

Proc. n.º 2547/2025 TAC Porto

SENTENÇA

Demandante: [REDACTED], residente na [REDACTED]
[REDACTED]

Demandada: [REDACTED] pessoa coletiva registada sob o NIPC
[REDACTED] e com sede social da [REDACTED]
[REDACTED]

1. Relatório

1.1. O demandante [REDACTED] residente na [REDACTED]
[REDACTED], apresentou no CICAP reclamação contra a pessoa coletiva
[REDACTED], pessoa coletiva registada sob o NIPC [REDACTED] e com
sede social da [REDACTED]
Carnaxide, pedindo que fosse declarada a resolução do contrato de compra
e venda celebrado entre as partes, tendo por objeto mediato um televisor e
que em consequência da mesma fosse a demandada condenada à devolução
do valor pago a título de preço e bem assim condenada ao pagamento da
taxa e encargos com o processo de arbitragem. Na reclamação inicial do
demandante, a qual aqui se dá por integralmente reproduzida, esta alega,
em suma, ter adquirido à demandada, em 08 junho de 2025, uma televisão
da marca TCL 65C6K, pelo preço de 749,00 euros. Por motivos de precaução
no transporte, optou por não testar o equipamento em loja, facto que foi
registado pelo funcionário da Reclamada no verso do recibo de compra.
Refere o demandante que, ao abrir a embalagem no seu domicílio, constatou
que o ecrã do televisor se encontrava partido, apesar de a caixa exterior
estar visualmente intacta, verificando-se, contudo, que a embalagem interior
apresentava um canto amassado na zona correspondente ao dano. Alega
que a televisão nunca chegou a ser retirada da caixa e que a moldura externa

não exibia sinais de queda, concluindo pela existência de defeito ou dano prévio à entrega.

No dia seguinte, 09 de junho 2025, o demandante dirigiu-se à loja para reportar a situação, tendo inicialmente sido informado por uma funcionária de que a loja assumiria o problema, mas sendo posteriormente comunicado por outro funcionário de que não seria atribuída qualquer responsabilidade à demandada, por esta entender que o dano teria ocorrido no manuseamento do equipamento pelo próprio consumidor. Perante tal recusa, o demandante apresentou reclamação no livro de reclamações físico e, posteriormente, queixa à ASAE. Afirma ainda que, embora a demandada tenha alegado ter acionado assistência técnica, não foi realizada qualquer peritagem presencial, visita técnica ou avaliação física do televisor, não tendo igualmente sido comunicado qualquer relatório ou parecer técnico. Alega, por fim, que é falso que tenha consentido o encerramento do processo técnico através de contacto por “chat”.

Invocando a qualidade de consumidor, ao abrigo da Lei n.º 24/96, e os direitos previstos no Decreto-Lei n.º 84/2021 de 18 de outubro, o demandante sustenta que a falta de conformidade se manifestou imediatamente após a entrega, beneficiando da presunção legal de que o defeito já existia nessa data, nos termos do artigo 13.º do referido diploma. Defende, assim, o seu direito à resolução do contrato ao abrigo do direito de rejeição.

1.2. Citada, a demandada [REDACTED] apresentou contestação oral, em audiência, nos seguintes termos:

“A posição da Reclamada é que não concorda com o pedido formulado visto que a televisão ao ser vendida não foi verificada no local, por pedido expresso do autor, mais foi iniciado um procedimento de peritagem técnica junto do fabricante, tendo sido solicitado ao autor a entrega da televisão, o que o mesmo não fez.

Pelo exposto considera que a televisão foi vendida em conformidade devendo esta parte ser absolvida do pedido.”

*

Nos termos do art.º 297.º n.º 1 do Código de Processo Civil, aplicável por remissão do art.º 19.º n.º 3 do Regulamento do CICAP, fixa-se o valor da causa em 749 euros, por ser este o valor de aquisição do bem e que corresponde ao valor do negócio jurídico em litígio.

*

Tratando-se de arbitragem necessária, nos termos do art.º 14.º n.º 2 da Lei n.º 24/96 de 31 de julho, na redação que lhe foi dada pela Lei n.º 63/2019 de 16 de agosto, é este tribunal competente para julgar e decidir o litígio

*

Não existem nulidades, exceções ou outras questões prévias que obstem ao conhecimento do mérito e de que cumpra conhecer.

