

SENTENÇA ARBITRAL

Processo n.º: 787/2026

Reclamante: T

Reclamada: A, S.A.

SUMÁRIO

1. Em ação arbitral de consumo relativa a alegada desconformidade de bem móvel, incumbe apreciar se o defeito invocado existia no momento da entrega e se se encontram preenchidos os pressupostos legais da responsabilidade do profissional.
2. A responsabilidade do profissional por falta de conformidade depende da demonstração de que o vício ou dano se verificava à data da entrega do bem ao consumidor.
3. Não sendo feita prova suficiente de que o dano existia no momento da entrega, nem sendo os elementos apresentados aptos a estabelecer a origem temporal da desconformidade, não se pode imputar a responsabilidade ao vendedor.
4. A mera apresentação de fotografias do bem danificado e a subsequente reclamação do consumidor não são, por si só, suficientes para demonstrar a existência de desconformidade no momento da entrega, quando não acompanhadas de outros meios de prova objetivos.
5. Na ausência de prova bastante quanto ao momento da ocorrência do dano, não se verificam os pressupostos legais para a procedência do pedido de substituição do bem ou de resolução do contrato.

1. RELATÓRIO

1.1. Audiência

Aberta a audiência arbitral, verificou-se a impossibilidade de conciliação entre as partes, tendo o processo prosseguido, de imediato, para julgamento.

1.2. Pedido

A Reclamante peticiona a substituição do equipamento por um novo ou, em alternativa, a resolução do contrato de compra e venda, com o consequente reembolso da quantia paga, no valor de 184,90 €.

1.3. Defesa da Reclamada

A Reclamada sustenta, em síntese:

- que a Reclamante adquiriu, online, uma cave de vinhos Hoover HOWC023, sob a encomenda n.º 200326929;
- que o levantamento do equipamento ocorreu em loja física da Reclamada;
- que, no momento do levantamento, a embalagem exterior se encontrava em conformidade, sem sinais visíveis de danos exteriores;
- que o bem foi entregue de acordo com as condições normais de comercialização;
- que a embalagem se encontrava acondicionada com cintas, não tendo sido detetado qualquer ruído de fragmentos no interior que indicasse quebra prévia do vidro;
- que o equipamento não foi aberto no momento do levantamento;
- que o bem foi transportado pela Reclamante em veículo e em condições desconhecidas da Reclamada.

2. OBJETO DO LITÍGIO

O presente litígio tem por objeto apurar se o equipamento adquirido pela Reclamante — uma cave de vinhos Hoover HOWC023 — apresentava desconformidade ou dano imputável à Reclamada no momento da entrega, bem como determinar se se encontram

verificados os pressupostos legais que conferem à Reclamante o direito à substituição do bem por um novo ou, em alternativa, à resolução do contrato de compra e venda, com o consequente reembolso do montante pago, no valor de 184,90€.

3. FUNDAMENTAÇÃO

3.1. Matéria de facto

Factos provados

1. Entre as partes foi celebrado, em 14.02.2026, um contrato de compra e venda online relativo a uma cave de vinhos Hoover HOWC023;
2. O equipamento foi levantado em loja pela Reclamante;
3. A embalagem do equipamento encontrava-se fechada e acondicionada com cintas.

Factos não provados

4. Que o equipamento já se encontrava danificado no momento do levantamento pela Reclamante.

3.2. Motivação da matéria de facto

A convicção do Tribunal formou-se com base na análise crítica da prova documental junta aos autos, bem como nas declarações prestadas pelas partes em audiência, apreciadas à luz das regras da experiência comum e do princípio da livre apreciação da prova.

O facto provado sob o n.º 1 resultou da documentação relativa à aquisição do equipamento, designadamente comprovativo de encomenda e demais elementos juntos aos autos, não tendo sido objeto de controvérsia entre as partes, doc 1.

Os factos provados sob os n.os 2 e 3 resultaram das declarações concordantes das partes quanto ao levantamento do equipamento em loja física pela Reclamante e ao estado exterior da embalagem, designadamente quanto ao facto de esta se encontrar fechada e acondicionada com cintas, sem sinais visíveis de dano exterior.

Quanto ao facto não provado sob o n.º 4, não foi produzida prova bastante que permitisse ao Tribunal concluir, com o necessário grau de certeza, que o equipamento já se encontrava danificado no momento do levantamento pela Reclamante.

Com efeito, embora tenham sido juntas fotografias do equipamento danificado e a Reclamante tenha apresentado reclamação após a verificação do alegado defeito, tais elementos, por si só, não permitem estabelecer o momento em que ocorreu a quebra ou dano, docs 2 e 3.

Acresce que não foram produzidos outros meios de prova objetivos suscetíveis de demonstrar que o dano fosse preexistente à entrega do bem pela Reclamada, sendo igualmente desconhecidas as condições concretas em que o transporte do equipamento foi efetuado após o seu levantamento pela Reclamante.

Assim, na ausência de prova suficiente quanto à origem e ao momento da ocorrência do dano, não se logrou formar convicção positiva quanto ao facto em apreciação.

3.3. Do Direito

Nos termos do Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro, o profissional responde perante o consumidor por qualquer falta de conformidade que exista no momento da entrega do bem.

Compete ao consumidor demonstrar a existência da desconformidade e a sua verificação no momento da entrega, designadamente quando se encontra em causa um bem entregue em condições que não permitem, por si só, presumir a origem do dano.

No caso concreto, resultou provado que o equipamento foi levantado em loja pela Reclamante, encontrando-se a embalagem exterior fechada, acondicionada com cintas e sem sinais visíveis de dano exterior, tendo o transporte subsequente sido realizado pela própria Reclamante.

Não obstante a apresentação de fotografias do equipamento danificado e a apresentação de reclamação subsequente, tais elementos não permitem, por si só, concluir que a desconformidade existia no momento da entrega do bem.

Não tendo sido feita prova bastante de que o dano já se verificava à data da entrega, não se encontram preenchidos os pressupostos legais para responsabilização da Reclamada.

4. DECISÃO

Face ao exposto, e nos termos da fundamentação supra:

Julga-se a presente reclamação totalmente improcedente, absolvendo-se a Reclamada dos pedidos formulados, quer relativamente à substituição do bem, quer, a título alternativo, de resolução do contrato com reembolso do preço pago.

Notifique.

Porto, 20.05.26

A Juiz-Árbitro,

