

SENTENÇA

Processo n.º 1236/2026

Reclamante: G [REDACTED]

Reclamada: C [REDACTED], Lda.

Sumário

- I. Nos contratos de compra e venda celebrados à distância, o profissional responde perante o consumidor pela entrega de bens conformes com o contrato, não podendo transferir para este o risco decorrente do transporte organizado para cumprimento da sua própria obrigação.
- II. Manifestando-se a falta de conformidade dentro do prazo legal de garantia, compete ao consumidor demonstrar a celebração do contrato e a existência da desconformidade, cabendo ao profissional ilidir a presunção de que esta já existia no momento da entrega.
- III. A inexistência de reserva aposta na guia de transporte não afasta os direitos imperativamente reconhecidos ao consumidor, sobretudo quando o defeito não era necessariamente detetável antes da abertura da embalagem.
- IV. A recusa do profissional em reparar ou substituir o bem, seguida da manutenção da desconformidade apesar das sucessivas interpelações do consumidor, legitima a resolução do contrato e o reembolso do preço e dos custos de entrega.
- V. A indemnização por danos patrimoniais ou não patrimoniais exige a alegação e prova de prejuízos concretos, não bastando os incómodos e contrariedades normalmente associados a um conflito contratual.

1. Relatório

O Reclamante apresentou reclamação contra a Reclamada, alegando ter adquirido, através do sítio eletrónico desta, um forno micro-ondas S [REDACTED], pelo preço de €129,69, acrescido de portes de envio no valor de €6,99.

Sustentou que o bem lhe foi entregue em 23 de dezembro de 2025 e que, após a abertura da embalagem, verificou que o prato de vidro se encontrava partido, impossibilitando a utilização normal e segura do equipamento.

Mais alegou ter efetuado várias tentativas de contacto e de resolução extrajudicial do problema, sem que a Reclamada tivesse procedido à recolha, substituição do equipamento ou restituição do preço.

Pediu a condenação da Reclamada:

- a) Na restituição do preço do micro-ondas, no montante de €129,69;
- b) Na restituição dos portes de envio, no montante de €6,99;
- c) No pagamento de uma indemnização de €150,00;
- d) No pagamento de juros de mora.

O valor global do pedido ascende a €286,68.

1.1. Audiência

Realizou-se a audiência de julgamento, tendo sido assegurado às partes o exercício do contraditório.

O Reclamante compareceu e prestou declarações.

A Reclamada, apesar de regularmente notificada, não compareceu, tendo, contudo, apresentado contestação e alegações finais escritas, que foram admitidas e consideradas.

Frustrou-se a tentativa de conciliação.

O micro-ondas foi exibido em audiência, apresentando-se exteriormente intacto e sem sinais de utilização, encontrando-se, porém, o respetivo prato de vidro partido. O equipamento nunca chegou a ser utilizado pelo Reclamante.

1.2. Pedido

O Reclamante pretende a resolução do contrato relativo ao micro-ondas, com restituição do preço pago e dos portes de entrega, acrescida de indemnização no valor de €150,00 e juros de mora.

1.3. Alegações do Reclamante

O Reclamante alegou, em síntese, que:

- a) Em 8 de dezembro de 2025 realizou uma compra através do sítio eletrónico da Reclamada;
- b) Entre os bens adquiridos encontrava-se um micro-ondas S [REDACTED], pelo preço de €129,69;
- c) O equipamento foi entregue em 23 de dezembro de 2025;
- d) Após a abertura da embalagem verificou que o prato de vidro se encontrava partido;
- e) A embalagem exterior estava molhada e já não pôde ser conservada;
- f) Tentou contactar telefonicamente a Reclamada no próprio dia e efetuou posteriormente comunicações escritas;
- g) Enviou fotografias do equipamento, das proteções interiores, do prato partido e da embalagem;
- h) Solicitou a substituição do bem ou a restituição do preço;
- i) A Reclamada recusou solucionar a situação, invocando a inexistência de reserva na guia de transporte e a alegada apresentação tardia da reclamação;
- j) O equipamento nunca pôde ser utilizado.

1.4. Defesa da Reclamada

A Reclamada admitiu a celebração do contrato e a entrega do micro-ondas em 23 de dezembro de 2025.