*

2. Objeto do Litígio

O objeto do litígio consiste em determinar se o demandante tem direito à resolução do contrato firmado entre as partes e se, mediante tal resolução, pode a demandada ser condenada no pagamento ao demandante do montante de 749 euros.

*

3. Questões a resolver

Tendo em consideração o objeto do litígio e o pedido do demandante, verificam-se as seguintes questões a resolver: a questão da aplicabilidade do regime jurídico que regula os direitos do consumidor na compra e venda de bens, conteúdos e serviços digitais, constante no Decreto-Lei n.º 84/2021 de 18 outubro; a verificação da desconformidade e a verificação dos

pressupostos do direito à resolução do contrato e da condenação ao pagamento do montante.

*

4. Fundamentação

4.1. Dos Factos

4.1.1. Factos Provados

Com interesse para a decisão julgo provados os seguintes factos:

1. A demandada tem por objeto, entre outros, a comercialização de produtos elétricos e eletrónicos;
2. No dia 8 junho de 2025 o demandante adquiriu à demandada, no seu estabelecimento sito em Matosinhos uma televisão da marca TCL modelo 65C6K, pela qual pagou o preço de 749 euros;
3. Por precaução de transporte e por forma a preservar as fitas de segurança da embalagem, o demandante optou por não abrir nem testar o produto em loja, o que foi aceite pelo trabalhador da demandada, o qual fez tal constar por escrito no recibo de venda;
4. A televisão foi transportada em viatura espaçosa, do tipo "Station", de forma estável e amparada, sendo as operações de manuseamento executadas por duas pessoas;
5. No mesmo dia da aquisição o demandante ao chegar a sua casa abriu a embalagem/caixa que acondicionava a televisão e constatou que o ecrã da mesma se encontrava partido apesar da proteção exterior do visor e da moldura exterior daquele bem se encontrarem intactas e sem evidencias de queda ou pancadas;
6. A embalagem/caixa exterior não apresentava evidencias de qualquer dano sendo que a embalagem interior apresentava um canto amassado, na zona onde se encontrava o dano que foi detetado na televisão;
7. A televisão não chegou a ser retirada totalmente da caixa que a

acondicionava;

8. No dia 9 de junho de 2025 o demandante dirigiu-se ao estabelecimento da demandada e denunciou a desconformidade detetada;
9. Após a denuncia da desconformidade o demandante foi informado que a demandada não iria assumir qualquer responsabilidade, alegando que o dano verificado teria ocorrido após a entrega da televisão;
10. Perante a posição da demandada o demandante exarou uma reclamação no livro de reclamações em utilização no estabelecimento.

4.1.2. Factos não provados

Para além daqueles factos prejudicados pela factualidade dada como provada, julgo não provados os seguintes factos:

1. Que o demandante não se tivesse disponibilizado para entregar o televisor aos serviços de assistência técnica incumbidos pela demandada para realizar os exames que tivessem por convenientes.

*

4.2. Fundamentação da matéria de facto

Nos termos do art.º 607.º n.º 5 do código de Processo Civil, a factualidade dada como provada resultou da livre e prudente convicção do julgador, edificada através da apreciação crítica da prova produzida, à luz das normas e princípios jurídicos aplicáveis, devidamente cotejadas pelas regras da experiência comum, tendo em conta “*in casu*”, os factos admitidos por acordo na petição inicial e na contestação, as declarações do demandante, as presunções legais aplicáveis, a demais prova documental e bem assim os factos notórios, os instrumentais e os que constituem complemento e concretização das alegações das partes, que resultaram da instrução e discussão da causa.

No que respeita aos factos não provados estes resultaram da ausência de produção de prova pela parte onerada a tal e bem assim da produção de prova em seu contrário.

*

4.3. Fundamentação da matéria de direito

Tendo em conta as questões a resolver supra enunciadas cumpre-nos agora enquadrar a factualidade dada como provada à matéria de direito.

