

SENTENÇA ARBITRAL

Processo n.º 1193/2026

Reclamante: [REDACTED]

Reclamada: [REDACTED]

Sumário

I. O vendedor deve entregar ao consumidor bens que cumpram os requisitos de conformidade legalmente estabelecidos, respondendo por qualquer falta de conformidade existente no momento da entrega e que se manifeste dentro do prazo legal.

II. A falta de conformidade manifestada nos dois anos posteriores à entrega presume-se existente à data desta, salvo quando tal seja incompatível com a natureza do bem ou com as características da falta de conformidade.

III. A presunção legal dispensa o consumidor da prova de que a desconformidade já existia no momento da entrega, cabendo ao profissional demonstrar factos concretos e suficientemente consistentes que permitam afastá-la.

IV. A ausência de danos visíveis na embalagem, a receção do bem sem reservas e a inexistência de incidente registado pelo transportador não demonstram, por si só, que o dano foi causado pelo consumidor depois da entrega.

V. Manifestando-se a falta de conformidade nos primeiros 30 dias após a entrega, o consumidor pode exercer o direito de rejeição, exigindo a substituição imediata do bem ou a resolução do contrato.

1. Relatório

1.1. Audiência

Realizou-se a audiência de julgamento, tendo sido concedida às partes oportunidade para exporem as respetivas posições e produzirem a prova que consideraram pertinente.

Não foi possível alcançar a conciliação.

1.2. Pedido

O Reclamante pede a resolução do contrato de compra e venda e a condenação da Reclamada na restituição da quantia de 688,96 €, correspondente ao preço da televisão e às despesas de transporte, mediante devolução do equipamento.

1.3. Alegações do Reclamante

O Reclamante alegou, em síntese, que:

- a) Em 17 de fevereiro de 2026 adquiriu à Reclamada, através da respetiva loja em linha, uma televisão LG de 65 polegadas;
- b) Pagou o valor total de 688,96 €, do qual 659,90 € respeitava ao preço da televisão e 29,06 € ao transporte;
- c) O equipamento foi-lhe entregue em 20 de fevereiro de 2026;
- d) Depois de retirar a televisão da embalagem e de a ligar pela primeira vez, verificou que o ecrã apresentava linhas e manchas internas;
- e) O equipamento não sofreu qualquer queda ou impacto;
- f) Comunicou a anomalia à Reclamada no próprio dia da entrega, enviando posteriormente fotografias do equipamento e da embalagem;
- g) Solicitou a recolha da televisão e a sua substituição ou o reembolso do preço;
- h) A Reclamada recusou assumir a falta de conformidade, invocando a posição da empresa transportadora;
- i) Exerceu o direito de rejeição previsto no Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro.

A aquisição, o pagamento, a entrega do equipamento, as fotografias e as comunicações trocadas encontram-se documentados nos autos.

1.4. Defesa da Reclamada

A Reclamada reconheceu a venda e a entrega da televisão em 20 de fevereiro de 2026, mas pugnou pela improcedência da reclamação.

Alegou, essencialmente, que:

- a) A televisão saiu das suas instalações em perfeito estado de funcionamento;
- b) O transporte foi efetuado por um operador logístico especializado, sem registo de qualquer incidente;
- c) A embalagem foi aceite pelo Reclamante sem reservas;
- d) Não existiam deformações exteriores na embalagem, esmagamento dos elementos de proteção ou marcas de impacto;
- e) Existia um rasgo lateral compatível com a utilização de um objeto cortante;
- f) Eram visíveis marcas de dedos na zona do painel afetada;
- g) Um painel pode sofrer danos internos quando sujeito a pressão localizada durante o manuseamento;
- h) Manifestou disponibilidade para recolher o equipamento e submetê-lo a análise técnica, mas o Reclamante condicionou a entrega à garantia prévia de reembolso e à intervenção do Tribunal Arbitral;
- i) A presunção prevista no artigo 13.º do Decreto-Lei n.º 84/2021 é ilidível, encontrando-se, no seu entendimento, afastada pelos elementos referidos.

