

SENTENÇA

Processo n.º 1295/2026

Reclamante: R [REDACTED]

Reclamada: R [REDACTED] S.A.

Sumário

I) A falta de conformidade manifestada no prazo de dois anos após a entrega presume-se existente à data da entrega, nos termos do artigo 13.º, n.º 1, do Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro.

II) A comunicação do defeito no próprio dia da entrega, conjugada com relatório técnico que não identifica vestígios externos de impacto ou queda e declara não ser possível determinar o momento ou as circunstâncias do dano, não permite imputar ao consumidor a respetiva causa nem ilidir aquela presunção.

III) Manifestando-se a falta de conformidade nos primeiros 30 dias, assiste ao consumidor o direito de rejeição, podendo optar pela resolução do contrato, nos termos do artigo 16.º do mesmo diploma.

1. Relatório

1.1. Audiência

Realizada a audiência de julgamento, foram ouvidas as partes e produzida a prova admitida, designadamente a prova documental junta aos autos e a prova testemunhal. Foi, entre o mais, valorado o depoimento de M [REDACTED] quanto às circunstâncias da entrega do televisor no domicílio do Reclamante e à forma como o equipamento foi deixado no local.

Em audiência ficou ainda esclarecida a questão relativa às fotografias inicialmente associadas à entrega: os primeiros elementos exibidos não correspondiam ao local do Reclamante, tendo a Reclamada posteriormente junto as fotografias respeitantes à entrega efetivamente realizada. Tal incorreção documental ficou, assim, sanada para efeitos de apreciação da prova, não sendo dela extraída consequência autónoma desfavorável à Reclamada.

MAIA

CÂMARA MUNICIPAL DA MAIA

PR. DO DOUTOR JOSÉ VIEIRA DE CARVALHO · 4474-606 MAIA
TEL. 229 408 794 · tac@cm-maia.pt · www.cm-maia.pt
1/1

1.2. Pedido

O Reclamante pede:

- (i) a resolução do contrato de compra e venda relativo ao televisor S [REDACTED];
- (ii) a restituição do montante global pago, de € 949,47;
- (iii) uma indemnização pela privação do uso do equipamento, calculada à razão de € 9,00 por dia, no valor vencido indicado na petição e no montante vincendo até efetiva resolução do litígio; e
- (iv) o reconhecimento da responsabilidade da Reclamada pela entrega de bem desconforme e pela não resolução atempada da situação.

1.3. Alegações do Reclamante

O Reclamante alega, em síntese, que adquiriu em 17 de janeiro de 2026 um televisor Samsung Q7F, tendo contratado a respetiva entrega ao domicílio. O equipamento foi entregue em 20 de janeiro de 2026. Foi desembalado, mas não foi ligado nem testado no momento da entrega, por não ter sido informado de que tal verificação seria necessária.

Depois de ligado, verificou um defeito no ecrã e dirigiu-se à loja da Reclamada no próprio dia para comunicar a situação. Sustenta que não provocou qualquer dano no aparelho e que nunca lhe foram comunicadas condições suscetíveis de fazer depender os seus direitos da realização de um teste no ato da entrega.

Acrescenta que os elementos fotográficos inicialmente invocados pela Reclamada não correspondiam à sua residência, questão posteriormente corrigida, e que o relatório técnico não identifica a causa nem o momento em que o dano no painel ocorreu.

1.4. Defesa da Reclamada

A Reclamada contestou, pedindo a improcedência da reclamação. Alegou que o bem foi vendido novo e sem anomalia, que a embalagem não apresentava danos e que o televisor ficou no domicílio sem que tivesse sido assinalado qualquer dano na guia de entrega. Sustentou ser provável que o dano tenha ocorrido durante o posterior manuseamento ou instalação do equipamento pelo Reclamante.