O regime jurídico que regula os direitos do consumidor na compra e venda de bens, conteúdos e serviços digitais, consta no Decreto-Lei n.º 84/2021 de 18 outubro, que transpõe para o ordenamento jurídico interno as Diretivas (EU) 2019/771 e (EU) 2019/770 e revogou o Decreto-Lei n.º 67/2003 de 8 de abril, alterado pelo Decreto-Lei n.º 84/2008 de 21 de maio n.º 1999/44/CE, de 25 de maio, do Parlamento Europeu e do Conselho.

Nos termos do art.º 3.º n.º 1 al.ª a) e art.º 53.º do Decreto-Lei n.º 84/2021 de 18 outubro, este regime é aplicável aos contratos de compra e venda celebrados entre profissionais e consumidores, após a sua entrada em vigor, a qual se verificou a 1 de janeiro de 2022.

A definição de consumidor, para efeitos do citado diploma encontra-se no seu art.º 2.º, al.ª g) como: “ *g) Consumidor», uma pessoa singular que, no que respeita aos contratos abrangidos pelo presente decreto-lei, atue com fins que não se incluam no âmbito da sua atividade comercial, industrial, artesanal ou profissional;*”.

Por seu lado, no art.º 2.º, al.ª o) do mesmo Decreto-Lei n.º 84/2021 de 18 outubro, profissional é: “ *o) «Profissional», uma pessoa singular ou coletiva, pública ou privada, que atue, inclusivamente através de qualquer outra pessoa em seu nome ou por sua conta, para fins relacionados com a sua atividade comercial, industrial, artesanal ou profissional, no que respeita aos contratos abrangidos pelo presente decreto-lei;*”

Ainda importante para a demanda, convém aludir à definição de bem de

consumo, que nos é *dada pelo art.º 2.º, al.ª c), subalíneas i) e ii) do mesmo diploma, o qual estipula: "c) «Bens»:*

i) Qualquer bem móvel corpóreo, incluindo os bens em segunda mão e a água, o gás e a eletricidade quando colocados em venda num volume limitado ou em quantidade determinada;

i) Qualquer bem móvel corpóreo que incorpore ou esteja interligado com um conteúdo ou serviço digital, de tal modo que a falta destes impeça os bens de desempenharem as suas funções («bens com elementos digitais»); "

Desta forma, confrontando as aludidas definições legais com factualidade dada como provada é por demais evidente que o Decreto-Lei n.º 84/2021 de 18 outubro, é aplicável à relação jurídica em apreço, porquanto estamos perante um contrato de compra e venda de um bem corpóreo por um consumidor a um vendedor profissional, no âmbito de uma atividade comercial que visa a obtenção de benefícios, e que foi celebrado em 15 de janeiro de 2024.

Prosseguindo:

No que concerne à conformidade dos bens postula o art.º 5.º do Decreto-Lei n.º 84/2021 de 18 outubro que:

"Artigo 5.º

Conformidade dos bens

O profissional deve entregar ao consumidor bens que cumpram os requisitos constantes dos artigos 6.º a 9.º, sem prejuízo do disposto no artigo 10.º"

No artigo 6.º do mesmo diploma encontram-se estabelecidos os requisitos subjetivos de conformidade:

"Artigo 6.º

Requisitos subjetivos de conformidade

São conformes com o contrato de compra e venda os bens que:

- a) Correspondem à descrição, ao tipo, à quantidade e à qualidade e detêm a funcionalidade, a compatibilidade, a interoperabilidade e as demais características previstas no contrato de compra e venda;*
- b) São adequados a qualquer finalidade específica a que o consumidor os destine, de acordo com o previamente acordado entre as partes;*
- c) São entregues juntamente com todos os acessórios e instruções, inclusivamente de instalação, tal como estipulado no contrato de compra e venda; e*
- d) São fornecidos com todas as atualizações, tal como estipulado no contrato de compra e venda."*

Ademais, no art.º 7.º são elencados os requisitos objetivos de conformidade dos bens:

"Artigo 7.º

Requisitos objetivos de conformidade

1 - Para além dos requisitos previstos no artigo anterior, os bens devem:

