

I – Relatório

1 – O Reclamante apresentou no dia 11 de dezembro de 2025, junto do CICAP/Tribunal Arbitral de Consumo, uma reclamação contra a Reclamada, pedindo que esta seja condenada a substituir o televisor que lhe havia comprado;

2 - A Reclamada, devidamente citada, contestou e pugnou pela improcedência da ação, alegando, ainda, que o reclamante atuava em abuso de Direito;

3 - Não foi possível obter conciliação das partes;

II - Saneamento

O Tribunal Arbitral é competente, foi regularmente constituído, as partes gozam de personalidade e capacidade judiciárias, são legítimas e estão devidamente identificadas nos presentes autos.

O processo não enferma de nulidades e infra conhecer-se-á da exceção invocada pela reclamada;

III - O objeto do litígio

O objeto do litígio reside em apreciar se a reclamada deve responder pelas desconformidades existentes no televisor adquirido, mesmo que essa desconformidade possa ter resultado de danos provocados durante o transporte e entrega do referido bem em casa do consumidor; urge também apreciar a validade das cláusulas apostas pela reclamada no seu site e as apostas na plataforma digital por meio da qual o televisor foi adquirido;

IV- Fundamentação

1- Dos Factos provados:

Com relevância para a decisão resultam provados os seguintes factos:

- a) No dia 3 de setembro de 2025 o reclamante adquiriu, através da plataforma [REDACTED] e para seu uso pessoal, à empresa [REDACTED] um televisor da marca [REDACTED] TV A Pro 43” (2026) pelo valor de 279,98 euros;
- b) A vendedora contratou um terceiro para transportar o bem adquirido pelo reclamante e o entregar na residência deste no dia 4 de setembro de 2025;
- c) O reclamante recebeu a encomenda e colocou-a em casa e só abriu a embalagem 19 dias depois, data em que a ia montar no quarto da sua filha médica;
- d) No momento em que ia instalar a TV o reclamante constatou que a mesma apresentava uma moxa no canto inferior esquerdo;
- e) Quando ligou o televisor este apresentava a imagem raiada e mesmo depois de o tentarem reiniciar, este continuou a evidenciar o mesmo defeito que resulta do facto da tela estar partida;
- f) O reclamante contactou imediatamente (23/09/2025) a plataforma [REDACTED] solicitando a reparação da TV ou a sua substituição, o que foi recusado por mensagem da reclamada datada do dia 24 de setembro, na qual esta escreveu: *“Sendo que o report de anomalia foi claramente ultrapassado, passaram exatamente 19 dias após a entrega, em nada está garantido que o dano não foi feito à posteriori”*;
- g) No dia 2 de outubro de 2025 o reclamante apresentou uma reclamação no Livro de Reclamações da reclamada;
- h) No dia 2 de outubro a reclamada recusou *“a devolução pelo motivo já indicado em mensagens anteriores”*;
- i) No dia 22 de outubro seguinte a reclamada declinou os pedidos do reclamante;
- j) No mesmo dia o reclamante voltou a fazer uma exposição no Livro de Reclamações da reclamada;

- l) No dia 11 de novembro a reclamada voltou a declinar as pretensões do reclamante;
- m) Os termos e condições de venda da reclamada encontram-se disponíveis no seu Website [REDACTED]
- n) Os termos e condições usados pela plataforma KuntoKusta encontram-se disponíveis no seu website [REDACTED]

2- Dos Factos não provados:

- Não se provou que tivesse sido o reclamante quem danificou o televisor adquirido à reclamada;

V – Motivação

O Tribunal Arbitral formou a sua convicção nos documentos juntos aos autos pelo reclamante e pela reclamada, das declarações do reclamante e das testemunhas da reclamada, tudo compaginado com as regras da experiência comum;

VI - Do Direito

Entre o reclamante e a reclamada foi celebrado um contrato de compra e venda celebrado entre um profissional e um consumidor, ao qual se aplica o regime legal do Decreto-Lei nº 84/2021, de 18 de outubro e do Decreto-Lei nº 24/2014, de 14 de fevereiro – Cfr. os artigos 3º de ambos os diplomas legais;

O contrato de compra e venda é o contrato pelo qual se transmite a propriedade de uma coisa ou de outro direito, mediante o pagamento do preço. Trata-se, pois, de um

contrato que, de acordo com o artigo 879º do Código Civil “tem como efeitos essenciais:
a) A transmissão da propriedade de uma coisa ou da titularidade do direito; b) A obrigação de entregar a coisa; c) A obrigação de pagar o preço”.