Sustentou, porém, que:

- a) A primeira reclamação formalmente registada ocorreu apenas em 26 de janeiro de 2026;
- b) Não foi aposta qualquer reserva na guia da transportadora;
- c) Não foram assinalados danos exteriores na embalagem no momento da entrega;
- d) O litígio respeitaria a um dano de transporte e não a uma falta de conformidade;
- e) O lapso de tempo decorrido inviabilizou a averiguação da origem da quebra;

- f) Competia ao Reclamante provar que o prato já se encontrava partido no momento da entrega;
- g) Não foram demonstrados prejuízos que justificassem a indemnização de €150,00.
- Concluiu pela total improcedência da reclamação.

2. Objeto do litígio

Cumpra determinar:

- a) Se o micro-ondas foi entregue sem conformidade com o contrato;
- b) Se a ausência de reserva na guia de transporte e a data da reclamação afastam a responsabilidade da Reclamada;
- c) Se o Reclamante tem direito à resolução do contrato e à restituição do preço e dos portes;
- d) Se se encontram demonstrados danos indemnizáveis no montante de €150,00;
- e) Se são devidos juros de mora.

3. Fundamentação

3.1. Matéria de facto

3.1.1. Factos provados

Consideram-se provados os seguintes factos:

1. O Reclamante é uma pessoa singular que adquiriu os bens para fins alheios à sua atividade profissional.
2. A Reclamada dedica-se profissionalmente à comercialização de equipamentos eletrónicos e eletrodomésticos.
3. Em 8 de dezembro de 2025, o Reclamante efetuou uma encomenda através do sítio eletrónico da Reclamada, com o número 1815295.
4. A encomenda compreendia, entre outros bens, um micro-ondas S [REDACTED] pelo preço de €129,69.
5. Pela entrega da encomenda foi cobrado o valor de €6,99.

6. A encomenda foi entregue em 23 de dezembro de 2025.
7. Após a abertura da embalagem, verificou-se que o prato de vidro do micro-ondas se encontrava partido.
8. O micro-ondas apresentava-se exteriormente intacto e sem sinais de utilização.
9. O equipamento nunca chegou a ser utilizado pelo Reclamante.
10. O prato de vidro constitui um componente necessário à utilização normal e segura do micro-ondas.
11. A embalagem exterior apresentava-se molhada e não foi conservada.
12. O Reclamante procurou contactar a Reclamada telefonicamente e através dos meios de contacto disponibilizados no respetivo sítio eletrónico.
13. Em 26 de janeiro de 2026, o Reclamante enviou à Reclamada uma comunicação escrita, descrevendo a quebra do prato, as circunstâncias da entrega e as anteriores tentativas de contacto.
14. O Reclamante remeteu fotografias do micro-ondas, das proteções interiores, do prato partido e da embalagem.
15. O Reclamante solicitou a substituição do equipamento ou a restituição do preço.
16. A Reclamada recusou proceder à substituição, reparação ou restituição do preço, invocando a ausência de reserva na guia de transporte e a alegada apresentação tardia da reclamação.
17. O Reclamante insistiu diversas vezes na resolução extrajudicial do problema.
18. A Reclamada não procedeu à recolha do equipamento, à substituição do prato, à substituição do micro-ondas ou à restituição do preço.
19. O Reclamante pagou ao CICAP o montante de €29,60, respeitante à taxa de arbitragem e fotocópias.
20. O Reclamante suportou, em 9 de julho de 2026, o valor de €3,95 relativo a uma deslocação em transporte individual de passageiros.

3.1.2. Factos não provados

Não se provou:

- a) Que o prato de vidro se tenha partido após a entrega e por facto imputável ao Reclamante;
- b) Que o Reclamante tenha deixado cair, utilizado inadequadamente ou danificado o equipamento;
- c) Que o prato se encontrasse intacto no momento da entrega;
- d) Que a quebra fosse visível sem abertura da embalagem e remoção das proteções interiores;
- e) Que a ausência de reserva na guia de transporte tivesse impedido a Reclamada de proceder à observação do equipamento ou à substituição do prato;
- f) Que o Reclamante tenha sofrido danos não patrimoniais com gravidade bastante para justificar compensação;
- g) Que o Reclamante tenha perdido remuneração profissional em consequência direta da conduta da Reclamada;
- h) Que a deslocação titulada pela fatura de €3,95 tenha sido necessária e exclusivamente realizada por causa do incumprimento contratual da Reclamada.

