

Sentença

Processo nº 1403/26

Reclamante: S [REDACTED]

Reclamada: J [REDACTED] Unipessoal, Lda. [REDACTED]

Sumário

I. A responsabilidade do profissional por falta de conformidade pressupõe que a desconformidade exista no momento da entrega do bem ou que, manifestando-se dentro do prazo legal, beneficie da presunção prevista no artigo 13.º, n.º 1, do Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro.

II. A presunção de existência da falta de conformidade à data da entrega não é absoluta, podendo ser afastada quando se revele incompatível com a natureza do bem ou com as características da desconformidade alegada.

III. Tratando-se de danos físicos externos, visíveis e compatíveis com impacto, transporte ou manuseamento, detetados apenas após período relevante de permanência do bem na esfera de disponibilidade do consumidor, não pode presumir-se automaticamente que os mesmos existiam no momento da entrega.

IV. A celebração do contrato à distância não dispensa o consumidor de demonstrar o nexo temporal e causal mínimo entre os danos invocados e a entrega do bem, quando esteja em causa dano físico externo e não defeito funcional ou oculto.

V. A declaração técnica de que os danos são compatíveis com transporte ou manuseamento não basta, por si só, para imputar a responsabilidade ao profissional, se não identificar o momento em que os danos ocorreram.

VI. A aquisição unilateral de novo equipamento pelo consumidor, sem aguardar pela verificação ou avaliação do bem pelo profissional ou pelo fornecedor, não constitui, por si só, dano indemnizável imputável ao profissional.

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

O Reclamante peticiona a condenação da Reclamada no pagamento de 327,18 € correspondente ao valor suportado pelo Reclamante para a substituição do equipamento que, alegadamente, a Reclamada entregara danificado

1.3. Alegações do Reclamante

O Reclamante alega, em síntese:

- que adquiriu um micro onda T [REDACTED] online, à Reclamada, tendo o equipamento sido entregue em outubro de 2025, doc 1;
- que o equipamento esteve selado até ao dia da instalação, janeiro de 2026;
- que se destinava a uma habitação que estava em fase de acabamentos;
- que aquando da abertura da embalagem foram detetadas amolgadelas estruturais, doc 2;
- que comunicara à Reclamada a situação via email e presencialmente;
- que disponibilizou o equipamento à Reclamada, mas que esta apenas se cingiu à análise por via de fotografias;
- que a Reclamada recusou qualquer responsabilidade, doc 3;
- que recorreu ao centro técnico oficial da marca, tendo este concluindo que se tratava de danos compatíveis com o transporte e ou manuseamento;
- que tal centro indicou que o equipamento não foi utilizado, que aconselhou que o não fosse por motivos de segurança;

- que o Reclamante teve de adquirir outro equipamento pelo valor de 327,18, doc 4;
- que exarou reclamação no livro de reclamações da Reclamada, doc 5;
- que a Reclamada manteve a posição de recusa de assunção de qualquer responsabilidade, doc 6.

1.4 Defesa da Reclamada

A Reclamada alegou, em síntese:

- que não existem provas que os danos físicos do equipamento existissem no momento da entrega do bem;
- que o Reclamante não verificou o bem aquando da entrega, tendo-o feito cerca de sensivelmente 2 meses depois;
- que o bem fora adquirido em 10 de dezembro e não em outubro de 2025, doc 1;
- que a Reclamada não teve durante o referido período a guarda do bem;
- que as anomalias consistem em amolgadelas físicas na estrutura, compatíveis com impacto;
- que não se trata de avaria funcional;
- que a assistência técnica não identifica o momento em que ocorreram os danos;
- que a Reclamada informou o Reclamante que a devolução dependeria da análise do equipamento pelo fornecedor;
- que o Reclamante adquiriu e instalou outro equipamento;
- que não aguardou a recolha e avaliação do equipamento vendido pela Reclamada;
- que a fatura emitida pela entidade INFESTA demonstra apenas o preço da aquisição do novo equipamento.