No ordenamento jurídico português a constituição ou transferência dos direitos reais opera-se por mero efeito do contrato – Cfr. o artigo 408, nº 1 do Código Civil. Mas mais, com a conclusão do contrato de compra e venda, as partes ficam adstritas ao cumprimento dos deveres principais a que se referem as alíneas b) e c) do citado artigo 879º do Código Civil: assim ao adquirente da coisa cumpre efetuar o pagamento do preço acordado e ao alienante da coisa cabe proceder à entrega da coisa acordada, sendo que o profissional tem o dever de entregar ao consumidor bens que sejam conformes com os requisitos subjetivos e objetivos constantes dos artigos 6º e 7º do D.L. nº 84/2021 de 18 de outubro, respondendo o profissional perante o consumidor por qualquer falta de conformidade que exista no momento em que o bem lhe seja entregue, ou seja, quando o consumidor (ou um terceiro por este indicado que não seja o transportador) adquire o controlo ou a posse física do bem por si adquirido – Cfr. os artigos 5º e 11º, nº 1 do supra citado diploma legal.

Ora, diversamente do que estabelece a norma do nº 1 do artigo 796º do Código Civil, nos contratos em que o profissional – como foi aqui o caso – envie os bens para o consumidor, o risco da perda ou dano dos bens transfere-se para o consumidor apenas quando este adquira a posse física dos bens – Cfr. o artigo 11º, nº 12 do referido diploma legal.

Por sua vez o artigo 12º do Decreto-Lei nº 84/21, de 18 de outubro estabelece um prazo de garantia de três anos e no artigo 13º do mesmo diploma uma presunção de que qualquer falta de conformidade que se manifeste no prazo de dois anos se considera existente à data da entrega do bem.

Neste caso, cabe ao consumidor provar a existência de uma desconformidade para funcionar a referida presunção, cabendo ao profissional alegar e provar que o defeito existente decorreu de ato ou por culpa do consumidor.

Acréscce, ainda, que o artigo 16º do mesmo diploma legal estipula que: *“Nos casos em que a falta de conformidade se manifeste no prazo de 30 dias após a entrega do bem, o consumidor pode solicitar a imediata substituição do bem ou a resolução do contrato”*.

A Lei não exige que o consumidor verifique o bem no momento da entrega, faça reservas na guia de transporte ou reporte danos “imediatamente”, pelo que as cláusulas invocadas pelo reclamada, ainda que passassem pelo crivo do artigo 22º, alínea g) do Decreto-Lei nº 446/85, de 25 de setembro sempre, em qualquer caso, atentariam diretamente contra o direito dos consumidores poderem alegar a existência de defeitos e desconformidades, obrigando-os a testar imediatamente os bens por si adquiridos e, assim, restringindo-lhes, de forma inadmissível, os direitos que legalmente lhe são atribuídos (além do Decreto-Lei citado, veja-se a Lei de Defesa do Consumidor).

Uma palavra final para apreciarmos a invocada exceção do abuso de direito que, diga-se, não nos parece existir uma vez que não se demonstrou que o consumidor tenha atuado com má-fé e com o intuito de prejudicar a reclamada, uma vez que a Lei lhe permite, desde que a desconformidade se manifeste nos 30 dias seguintes à entrega do bem, solicitar a substituição do bem ou até a resolução do contrato. Assim, o reclamante atuou no exercício de um direito e ainda que pudesse ter experimentado a TV adquirida num espaço de tempo mais curto, nada na Lei o obriga a um exame imediato do bem adquirido e à sua pronta instalação, sendo crível que este não tivesse detetado imediatamente o pequeno rasgão existente no exterior da embalagem que lhe foi entregue pela transportadora. Aliás, esta também não fez mencionar na guia de transporte a existência do mesmo rasgão, o que seria natural que acontecesse, sobretudo aos olhos de quem está habituado ao transporte de bens.

VII – Decisão

Face ao exposto, julga-se a reclamação totalmente procedente, e em consequência decide-se condenar a reclamada a entregar ao reclamante um novo televisor da marca [REDACTED] TV A pro 43” (2026).

Condena-se, ainda, a reclamada a pagar ao reclamante o montante da taxa de arbitragem, no valor de 20,00 euros.

Notique-se nos termos do artigo 15º, nº 2 do Regulamento.

Porto, 09/02/2026

O Juiz Árbitro,



(A. Soares Carneiro)