3.2. Motivação dos factos

A convicção do Tribunal formou-se a partir da análise conjugada dos documentos juntos aos autos, das declarações prestadas pelo Reclamante e da observação direta do equipamento em audiência.

A celebração do contrato, o preço, a composição da encomenda e a data da entrega resultam da confirmação da compra e da documentação comercial junta ao processo.

As fotografias constantes dos autos revelam o prato partido no interior das proteções de esferovite, bem como o estado da embalagem exterior.

Na audiência, o equipamento foi apresentado exteriormente intacto, limpo e

sem sinais de utilização, circunstância compatível com a afirmação do Reclamante de que nunca chegou a utilizá-lo.

As declarações do Reclamante mostraram-se coerentes com a documentação e com a sucessão das comunicações escritas. Dos elementos juntos resulta igualmente que este forneceu à Reclamada fotografias e esclarecimentos e que insistiu, por diversas vezes, numa solução.

A Reclamada não apresentou relatório técnico, inspeção, perícia ou outro elemento demonstrativo de que o prato estivesse intacto no momento da entrega ou de que a quebra tivesse ocorrido posteriormente por facto imputável ao consumidor.

A mera inexistência de reserva na guia da transportadora não permite concluir que o conteúdo da embalagem se encontrasse intacto. Um prato de vidro partido, acondicionado no interior do equipamento e protegido por elementos de esferovite, não constitui necessariamente um dano exteriormente visível no momento da receção.

Também não foi produzida prova de que o transportador tivesse aguardado pela abertura integral da embalagem e inspeção dos diversos componentes do bem.

Quanto à indemnização, embora sejam evidentes os incómodos e a perda de tempo decorrentes das tentativas de resolução, não foram demonstrados prejuízos patrimoniais concretos nem danos não patrimoniais com gravidade bastante para justificar a quantia peticionada.

4. Direito

4.1. Relação de consumo e contrato celebrado à distância

Entre as partes foi celebrado um contrato de compra e venda de consumo.

O Reclamante atuou como consumidor e a Reclamada como profissional, nos termos da Lei n.º 24/96, de 31 de julho, e do Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro.

A compra foi efetuada através do sítio eletrónico da Reclamada, sem presença física simultânea das partes, constituindo, por isso, um contrato celebrado à distância,

abrangido pelo Decreto-Lei n.º 24/2014, de 14 de fevereiro.

Todavia, o litígio não respeita propriamente ao exercício do direito de livre resolução por mera mudança de vontade do consumidor. Está em causa a entrega de um bem não conforme, pelo que o regime centralmente aplicável é o estabelecido pelo Decreto-Lei n.º 84/2021.

4.2. Obrigação de entrega de um bem conforme

Nos termos do Decreto-Lei n.º 84/2021, o profissional está obrigado a entregar ao consumidor bens conformes com o contrato.

Um micro-ondas cujo prato de vidro é entregue partido não apresenta as qualidades, funcionalidade, segurança e acessórios que o consumidor pode razoavelmente esperar num bem da mesma natureza.

Não se trata de uma deficiência meramente estética ou insignificante. O prato é um componente funcional do aparelho, destinado a suportar e fazer rodar os recipientes durante o funcionamento. A sua quebra impede a utilização normal e segura do equipamento.

Existe, assim, uma falta de conformidade.

A tentativa da Reclamada de autonomizar o alegado «dano de transporte» relativamente à falta de conformidade não procede.

Perante o consumidor, é o vendedor que assume a obrigação de entrega conforme. Tendo a entrega sido organizada no âmbito da execução do contrato celebrado com a Reclamada, as relações internas entre esta e a transportadora não podem diminuir os direitos do consumidor.

Caso a quebra tenha ocorrido durante o transporte, poderá eventualmente assistir à Reclamada direito de regresso contra a transportadora ou outro interveniente da cadeia contratual. Tal matéria, porém, é estranha à relação de consumo submetida a julgamento.

4.3. Presunção da existência da desconformidade no momento da entrega

O artigo 12.º, n.º 1, do Decreto-Lei n.º 84/2021 determina 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 falta de conformidade manifestou-se imediatamente após a entrega, muito antes do termo daquele prazo.

