinha problemas ou estava rasgada ou com danos o reclamante deveria ter recusado aceitar a encomenda, como já aludimos acima, atendendo à responsabilidade que recai sobre o consumidor não havendo prova de que o bem – antes de aceitar a entrega – tenha sido inspecionado por quem o recebeu, o que de todo é pela lei imputável à reclamada.

Se a aceita tem 14 dias para a devolver, mesmo que tenha inicialmente de suportar custos que depois teria de ser ressarcido ou levaria a um processo.

Assim o bem adquirido é o encomendado e está na garantia legal da aquisição, quanto ao seu funcionamento que ainda não teve instalação por motivos que não podem pela lei ser imputáveis à reclamada.

Não há prova suficiente de que o bem já foi usado por outra pessoa ou que já havia sido instalado noutra casa.

Em julho 2026, 10 meses depois da entrega que foi em outubro 2025 o bem apresenta – o que fora também reclamado – marcas de uso suportadas por foto de risco e amolgadela, sem haver reporte específico a peças ou a data que permita ao tribunal imputar à reclamada tal.

O ónus estava sobre o consumidor que ao adquirir um bem à distância tem de estar atento e está protegido realmente nos primeiros 14 dias. Se fica

Rua dos Douradores, 112, 2º e 3º - 1100-207 Lisboa - Tel: 21 880 70 30
E.Mail: juridico@centroarbitragemlisboa.pt

com o bem e não o devolve, corre contra si o prejuízo até prova em contrário o que neste processo não se consegue fazer,

A garantia legal do bem estará em vigor até outubro de 2028, sendo que nos primeiros 2 anos a contar da entrega se presume que qualquer problema resulte da entrega a menos que a natureza do problema ou exclua.

Pelo que apenas pode sugerir ao reclamante que através da marca ou de técnico credenciado para tal depois não ser posto em causa proceda à instalação e funcionamento do bem.,

A aquisição em si está validada, o bem entregue é o adquirido, e não fica provada qualquer culpa ou imputabilidade de danos à reclamada que permita agora decretar a resolução sem mais do negócio.

Acrescente-se que o ónus da prova cabe ao autor de uma ação nos termos do art. 342.º CC que tem de provar o que alega não bastando a indicação de que isto ou aquilo aconteceu por imputação a outra entidade.

Ora, e como se deixou já antever em sede de fundamentação factual e respetiva motivação, o Reclamante não pode fazer prova de incumprimento legal da Reclamada, pela não devolução por si do bem nos 14 dias, nem que de foi remetido e entregue o bem com aqueles danos se aceitou a encomenda sem reservas, nem que de o bem foi usado por terceiros com culpa da reclamada.

Termos em que tem de decair o peticionado.

9. <u>Das taxas</u>

Nos termos do n.º 5 do artigo 42.º da Lei da Arbitragem Voluntária, “a menos que as partes hajam convencionado de outro modo, da sentença deve constar a repartição pelas partes dos encargos diretamente resultantes do processo arbitral.

Rua dos Douradores, 112, 2º e 3º - 1100-207 Lisboa - Tel: 21 880 70 30
E.Mail: juridico@centroarbitragemlisboa.pt

Os árbitros podem ainda decidir na sentença, se o entenderem justo e adequado, que uma ou algumas das partes compense a outra ou outras pela totalidade ou parte dos custos e despesas razoáveis que demonstrem ter suportado por causa da sua intervenção na arbitragem."

Nos termos do art. 21º do Regulamento Harmonizado do CACCL é determinado que os procedimentos de resolução de litígios poderão estar sujeitos ao pagamento de taxas de valor reduzido, sendo nesse caso definida a existência de obrigatoriedade desse pagamento e a forma da sua cobrança.

Tendo em conta o supramencionado determino que as partes devem pagar as suas respetivas taxas, repartidas conforme Regulamento, sendo este valor devido ao tribunal se ainda não tiver sido regularizado.

10. Da Decisão

Atento ao exposto, e sem necessidade de mais considerações, considera-se a ação totalmente improcedente, absolvendo-se a Reclamada do pedido.

Deposite e notifique.

Lisboa, 25 de agosto de 2025

A juiz-árbitro

Doutora Elionora Santos

Rua dos Douradores, 112, 2º e 3º - 1100-207 Lisboa - Tel: 21 880 70 30
E.Mail: juridico@centroarbitragemlisboa.pt