- a) Ser adequados ao uso a que os bens da mesma natureza se destinam;*
- b) Corresponder à descrição e possuir as qualidades da amostra ou modelo que o profissional tenha apresentado ao consumidor antes da celebração do contrato, sempre que aplicável;*
- c) Ser entregues juntamente com os acessórios, incluindo a embalagem, instruções de instalação ou outras instruções que o consumidor possa razoavelmente esperar receber, sempre que aplicável; e*
- d) Corresponder à quantidade e possuir as qualidades e outras características, inclusive no que respeita à durabilidade, funcionalidade, compatibilidade e segurança, habituais e expectáveis nos bens do mesmo tipo considerando, designadamente, a sua natureza e qualquer declaração pública feita pelo profissional, ou em nome deste, ou por outras pessoas em fases anteriores da cadeia de negócio, incluindo o produtor, nomeadamente na publicidade ou na rotulagem.*

2 - O profissional não fica vinculado às declarações públicas a que se

refere a alínea d) do número anterior se demonstrar que:

- a) Não tinha, nem podia razoavelmente ter, conhecimento da declaração pública em causa;*
- b) No momento da celebração do contrato, a declaração pública em causa tinha sido corrigida de forma igual ou comparável à forma por que tinha sido feita; ou*
- c) A decisão de contratar não poderia ter sido influenciada por aquela declaração.*

3 - Não se verifica falta de conformidade quando, no momento da celebração do contrato, o consumidor tenha sido inequivocamente informado de que uma característica particular do bem se desviava dos requisitos estabelecidos no n.º 1 e tenha aceitado, separadamente, de forma expressa e inequívoca, esse desvio."

4 - Salvo acordo em contrário das partes, os bens devem ser entregues na versão mais recente à data da celebração do contrato.

Verifica-se assim, ser obrigação do vendedor entregar ao consumidor bens que sejam conformes ao contrato de compra e venda, respondendo por qualquer falta que exista no momento da entrega, devendo, por imperativo de interpretação sistemática, esta conformidade ser também aferida à luz do art.º 4.º da Lei que estabelece o regime legal aplicável à defesa dos consumidores, ou Lei da Defesa do Consumidor, aprovada pela Lei n.º 24/96, de 31 de julho, a qual estabelece que: "*Os bens e serviços destinados ao consumo devem ser aptos a satisfazer os fins a que se destinam e a produzir os efeitos que se lhes atribuem, segundo as normas legalmente estabelecidas, ou, na falta delas, de modo adequado às legítimas expectativas do consumidor.*".

Quanto ao prazo de garantia, estabelece o art.º 12.º n.º 1 do Decreto-Lei n.º 84/2021 de 18 outubro que "*O profissional é responsável por qualquer falta de conformidade que se manifeste no prazo de três anos a contar da entrega do bem*", sucedendo que no caso de bens usados dispõe o n.º 3 da mesma disposição legal que "*3 - Nos contratos de compra e venda de bens*

móveis usados e por acordo entre as partes, o prazo de três anos previsto no n.º 1 pode ser reduzido a 18 meses, salvo se o bem for anunciado como um bem recondicionado, sendo obrigatória a menção dessa qualidade na respetiva fatura, caso em que é aplicável o prazo previsto nos números anteriores.”.

Nos termos do art.º 13.º n.º 1 e n.º 3 do mesmo diploma legal: “1 - A falta de conformidade que se manifeste num prazo de dois anos a contar da data de entrega do bem presume-se existente à data de entrega do bem, salvo quando tal for incompatível com a natureza dos bens ou com as características da falta de conformidade.” e “3 - Nos casos em que as partes tenham reduzido por acordo o prazo de garantia de bens móveis usados nos termos do n.º 3 do artigo anterior, o prazo previsto no n.º 1 é de um ano.”

No que tange aos direitos do consumidor, e não se verificando necessária o excursus quanto aos restantes direitos que lhe assistem, encontra-se lapidado no art.º 16.º Decreto-Lei n.º 84/2021 de 18 outubro o direito de rejeição, nos seguintes termos:

“Artigo 16.º

Direito de rejeição

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.”