2. OBJETO DO LITÍGIO

O objeto do litígio consiste em saber se o equipamento adquirido pelo Reclamante à Reclamada foi entregue já danificado, apresentando amolgadelas estruturais compatíveis com transporte ou manuseamento anterior à entrega, e se tais danos consubstanciam falta de conformidade imputável à Reclamada.

Cumpre, em especial, apreciar se o facto de o Reclamante apenas ter aberto a embalagem e verificado o estado do equipamento cerca de dois meses após a entrega afasta, ou não, a responsabilidade da Reclamada, bem como se ficou demonstrado que os danos existiam no momento da entrega do bem.

Importa ainda decidir se assiste ao Reclamante o direito a ser ressarcido da quantia de 327,18 €, correspondente ao valor suportado com a aquisição de novo equipamento, ou se, pelo contrário, a conduta do Reclamante, ao adquirir outro equipamento sem aguardar pela recolha e avaliação do bem vendido pela Reclamada, impede a responsabilização desta.

3. FUNDAMENTAÇÃO

3.1. Matéria de facto

Factos provados

Com interesse para a decisão da causa, resultaram provados os seguintes factos:

1. O Reclamante adquiriu à Reclamada, através de compra online, um micro-ondas da marca T [REDACTED]
2. O equipamento foi entregue ao Reclamante em dezembro de 2025.
3. O equipamento destinava-se a ser instalado numa habitação que se encontrava em fase de acabamentos.

4. O Reclamante apenas abriu a embalagem do equipamento em janeiro de 2026, aquando da respetiva instalação.
5. Até essa data, o equipamento permaneceu embalado.
6. Aquando da abertura da embalagem, foram detetadas amolgadelas na estrutura do equipamento.
7. O Reclamante comunicou a situação à Reclamada por email e presencialmente.
8. O Reclamante remeteu fotografias do equipamento à Reclamada.
9. A Reclamada apreciou a situação com base nas fotografias remetidas pelo Reclamante.
10. A Reclamada recusou assumir responsabilidade pelos danos apresentados pelo equipamento.
11. O Reclamante recorreu a um centro técnico oficial da marca.
12. O centro técnico oficial da marca concluiu que os danos apresentados eram compatíveis com transporte e/ou manuseamento.
13. O centro técnico oficial da marca indicou que o equipamento não apresentava sinais de utilização.
14. O centro técnico oficial da marca aconselhou a não utilização do equipamento por motivos de segurança.
15. O Reclamante adquiriu outro equipamento pelo valor de 327,18 €.
16. O Reclamante apresentou reclamação no livro de reclamações da Reclamada.

17. A Reclamada manteve a posição de recusa de assunção de responsabilidade.

18. A Reclamada informou o Reclamante de que a devolução dependeria da análise do equipamento pelo fornecedor.

19. O Reclamante adquiriu e instalou outro equipamento sem aguardar pela recolha e avaliação do equipamento vendido pela Reclamada.

20. A fatura emitida pela entidade I [REDACTED] respeita à aquisição de novo equipamento pelo Reclamante.

Factos não provados

Com interesse para a decisão da causa, não resultaram provados os seguintes factos:

a) Que o equipamento tenha sido entregue ao Reclamante em outubro de 2025.

b) Que as amolgadelas existentes no equipamento já se verificassem no momento da entrega do bem ao Reclamante.

c) Que os danos estruturais tenham ocorrido durante o transporte realizado por conta da Reclamada.

d) Que os danos tenham ocorrido antes da entrega do equipamento ao Reclamante.

e) Que a Reclamada tenha recusado a recolha ou avaliação física do equipamento.

f) Que a Reclamada tenha impedido o Reclamante de submeter o equipamento a análise pelo fornecedor.

g) Que o valor de 327,18 € corresponda a custo de reparação do equipamento adquirido à Reclamada.

h) Que a aquisição de novo equipamento tenha resultado de autorização, indicação ou aceitação da Reclamada.

i) Que a Reclamada tenha reconhecido que os danos eram da sua responsabilidade.