Concluiu pela absolvição do pedido.

2. Objeto do litígio

A questão a decidir consiste em saber:

- a) Se a televisão adquirida pelo Reclamante apresentava uma falta de conformidade existente no momento da entrega;
- b) Se a Reclamada afastou a presunção legal de anterioridade da falta de conformidade;
- c) Se o Reclamante tem direito a resolver o contrato e a obter a restituição da quantia de 688,96 €.

3. Fundamentação

3.1. Matéria de facto

3.1.1. Factos provados

Consideram-se provados os seguintes factos:

1. A Reclamada dedica-se profissionalmente à comercialização de equipamentos eletrónicos e eletrodomésticos.
2. Em 17 de fevereiro de 2026, o Reclamante adquiriu à Reclamada, através da respetiva loja em linha, uma televisão da marca LG, série QNED87, Smart TV 4K QNED Mini-LED, de 65 polegadas.
3. O preço da televisão foi de 659,90 €.
4. Pela entrega do equipamento foi cobrado o valor de 29,06 €.
5. O Reclamante pagou à Reclamada o valor total de 688,96 €.
6. A televisão foi entregue na residência do Reclamante em 20 de fevereiro de 2026.
7. No momento da entrega não foi aposta qualquer reserva quanto ao estado exterior da embalagem.
8. Depois de desembalar e ligar o equipamento pela primeira vez, o Reclamante verificou que parte do ecrã apresentava linhas e manchas.
9. A anomalia impedia a normal utilização da televisão.
10. No próprio dia 20 de fevereiro de 2026, o Reclamante comunicou a anomalia à Reclamada.
11. O Reclamante afirmou nessa comunicação que o equipamento apenas havia sido desembalado e ligado e que não sofrera qualquer queda ou impacto.
12. O Reclamante solicitou a recolha do equipamento e a sua substituição ou o reembolso do valor pago.

13. A pedido da Reclamada, o Reclamante enviou fotografias da televisão e da respetiva embalagem.

14. A embalagem não apresentava deformações exteriores ou esmagamentos ostensivos.

15. Nas fotografias da televisão são visíveis linhas e manchas no ecrã.

16. A Reclamada contactou a empresa transportadora para averiguar a eventual ocorrência de danos no transporte.

17. A transportadora informou não ter registado qualquer incidente, referindo ainda que a embalagem não apresentava danos que, em seu entender, fossem compatíveis com o estado do equipamento.

18. A Reclamada recusou inicialmente a substituição do equipamento e o reembolso do preço, invocando a ausência de danos na embalagem, a inexistência de reserva na entrega e a posição transmitida pela transportadora.

19. Posteriormente, a Reclamada manifestou disponibilidade para proceder à recolha do equipamento para análise técnica.

20. O Reclamante não aceitou entregar o equipamento sem que ficassem salvaguardados os seus direitos e sem intervenção no âmbito do presente processo arbitral.

21. A televisão continua na posse do Reclamante.

Os factos relativos à compra, ao pagamento, à entrega, à comunicação imediata da anomalia e ao estado do ecrã resultam da fatura, do comprovativo bancário, das fotografias e das comunicações eletrónicas juntas aos autos.

3.1.2. Factos não provados

Não se provaram os seguintes factos:

a) Que a televisão tenha saído das instalações da Reclamada sem qualquer falta de conformidade interna;

- b) Que o equipamento tenha sido efetivamente submetido a um controlo individual de funcionamento antes da expedição;
- c) Que o dano no ecrã tenha sido causado pelo Reclamante durante a abertura da embalagem ou o manuseamento do equipamento;
- d) Que tenha sido exercida pressão sobre o painel pelo Reclamante;
- e) Que o rasgo visível na embalagem tenha provocado o dano existente no ecrã;
- f) Que as marcas de dedos tenham qualquer relação causal com a anomalia do painel;
- g) Que a inexistência de danos exteriores na embalagem seja incompatível com a existência de dano interno no equipamento no momento da entrega;
- h) Que a falta de conformidade tenha ocorrido exclusivamente após a entrega do bem ao Reclamante.