Ademais estabelece o art.º 15.º n.º 4 do Decreto-Lei n.º 84/2021 de 18 outubro que:

“ 4 - O consumidor pode escolher entre a redução proporcional do preço, nos termos do artigo 19.º, e a resolução do contrato, nos termos do artigo 20.º, caso:

a) O profissional:

i) Não tenha efetuado a reparação ou a substituição do bem;

ii) Não tenha efetuado a reparação ou a substituição do bem nos termos do disposto no artigo 18.º;

- iii) Tenha recusado repor a conformidade dos bens nos termos do número anterior; ou*
- iv) Tenha declarado, ou resulte evidente das circunstâncias, que não vai repor os bens em conformidade num prazo razoável ou sem grave inconveniente para o consumidor;*
- b) A falta de conformidade tenha reaparecido apesar da tentativa do profissional de repor os bens em conformidade;*
- c) Ocorra uma nova falta de conformidade; ou*
- d) A gravidade da falta de conformidade justifique a imediata redução do preço ou a resolução do contrato de compra e venda.”*

Operacionalizando o regime legal supra enunciado às relações jurídicas por este reguladas, temos que, ao consumidor caberá então provar a existência da falta de conformidade, manifestada no prazo da garantia legal, “*in casu*” de três anos, ficando livre da prova, no prazo de dois anos, de que o defeito encontrado não ocorreu de qualquer causa superveniente à entrega (cfr. CALVÃO DA SILVA, *in* Venda de Bens de Consumo, Revista, aumentada e atualizada, 4ª Ed. Almedina, págs. 97 e seguintes).

Face à prova da não conformidade feita pelo consumidor, ao vendedor caberá, por sua parte, ilidir a presunção estabelecida, provando que a falta de conformidade não existia no momento da entrega, antes resultando de facto posterior à mesma. Atente-se que o que aqui é exigido é uma prova efetiva de um facto concreto posterior à entrega que gerou a falta de conformidade (cfr. Ac. do Tribunal da Relação de Lisboa, de 10 de fevereiro de 2015, Processo 2360/13.4TBOER.L1-1 relator: Manuel Marques), não bastando para tal meras alegações.

Da mesma forma mostra-se irrelevante para o litígio o facto do demandante ter solicitado que a televisão não fosse verificada em loja previamente à entrega, posto que a omissão desse procedimento foi aceite pela demandada que sempre poderia ter recusado a entrega do bem caso a inspeção não fosse realizada. Não obstante, do que resultou da factualidade dada como

provada, foi que o bem foi manuseado e transportado de forma cuidadosa.

Prosseguindo:

Ora, no caso concreto, e nos termos do art.º 7.º, n.º 1 al.ª d) do Decreto-Lei n.º 84/2021 de 18 outubro, face à factualidade dada como provada, temos que o demandante efetivamente logrou demonstrar a falta de conformidade do bem por si adquirido, desde logo porquanto o bem em questão não revelou as características e qualidades habitualmente esperadas em bens do mesmo tipo, consubstanciadas no seu regular funcionamento. E, recorde-se, não se provou qualquer utilização abusiva, sucedendo que a desconformidade foi detetada logo por ocasião do desempacotamento do bem.

Ademais se provou que a demandada não procedeu à substituição imediata do produto.

Considerando o supra exposto, considerando que a falta de conformidade se manifestou em prazo substancialmente inferior aos 30 dias após a entrega do bem, considerando que a demandada não procedeu à substituição do bem e tendo em conta que os direitos consignados ao consumidor, nomeadamente o direito de rejeição, não caducaram, urge aqui reconhecer o preenchimento dos pressupostos ao exercício dos mesmos.

Cabe-nos agora aquilatar da pretensão peticionada pelo demandante no sentido de ser declarada a resolução do contrato de compra e venda sob exame e, consequentemente, que seja a demandada condenada ao pagamento da quantia de 749 euros.

No que tange aos direitos da demandante conferidos pelo art.º 16.º do Decreto-Lei n.º 84/2021 de 18 outubro, verifica-se que em caso de falta de conformidade que se manifeste no prazo de 30 dias após a entrega do bem, o consumidor tem direito à imediata substituição do bem ou à resolução do contrato. Ademais estipula o art.º 15.º n.º 4 al.ª a) subalínea i) que o consumidor pode resolver o contrato se o profissional não tiver efetuado a substituição do bem.

Por outro lado, salienta-se que, nos termos dos art.º 224.º n.º 1 e 436.º n.º 1 do Código Civil, a resolução contratual pode ser exercida através de uma declaração unilateral, receptícia a qual, após ser recebida pelo destinatário, se torna irrevogável, salvo acordo em contrário (cfr art.º 230.º n.º 1 do Código Civil).