3.2. Motivação da matéria de facto

A convicção do Tribunal formou-se com base na análise conjugada da prova documental junta aos autos pelas partes, designadamente os documentos relativos à aquisição do equipamento, às comunicações mantidas entre o Reclamante e a Reclamada, às fotografias do equipamento, à informação prestada pelo centro técnico oficial da marca, à reclamação apresentada no livro de reclamações e à fatura respeitante à aquisição de novo equipamento, bem como nas declarações prestadas em audiência.

Da prova produzida resultou demonstrado que o Reclamante adquiriu à Reclamada, através de compra online, um micro-ondas da marca T [REDACTED] modelo [REDACTED], tendo o equipamento sido entregue em dezembro de 2025. Não resultou provado que a entrega tivesse ocorrido em outubro de 2025, porquanto a documentação junta aos autos aponta para aquisição e entrega em momento posterior, coincidente com a versão apresentada pela Reclamada.

Resultou igualmente provado que o equipamento se destinava a uma habitação em fase de acabamentos e que apenas foi aberto pelo Reclamante em janeiro de 2026, aquando da respetiva instalação. Até esse momento, o equipamento permaneceu embalado, mas não se encontrava já sob a guarda da Reclamada.

Aquando da abertura da embalagem, foram detetadas amolgadelas na estrutura do equipamento, facto confirmado pelas fotografias juntas aos autos e pela informação técnica posteriormente obtida pelo Reclamante. Também resultou demonstrado que o

centro técnico oficial da marca considerou os danos compatíveis com transporte e/ou manuseamento, indicou que o equipamento não apresentava sinais de utilização e aconselhou a sua não utilização por razões de segurança.

Todavia, tal informação técnica não permite concluir, com a segurança necessária, que os danos existissem já no momento da entrega ao Reclamante ou que tenham ocorrido durante o transporte efetuado por conta da Reclamada.

A referência a danos compatíveis com transporte e/ou manuseamento traduz apenas uma possibilidade quanto à natureza dos danos, mas não identifica o momento em que os mesmos ocorreram, nem permite excluir que tenham surgido após a entrega, durante o período em que o equipamento permaneceu na posse do Reclamante, ainda que embalado.

A circunstância de o equipamento não apresentar sinais de utilização não equivale à prova de que as amolgadelas existiam no momento da entrega.

Com efeito, danos físicos por impacto ou manuseamento podem ocorrer mesmo sem utilização funcional do equipamento, designadamente durante o armazenamento, movimentação ou preparação para instalação.

Foi ainda relevante o facto de o Reclamante não ter verificado o estado do equipamento aquando da entrega, apenas o tendo feito cerca de dois meses depois. Tal circunstância não afasta, por si só, os direitos do consumidor, mas dificulta a prova de que os danos já existiam no momento da entrega, sobretudo tratando-se de amolgadelas físicas visíveis e compatíveis com impacto.

A Reclamada, por seu lado, recusou assumir responsabilidade, sustentando que não existia prova de que os danos se verificassem no momento da entrega e informando que a devolução dependeria da análise do equipamento pelo fornecedor.

Não resultou provado que a Reclamada tenha recusado a recolha ou avaliação física do equipamento, nem que tenha impedido o Reclamante de submeter o bem à apreciação do fornecedor.

Resultou ainda provado que o Reclamante adquiriu e instalou novo equipamento pelo valor de 327,18 €, sem aguardar pela recolha e avaliação do equipamento adquirido à Reclamada.

A fatura emitida pela entidade [REDACTED] demonstra apenas o valor suportado com a aquisição de novo micro-ondas, não provando que tal montante corresponda a custo de reparação do equipamento inicialmente adquirido, nem que tenha sido suportado por indicação, autorização ou aceitação da Reclamada.

Assim, embora se tenha considerado provado que o equipamento apresentava amolgadelas quando foi aberto em janeiro de 2026, não se considerou provado que tais danos já existissem no momento da entrega, que fossem imputáveis à Reclamada ou que tivessem ocorrido durante transporte ou manuseamento anterior à entrega ao Reclamante.