3.2. Motivação da decisão de facto

A convicção do Tribunal formou-se a partir da apreciação conjugada da prova documental junta aos autos, designadamente da fatura, do comprovativo de pagamento, das fotografias do equipamento e da embalagem e das comunicações trocadas entre as partes.

A fatura e o comprovativo bancário demonstram a celebração do contrato, o bem adquirido e o pagamento da quantia total de 688,96 €.

As fotografias evidenciam a existência de linhas e manchas no ecrã, compatíveis com uma anomalia interna do painel e impeditivas da normal utilização da televisão.

Assume especial relevância a circunstância de o Reclamante ter comunicado a anomalia no próprio dia em que recebeu o equipamento. A proximidade temporal entre a entrega, a primeira utilização e a denúncia do defeito constitui um elemento probatório particularmente consistente.

Não se demonstrou qualquer comportamento do Reclamante suscetível de provocar o dano.

A tese da pressão localizada sobre o painel constitui uma possibilidade abstrata, mas não foi sustentada por perícia, relatório técnico ou outro elemento probatório que permitisse afirmar que essa pressão ocorreu efetivamente e que foi exercida pelo Reclamante.

A ausência de deformações na embalagem e de reservas no documento de entrega não demonstra que o equipamento estivesse conforme. O defeito apenas se tornou perceptível depois da abertura da embalagem e da ligação da televisão. Não era exigível ao consumidor que, perante uma embalagem exteriormente íntegra, recusasse preventivamente a encomenda ou que verificasse o funcionamento do equipamento na presença do transportador.

As marcas de dedos fotografadas também não permitem concluir que tenha sido exercida força excessiva sobre o painel. O contacto manual com o equipamento é inerente ao desembalamento e instalação, não podendo confundir-se uma marca de manuseamento com prova de uma pressão suscetível de danificar o ecrã.

O mesmo sucede com o alegado rasgo na embalagem. Não ficou demonstrado que tenha atingido o equipamento ou que exista nexo causal entre esse rasgo e a falta de conformidade.

A afirmação de que a televisão saiu das instalações da Reclamada em perfeito estado não foi acompanhada de registo de teste individual, documento de controlo de qualidade relativo àquele equipamento, inspeção técnica ou outro meio de prova suscetível de demonstrar o seu funcionamento imediatamente antes da expedição.

A circunstância de não ter sido realizada a análise técnica posteriormente proposta não transfere para o Reclamante o ónus de provar a origem exata do dano.

A recolha apenas foi proposta depois de a Reclamada ter recusado a pretensão e sem reconhecimento prévio dos direitos do consumidor.

Além disso, a ausência de perícia não elimina nem inverte a presunção legal aplicável.

4. Direito

4.1. Qualificação da relação jurídica

O contrato celebrado entre as partes é um contrato de compra e venda de bem de consumo, celebrado à distância.

O Reclamante adquiriu o equipamento para fins não profissionais, assumindo a qualidade de consumidor, enquanto a Reclamada atuou no exercício da sua atividade comercial.

São, por isso, aplicáveis o Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro, que regula os direitos do consumidor na compra e venda de bens, e, subsidiariamente, as disposições do Código Civil relativas à compra e venda e ao cumprimento das obrigações.

O conceito de consumidor encontra-se também consagrado no artigo 2.º, n.º 1, da Lei n.º 24/96, de 31 de julho.

4.2. Obrigação de entrega de um bem conforme

Nos termos do artigo 5.º do Decreto-Lei n.º 84/2021, o profissional deve entregar ao consumidor bens que cumpram os requisitos de conformidade previstos nos artigos 6.º a 9.º do mesmo diploma.