Invocou ainda a inspeção técnica realizada ao equipamento, da qual consta um registo de aproximadamente 100 minutos de utilização, e fez apelo ao momento da entrega e transferência da posse física do bem para afastar a sua responsabilidade.

2. Objeto do litígio

Cumprir determinar se o televisor entregue ao Reclamante apresentava falta de conformidade imputável à esfera de responsabilidade da Reclamada e, em caso afirmativo, se estão reunidos os pressupostos do direito de rejeição e da resolução do contrato, com restituição dos montantes pagos. Cumprir ainda apreciar o pedido indemnizatório por privação de uso.

3. Fundamentação

3.1. Factos provados

- 1) Em 17 de janeiro de 2026, o Reclamante adquiriu à Reclamada um televisor S [REDACTED] no âmbito da fatura n.º FS 00 [REDACTED], tendo sido faturado o montante global de € 949,47.
- 2) A entrega ao domicílio ocorreu em 20 de janeiro de 2026.
- 3) No local, o equipamento foi desembalado/observado, mas não foi ligado nem testado quanto ao seu funcionamento.



CÂMARA MUNICIPAL DA MAIA

PR. DO DOUTOR JOSÉ VIEIRA DE CARVALHO · 44 74-606 MAIA
TEL. 229 408 794 · tac@cm-maia.pt · www.cm-maia.pt
3/3

- 4) Depois de ligado, o televisor apresentou anomalia visível no ecrã, com danos nas camadas internas do painel.
- 5) O Reclamante comunicou a situação à Reclamada no próprio dia da entrega, deslocando-se à loja cerca das 16 horas.
- 6) Em 22 de janeiro de 2026 foi apresentada reclamação eletrónica, na qual o Reclamante reiterou o pedido de substituição do equipamento ou de devolução do valor pago.
- 7) O equipamento foi posteriormente objeto de análise técnica no domicílio do Reclamante.
- 8) O relatório técnico refere que o televisor não apresentava externamente vestígios de impacto com objeto externo, nem indícios de queda, e que a moldura e a tampa posterior não apresentavam danos, deformações ou marcas compatíveis com impacto mecânico.
- 9) O mesmo relatório assinala danos nas camadas internas do painel, na zona inferior direita, com propagação vertical e horizontal, e registo de aproximadamente 100 minutos de utilização.
- 10) A embalagem e os elementos auxiliares de proteção não apresentavam danos identificados.
- 11) A conclusão técnica declara não ser possível determinar com exatidão o momento ou as circunstâncias em que o dano ocorreu, acrescentando apenas que danos desta natureza são geralmente associados à aplicação de pressão excessiva ou a esforços de torção.
- 12) Os elementos fotográficos inicialmente apresentados como respeitantes à entrega não correspondiam ao local do Reclamante, tendo a situação sido posteriormente corrigida mediante junção das fotografias relativas à entrega efetivamente realizada.

3.2. Factos não provados



CÂMARA MUNICIPAL DA MAIA

PR. DO DOUTOR JOSÉ VIEIRA DE CARVALHO · 44 74-606 MAIA
TEL. 229 408 794 · tac@cm-maia.pt · www.cm-maia.pt
4/4

- 1) Que o televisor tenha sido danificado pelo Reclamante, ou por terceiro sob a sua responsabilidade, durante o manuseamento, instalação ou utilização posterior à entrega.
- 2) Que tenha ocorrido queda, impacto externo, pressão ou torção concretamente imputável ao Reclamante após a entrega.
- 3) Que o equipamento estivesse comprovadamente em perfeito funcionamento no momento em que foi entregue.
- 4) Que o Reclamante tenha sido previamente informado de que a conservação dos direitos legais relativos à falta de conformidade dependia da ligação e teste do televisor no ato da entrega.
- 5) Que a privação do uso do televisor tenha causado ao Reclamante um prejuízo patrimonial concreto no montante de € 9,00 por dia ou em qualquer outro montante determinado.