Contrariamente ao defendido pela Reclamada, não recaía sobre o Reclamante o ónus de demonstrar o momento e a causa concreta da quebra.

Ao consumidor competia provar a celebração do contrato e a existência da falta de conformidade. Demonstrados esses factos, incumbia à Reclamada provar que o dano era posterior à entrega e imputável ao consumidor, a terceiro estranho ao cumprimento do contrato ou a circunstância que excluísse a sua responsabilidade.

A jurisprudência tem reafirmado que, na venda de bens de consumo, basta ao consumidor provar a anomalia ou o mau funcionamento dentro do prazo de garantia, competindo ao vendedor demonstrar que a respetiva causa é posterior à entrega e imputável ao comprador, a terceiro ou a caso fortuito.

A Reclamada não produziu essa prova.

Não demonstrou que o prato se encontrasse intacto no momento da entrega, que tivesse sido partido pelo consumidor ou que a quebra tivesse ocorrido por utilização inadequada.

4.4. Irrelevância da ausência de reserva na guia de transporte

A Reclamada atribui particular relevância ao facto de o Reclamante não ter feito constar qualquer reserva da guia de transporte.

Não lhe assiste razão.

A falta de reserva não equivale a uma declaração do consumidor de que todo o conteúdo da embalagem se encontrava conforme. Apenas demonstra que não foi registado qualquer dano visível no momento formal da receção.

Não se provou que o prato partido fosse visível exteriormente ou que o consumidor tivesse podido abrir, retirar as proteções e inspecionar detalhadamente o equipamento antes de o transportador abandonar o local.

Uma cláusula contratual que subordinasse os direitos legais do consumidor à abertura imediata da embalagem perante o transportador ou à aposição de uma reserva na guia seria, nesta medida, contrária ao carácter imperativo do regime de proteção do consumidor.

As condições gerais elaboradas unilateralmente pelo profissional não podem afastar nem reduzir os direitos conferidos pelo Decreto-Lei n.º 84/2021.

Acresce que, no regime da venda de consumo de bens móveis, a falta de conformidade não está sujeita ao curto prazo de denúncia previsto no artigo 916.º do Código Civil.

A comunicação tem por finalidade dar conhecimento do defeito ao vendedor, não constituindo a sua imediata formalização condição da própria existência do direito.

4.5. Comunicação e tentativas de resolução

Mesmo admitindo que a primeira comunicação formal registada pela Reclamada ocorreu em 26 de janeiro de 2026, essa circunstância não afasta a responsabilidade legal.

A desconformidade foi comunicada dentro do prazo de garantia e muito antes da caducidade dos direitos do consumidor.

O Reclamante explicou ter procurado contactar telefonicamente a Reclamada e ter utilizado os canais disponibilizados no respetivo sítio eletrónico. Posteriormente, comunicou por escrito, remeteu fotografias e respondeu aos pedidos de elementos adicionais.

A própria documentação demonstra que o Reclamante colaborou com a Reclamada e lhe forneceu elementos suficientes para observar a quebra e organizar a recolha ou substituição do equipamento.

Não é aceitável que o profissional invoque a impossibilidade de averiguação quando, depois de receber fotografias e explicações, não promoveu qualquer inspeção, recolha ou exame técnico do bem.

4.6. Direito à resolução do contrato

Em caso de falta de conformidade, o artigo 15.º do Decreto-Lei n.º 84/2021 reconhece ao consumidor o direito à reparação ou substituição, redução proporcional do preço ou resolução do contrato.

Face à lei, o consumidor pode resolver o contrato quando o profissional tenha recusado repor a conformidade, não tenha efetuado a reparação ou substituição ou resulte evidente que não o fará num prazo razoável e sem grave inconveniente para o consumidor.

Foi precisamente o que sucedeu.

O Reclamante solicitou uma solução, disponibilizou elementos e aguardou durante vários meses. A Reclamada recusou assumir a desconformidade e manteve a posição de não proceder à substituição ou restituição do preço.

A falta de conformidade não é mínima. O equipamento nunca pôde ser utilizado, por falta de um componente essencial, e permaneceu nessa situação durante período prolongado.