O artigo 6.º estabelece os requisitos subjetivos de conformidade, exigindo, designadamente, que o bem corresponda à descrição, ao tipo, à quantidade e à qualidade previstas no contrato e seja adequado à finalidade específica acordada entre as partes.

Por sua vez, o artigo 7.º consagra os requisitos objetivos de conformidade, determinando que o bem deve:

- a) Ser adequado ao uso a que os bens da mesma natureza normalmente se destinam;
- b) Possuir as qualidades e características habituais e que o consumidor possa razoavelmente esperar;

c) Corresponder à qualidade, funcionalidade, durabilidade e segurança normalmente existentes em bens do mesmo tipo.

Uma televisão cujo ecrã apresenta linhas e manchas desde a primeira utilização não permite a visualização normal da imagem e não é adequada ao fim a que se destina. Está, por isso, objetivamente desconforme com o contrato.

4.3. Responsabilidade da Reclamada

O artigo 12.º, n.º 1, do Decreto-Lei n.º 84/2021 estabelece que o profissional é responsável por qualquer falta de conformidade que se manifeste no prazo de três anos a contar da entrega do bem.

A responsabilidade perante o consumidor pertence ao vendedor. As relações entre este, o fabricante, o distribuidor ou o transportador não podem ser opostas ao consumidor para limitar ou excluir os direitos que a lei lhe reconhece.

A Reclamada não pode, assim, recusar a regularização da falta de conformidade apenas porque a transportadora não reconheceu a ocorrência de um sinistro. A transportadora não é parte no contrato de compra e venda celebrado com o Reclamante e a eventual responsabilidade daquela deverá ser discutida nas relações internas entre os profissionais.

Acresce que, nos termos do artigo 800.º, n.º 1, do Código Civil, o devedor responde perante o credor pelos atos das pessoas que utilize para o cumprimento da obrigação como se tais atos fossem praticados pelo próprio devedor.

A entrega por transportador contratado pela Reclamada integra o cumprimento da obrigação de entrega. O eventual dano ocorrido durante o transporte não exclui, portanto, a responsabilidade da vendedora perante o consumidor.

4.4. Presunção de anterioridade da falta de conformidade

O artigo 13.º, n.º 1, do Decreto-Lei n.º 84/2021 determina que a falta de conformidade que se manifeste no prazo de dois anos a contar da entrega do bem se presume

existente à data da entrega, salvo quando tal seja incompatível com a natureza do bem ou com as características da falta de conformidade.

No caso em apreciação, a anomalia manifestou-se e foi comunicada no próprio dia da entrega.

A lei presume, por conseguinte, que a falta de conformidade já existia quando o equipamento foi entregue ao Reclamante.

De acordo com o artigo 350.º, n.º 1, do Código Civil, quem beneficia de uma presunção legal está dispensado de provar o facto presumido. Nos termos do n.º 2 do mesmo artigo, a presunção pode ser ilidida mediante prova em contrário, salvo nos casos em que a lei o proíba.

Assim, não incumbia ao Reclamante provar a causa técnica do dano ou identificar o momento exato em que este ocorreu. Competia à Reclamada demonstrar que a televisão estava conforme no momento da entrega e que a anomalia resultou de facto posterior imputável ao consumidor.

A Reclamada não fez essa prova.

A ausência de danos exteriores na embalagem, a inexistência de reserva na entrega, o rasgo existente na embalagem e as marcas de dedos no painel constituem meros indícios, não demonstrando que o Reclamante tenha causado o dano.

Também a explicação segundo a qual o painel pode ser danificado através de pressão localizada traduz apenas uma possibilidade técnica abstrata. Não ficou provado que essa pressão tenha ocorrido, que tenha sido exercida pelo Reclamante ou que tenha provocado a concreta anomalia verificada.

A presunção legal não é afastada mediante a criação de uma dúvida genérica ou pela apresentação de uma hipótese alternativa. Exige-se prova suficientemente consistente de que a falta de conformidade não existia no momento da entrega.