Em suma, a prova produzida permitiu demonstrar a existência dos danos físicos no equipamento aquando da sua abertura, bem como a aquisição posterior de novo equipamento pelo Reclamante, mas não permitiu estabelecer o necessário nex temporal e causal entre esses danos e a atuação da Reclamada.

3.3. Do Direito

O presente litígio deve ser apreciado tendo em conta, por um lado, o regime da compra e venda de bens de consumo, previsto no Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro, e, por outro, a circunstância de o contrato ter sido celebrado à distância, através de compra online.

Nos termos do Decreto-Lei n.º 84/2021, o profissional está obrigado a entregar ao consumidor bens que sejam conformes com o contrato, respondendo pelas faltas de conformidade existentes no momento da entrega e que se manifestem dentro do prazo legal de garantia.

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

Por sua vez, nos termos do artigo 13.º, n.º 1, do mesmo diploma, as faltas de conformidade que se manifestem no prazo de dois anos a contar da entrega do bem presumem-se existentes à data da entrega, **salvo quando tal se revelar incompatível com a natureza dos bens ou com as características da falta de conformidade.**

É precisamente esta parte final do artigo 13.º, n.º 1, que assume especial relevância no presente caso.

Com efeito, a presunção legal de existência da falta de conformidade à data da entrega não é absoluta.

A lei admite expressamente que tal presunção possa ser afastada quando seja incompatível com a natureza do bem ou com as características da anomalia apresentada.

No caso dos autos, o Reclamante invoca que o equipamento apresentava amolgadelas estruturais quando foi aberto, em janeiro de 2026, aquando da instalação.

Todavia, resultou provado que o equipamento havia sido entregue em dezembro de 2025 e que apenas foi aberto cerca de dois meses depois, tendo permanecido, durante esse período, na esfera de disponibilidade e guarda do Reclamante.

A situação não respeita a uma avaria funcional interna, a um defeito oculto, a uma falha eletrónica ou a uma desconformidade técnica que apenas pudesse ser detetada com a utilização do equipamento. Respeita, antes, a amolgadelas físicas visíveis, compatíveis com impacto, transporte ou manuseamento.

Ora, perante danos físicos externos, visíveis e compatíveis com impacto, detetados apenas cerca de dois meses após a entrega, a presunção prevista no artigo 13.º, n.º 1, do Decreto-Lei n.º 84/2021 mostra-se incompatível com as características da falta de conformidade alegada, na parte em que se pretende presumir, sem mais, que tais danos já existiam no momento da entrega.

A compra online e a circunstância de o bem ter sido entregue embalado não dispensam a necessidade de estabelecer um nexo temporal e causal mínimo entre os danos invocados e o momento da entrega.

O regime da venda à distância protege o consumidor, mas não transforma o profissional em responsável por qualquer dano físico detetado muito tempo depois da entrega, quando o bem já se encontra fora da sua guarda e quando não se demonstra que os danos existiam no momento em que foi recebido pelo consumidor.

Importa distinguir dois planos jurídicos diversos.

O primeiro é o plano da contratação à distância. Tratando-se de uma compra online, seriam aplicáveis, em abstrato, as regras próprias dos contratos celebrados à distância, designadamente quanto ao direito de livre resolução no prazo legal.

Todavia, não é esse o fundamento da pretensão deduzida nos autos.

O Reclamante não exerceu tempestivamente o direito de livre resolução, nem está em causa a devolução imotivada do bem dentro do prazo legal aplicável aos contratos à distância.

O segundo plano é o da alegada falta de conformidade do bem. É neste plano que o litígio deve ser apreciado.

Para que a Reclamada possa ser responsabilizada, seria necessário demonstrar que as amolgadelas estruturais existiam já no momento da entrega ou que resultaram de facto imputável à Reclamada, designadamente de transporte ou manuseamento anterior à entrega.