A declaração de resolução torna-se eficaz logo que recebida pelo destinatário (cfr art.º 224.º n.º 1 do Código Civil), o que não obsta à apreciação pelo tribunal dos seus requisitos legais, tal como peticionado.

Verifica-se, pois, que o demandante exerceu validamente o seu direito à resolução do contrato, pelo que procede, nesta parte, o pedido.

Quanto aos efeitos da resolução contratual e tendo em consideração os ensinamentos de Jorge Leite Ribeiro de Faria, *in* Direito das Obrigações Vol. II, Almedina Coimbra, página 427, no sentido de que “*o que sucede por via da resolução é dar-se ao credor o estado económico em que ele se encontraria se não tivesse celebrado o contrato.*”, sendo que nos termos do art.º 20.º n.º 4 do Decreto-Lei n.º 84/2021 de 18 outubro o exercício do direito de resolução contratual determina a “*obrigação de o consumidor devolver os bens ao profissional, a expensas deste*” e a “*obrigação de o profissional reembolsar o consumidor do preço pago pelos bens após a sua receção ou de prova do seu envio, apresentada pelo consumidor*”. Ademais e nos termos do n.º 7 do artigo citado artigo, o profissional pode proceder à retenção do reembolso enquanto os bens não forem devolvidos ou o consumidor faça prova do seu envio.

Assim, mesmo verificados os pressupostos da resolução contratual, a qual se demonstra válida, verifica-se não se ter demonstrada cumprida a obrigação de devolução do bem pelo consumidor e a receção do mesmo pela demandada ou da prova do seu envio.

Não obstante, e nos termos do art.º 610.º n.º 1 do Código de Processo Civil nada obsta que a demandada seja condenada a satisfazer a prestação no momento próprio pelo que o pedido de condenação ao pagamento de 749

euros deve proceder, embora apenas após a receção do bem pela demandada ou da prova do seu envio.

*

5. Dispositivo

Nestes termos, julgo a ação totalmente procedente pelo que declaro resolvido o contrato de compra e venda celebrado entre as partes e condeno a demandada ao pagamento ao demandante do valor de 749 euros a título de devolução do preço, a cumprir após a receção do bem ou da prova do seu envio.

Mais se condena a demandada ao pagamento do demandante do valor da taxa de arbitragem entretanto por este suportada. (n.º 6 do

Regulamento e Tabela de Taxas de Arbitragem anexo ao Regulamento do CICAP)

Notifique-se

Porto, 20 de março de 2026

O Juiz-Árbitro,

(Armando Jorge Ferreira de Sousa)

SUMÁRIO:

I – O Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro, é aplicável ao contrato de compra e venda celebrado entre consumidor e profissional, impondo ao vendedor a obrigação de entregar bens conformes ao contrato e conformes às legítimas expectativas do consumidor.

II – A falta de conformidade manifestada no prazo de dois anos após a entrega beneficia da presunção legal de que já existia nessa data, incumbindo ao vendedor o ónus de ilidir tal presunção mediante prova concreta de facto superveniente determinante do dano, não bastando meras alegações.

III – Tendo o consumidor detetado a desconformidade no momento do desempacotamento do bem e inexistindo prova de utilização indevida ou de dano superveniente, considera-se verificada a falta de conformidade em termos juridicamente relevantes.

IV – Manifestando-se a desconformidade dentro dos primeiros 30 dias após a entrega, assiste ao consumidor o direito de rejeição, podendo exigir a imediata substituição do bem ou a resolução do contrato, nos termos do artigo 16.º do Decreto-Lei n.º 84/2021 de 18 de outubro.

V – Não tendo o profissional procedido à substituição do bem nem demonstrado causa legítima para afastar a sua responsabilidade, encontra-se preenchido o pressuposto legal para o exercício válido do direito à resolução contratual.

VI – Exercida validamente a resolução contratual pelo consumidor, deve o vendedor restituir o preço pago, ficando tal obrigação dependente da receção do bem ou da prova do seu envio, nos termos do artigo 20.º, n.ºs 4 e 7, do mesmo diploma.

VII – Verificados os pressupostos legais e não existindo causas impeditivas, deve ser declarada a resolução do contrato e a demandada condenada a restituir ao demandante o preço pago, no montante de 749,00 euros, após a receção do bem.