Não tendo sido produzida essa prova, deve considerar-se que a televisão foi entregue sem conformidade.

4.5. Direito de rejeição

Nos termos do artigo 15.º, n.º 1, do Decreto-Lei n.º 84/2021, em caso de falta de conformidade, o consumidor tem direito:

- a) À reposição da conformidade, através da reparação ou substituição do bem;
- b) À redução proporcional do preço;
- c) À resolução do contrato.

O n.º 4 do mesmo artigo determina que a redução do preço ou a resolução do contrato podem ser exercidas quando, nomeadamente, a falta de conformidade seja suficientemente grave ou o profissional não tenha reposto a conformidade nos termos legalmente exigidos.

Todavia, o caso apresenta uma tutela reforçada.

O artigo 16.º do Decreto-Lei n.º 84/2021 consagra o denominado direito de rejeição, estabelecendo que, quando 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 falta de conformidade manifestou-se no próprio dia da entrega, tendo o Reclamante solicitado a substituição da televisão ou o reembolso.

Encontravam-se, assim, preenchidos todos os pressupostos do direito de rejeição.

O exercício deste direito não dependia da prévia reparação do equipamento nem da aceitação, pelo consumidor, de sucessivas diligências de diagnóstico sem definição de uma solução concreta.

Tendo o Reclamante optado, no presente processo, pela resolução do contrato, deve esta ser reconhecida.

4.6. Efeitos da resolução

Nos termos do artigo 20.º do Decreto-Lei n.º 84/2021, exercido o direito de resolução:

- a) O consumidor deve devolver o bem ao profissional, a expensas deste;
- b) O profissional deve reembolsar o consumidor do preço pago após a receção do bem ou da prova do seu envio;
- c) O reembolso deve ser efetuado através do mesmo meio de pagamento utilizado na transação inicial, salvo acordo expresso em contrário;
- d) O profissional não pode impor ao consumidor quaisquer encargos decorrentes do reembolso.

A resolução produz igualmente os efeitos restitutivos previstos nos artigos 432.º, 433.º e 289.º do Código Civil, devendo cada parte restituir à outra aquilo que recebeu.

O Reclamante deverá, portanto, disponibilizar o equipamento para recolha, e a Reclamada deverá restituir-lhe o valor total de 688,96 €.

A restituição deve abranger os 29,06 € cobrados pela entrega.

Tratando-se de um contrato resolvido por falta de conformidade imputável ao profissional, o consumidor não pode suportar o custo do cumprimento defeituoso nem ficar privado de parte da prestação pecuniária efetuada.

A recolha da televisão deverá ser organizada e integralmente suportada pela Reclamada, em data a acordar com o Reclamante.

5. Decisão

Pelo exposto, julgo a reclamação totalmente procedente e, em consequência:

1. Declara-se resolvido o contrato de compra e venda celebrado entre Reclamante e Reclamada, relativo à televisão LG, série QNED87, Smart TV 4K QNED Mini-LED, de 65 polegadas;

2. Condena-se a Reclamada a restituir ao Reclamante a quantia de 688,96 €— seiscientos e oitenta e oito euros e noventa e seis cêntimos — correspondente ao preço da televisão e ao custo da respetiva entrega;
3. Determina-se que o pagamento seja efetuado por transferência bancária ou através do mesmo meio de pagamento utilizado na compra, no prazo de 10 dias úteis após a recolha do equipamento ou a apresentação de prova da sua expedição;
4. Determina-se que a Reclamada proceda à recolha da televisão no domicílio do Reclamante, a suas exclusivas expensas, em data e horário previamente acordados entre as partes;
5. Determina-se que o Reclamante entregue à Reclamada a televisão e os elementos e acessórios que a acompanham, no estado em que atualmente se encontram;
6. Condena-se a Reclamada no pagamento das taxas de arbitragem, na proporção do seu decaimento, que é integral.

Notifique.

13.07.26

O Árbitro,

Manoel António Almeida