Encontra-se, por isso, legitimada a resolução do contrato quanto ao micro-ondas, nos termos dos artigos 15.º, n.os 1 e 4, e 20.º do Decreto-Lei n.º 84/2021.

A resolução determina:

- a) A obrigação de o Reclamante devolver o micro-ondas à Reclamada;
- b) A obrigação da Reclamada receber ou recolher o bem a expensas suas;
- c) A obrigação da Reclamada reembolsar o preço pago;
- d) A restituição dos custos de entrega.

O artigo 20.º, n.º 6, estabelece expressamente que, no prazo de 14 dias a contar da informação sobre a resolução, o profissional deve reembolsar todos os pagamentos recebidos, incluindo os custos de entrega.

São, assim, devidos €129,69, correspondentes ao preço do micro-ondas, e €6,99, correspondentes aos portes, perfazendo €136,68.

4.7. Indemnização de €150,00

O artigo 12.º, n.º 1, da Lei de Defesa do Consumidor reconhece ao consumidor o direito à indemnização pelos danos patrimoniais e não patrimoniais resultantes do fornecimento de bens defeituosos.

Também os artigos 798.º, 799.º, 562.º e 563.º do Código Civil permitem a reparação dos danos causados pelo incumprimento culposo de obrigações contratuais.

Todavia, a indemnização não é automática.

O lesado deve provar a existência do dano e o nexo causal entre esse dano e o incumprimento, nos termos do artigo 342.º, n.º 1, do Código Civil. A culpa do devedor presume-se, mas não se presumem os próprios danos nem a respetiva extensão.

No caso concreto, provaram-se várias tentativas de contacto, incómodos e perda de tempo. Contudo, tais circunstâncias não foram concretamente quantificadas nem se demonstrou que tenham causado perda efetiva de rendimentos.

O recibo de vencimento junto aos autos indica a remuneração do Reclamante, mas não comprova que este tenha sofrido qualquer desconto salarial ou perda de remuneração por causa do litígio.

A fatura de transporte, emitida no valor de €3,95, não permite, isoladamente, estabelecer que a deslocação tenha sido exclusivamente determinada pelo incumprimento contratual ou que esse valor tenha sido incluído de forma autónoma no pedido inicial.

No que respeita aos danos não patrimoniais, os sentimentos de frustração, incómodo e contrariedade descritos não atingem, à luz dos factos provados, a

gravidade exigida pelo artigo 496.º, n.º 1, do Código Civil.

Consequentemente, improcede o pedido indemnizatório de €150,00.

4.8. Juros de mora

A obrigação de restituição constitui uma obrigação pecuniária.

Nos termos dos artigos 804.º, 805.º e 806.º do Código Civil, são devidos juros de mora à taxa legal civil a partir da constituição do devedor em mora.

Considerando que a Reclamada foi inequivocamente interpelada para restituir o preço, os juros são devidos sobre a quantia de €136,68 desde a data da sua citação para o presente processo arbitral e até efetivo e integral pagamento.

5. Decisão

Pelo exposto, julga-se a reclamação parcialmente procedente e, em consequência, decide-se:

1. Declarar resolvido o contrato de compra e venda celebrado entre o Reclamante e a Reclamada quanto ao micro-ondas S [REDACTED] identificado nos autos;
2. Condenar a Reclamada a pagar ao Reclamante a quantia de €136,68, correspondente:
 - a) A €129,69, a título de restituição do preço do micro-ondas;
 - b) A €6,99, a título de restituição dos custos de entrega;
3. Condenar a Reclamada no pagamento de juros de mora, calculados sobre a quantia de €136,68, à taxa legal civil em vigor, desde a data da citação até efetivo e integral pagamento;
4. Determinar que a restituição da quantia referida no ponto 2 seja efetuada contra a

devolução do micro-ondas, ficando a respetiva recolha e transporte integralmente a cargo e a expensas da Reclamada;

5. Absolver a Reclamada do pedido de indemnização no montante de €150,00;

6. Julgar improcedente o demais peticionado;

7. Fixar a responsabilidade pelos encargos do processo na proporção do decaimento, correspondendo 47,68 % à Reclamada e 52,32 % ao Reclamante, sem prejuízo das regras constantes do Regulamento do Centro.

Notifique-se.

Porto 16.07.26

A Juiz-Árbitro