Tal prova não foi feita.

A informação prestada pelo centro técnico oficial da marca, ao referir que os danos são compatíveis com transporte e/ou manuseamento, não permite concluir que os mesmos tenham ocorrido antes da entrega ao Reclamante. A expressão “compatíveis com transporte e/ou manuseamento” identifica apenas uma possível natureza dos danos, mas não determina o momento da sua ocorrência, nem permite imputá-los à Reclamada.

Acresce que a indicação de que o equipamento não apresentava sinais de utilização também não é suficiente para responsabilizar a Reclamada. Um equipamento pode não ter sido utilizado e, ainda assim, sofrer danos físicos por impacto ou manuseamento durante o período em que se encontra armazenado, deslocado ou preparado para instalação.

O que releva, para efeitos do regime da conformidade, não é apenas saber se o equipamento foi ou não utilizado, mas saber se as amolgadelas existiam no momento da entrega ou se ocorreram posteriormente. E essa demonstração não foi feita.

Nos termos do artigo 15.º do Decreto-Lei n.º 84/2021, em caso de falta de conformidade, o consumidor tem direito à reposição da conformidade, através da reparação ou substituição do bem, à redução proporcional do preço ou à resolução do

contrato. Porém, tais direitos pressupõem a existência de uma falta de conformidade juridicamente imputável ao profissional.

No caso concreto, não ficou demonstrado que o equipamento tenha sido entregue danificado pela Reclamada, nem que os danos tenham ocorrido durante transporte ou manuseamento anterior à entrega.

Ficou apenas demonstrado que, quando o equipamento foi aberto em janeiro de 2026, apresentava amolgadelas estruturais.

Não basta, para este efeito, afirmar que o bem esteve embalado até ao momento da instalação. Tal circunstância pode ser relevante, mas não é decisiva, sobretudo quando decorreram cerca de dois meses entre a entrega e a abertura da embalagem e quando os danos em causa são físicos, externos e compatíveis com impacto.

Também não procede o pedido de condenação da Reclamada no pagamento da quantia de 327,18 €, correspondente ao valor suportado pelo Reclamante com a aquisição de novo equipamento.

Com efeito, o Reclamante adquiriu outro micro-ondas sem aguardar pela recolha, verificação ou análise do equipamento vendido pela Reclamada ou pelo respetivo fornecedor.

Ora, no regime do Decreto-Lei n.º 84/2021, perante uma alegada falta de conformidade, o consumidor deve permitir ao profissional a verificação do bem e, sendo caso disso, a reposição da conformidade pelos meios legalmente previstos.

A aquisição unilateral de novo equipamento pelo consumidor não converte automaticamente esse valor em dano indemnizável, sobretudo quando não ficou demonstrado que a Reclamada tenha reconhecido a desconformidade, autorizado tal aquisição ou recusado definitivamente qualquer avaliação física do equipamento.

A fatura junta pelo Reclamante demonstra apenas que este adquiriu novo equipamento pelo valor de 327,18 €. Não demonstra, porém, que esse valor corresponda a reparação necessária do equipamento adquirido à Reclamada, nem que constitua prejuízo juridicamente imputável a esta.

Assim, não se verificando prova bastante de que o equipamento tenha sido entregue danificado, nem se podendo aplicar automaticamente a presunção do artigo 13.º, n.º 1, do Decreto-Lei n.º 84/2021, por se mostrar incompatível com as características da desconformidade alegada, não se encontram preenchidos os pressupostos da responsabilidade da Reclamada.

Em consequência, deve a reclamação ser julgada improcedente, absolvendo-se a Reclamada do pedido de pagamento da quantia de 327,18 €.

4. DECISÃO

Pelo exposto, julga-se a presente reclamação improcedente e, em consequência, decide-se:

Absolver a Reclamada do pedido de pagamento da quantia de 327,18 €, correspondente ao valor suportado pelo Reclamante com a aquisição de novo equipamento

Notifique.

Porto 01.07.26

A Juiz-Árbitro