3.3. Motivação

A convicção do Tribunal formou-se a partir da apreciação conjunta e crítica das declarações prestadas em audiência, do depoimento testemunhal e da documentação junta aos autos, designadamente a fatura, as reclamações apresentadas, a correspondência trocada, os documentos de entrega, as fotografias e o relatório técnico.

Assume particular relevo a proximidade temporal entre a entrega e a reclamação. O televisor foi entregue em 20 de janeiro de 2026 e a anomalia foi comunicada à Reclamada no próprio dia. Esta circunstância é objetivamente compatível com a versão de que o defeito se revelou logo na primeira utilização e não com uma utilização prolongada do aparelho sem qualquer queixa.

O relatório técnico não confirma a tese causal da Reclamada. Pelo contrário, regista a ausência de vestígios externos de impacto ou de queda, bem como a inexistência de danos na moldura, tampa posterior, caixa e elementos de proteção. Embora refira que danos desta

MAIA

CÂMARA MUNICIPAL DA MAIA

PR. DO DOUTOR JOSÉ VIEIRA DE CARVALHO · 44 74-606 MAIA
TEL. 229 408 794 · tac@cm-maia.pt · www.cm-maia.pt
5/5

natureza são geralmente compatíveis com pressão excessiva ou esforços de torção, declara expressamente não ser possível determinar quando ou em que circunstâncias o dano ocorreu. Trata-se, pois, de uma explicação técnica possível para o mecanismo físico do dano, e não de prova de que esse mecanismo tenha sido provocado pelo Reclamante depois da entrega.

O registo de aproximadamente 100 minutos de utilização também não demonstra a origem do dano nem o momento em que surgiu. É compatível com verificações e tentativas de utilização posteriores à entrega e, desacompanhado de outros elementos, não permite estabelecer qualquer imputação causal ao consumidor.

Quanto à divergência inicial nas fotografias de entrega, resultou da audiência que a Reclamada corrigiu os elementos e juntou as fotografias respeitantes ao local correto. Por essa razão, o Tribunal não funda a decisão nesse lapso. A questão decisiva permanece a falta de prova de que a anomalia tenha sido causada após a entrega por facto imputável ao Reclamante.

Também a assinatura de documento de entrega sem indicação de dano não demonstra que o painel interno estivesse conforme. O defeito apenas se torna visível com o funcionamento do televisor e o equipamento não foi testado no ato da entrega. A ausência de reserva quanto a danos externos não equivale, portanto, à prova do normal funcionamento do painel.

4. Direito

A relação jurídica estabelecida entre as partes é uma relação de consumo, sendo aplicáveis a Lei n.º 24/96, de 31 de julho, e o Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro, relativo aos direitos do consumidor na compra e venda de bens.

Nos termos do artigo 12.º, n.º 1, do Decreto-Lei n.º 84/2021, o profissional responde por qualquer falta de conformidade que se manifeste no prazo de três anos a contar da entrega do bem. Por seu turno, o artigo 13.º, n.º 1, estabelece que a falta de conformidade



CÂMARA MUNICIPAL DA MAIA

PR. DO DOUTOR JOSÉ VIEIRA DE CARVALHO · 44 74-606 MAIA
TEL. 229 408 794 · tac@cm-maia.pt · www.cm-maia.pt
6/6

manifestada no prazo de dois anos 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, ficou demonstrada uma anomalia efetiva nas camadas internas do painel, revelada no próprio dia da entrega. Assim, funciona a presunção legal de anterioridade da falta de conformidade. Cabia à Reclamada demonstrar factos aptos a afastá-la, nomeadamente que a causa do dano ocorreu depois da entrega e é imputável ao Reclamante ou a terceiro. Essa prova não foi feita.

A referência genérica do relatório técnico à possibilidade de pressão excessiva ou de torção não basta para esse efeito, tanto mais que o próprio relatório afirma não conseguir determinar o momento nem as circunstâncias do dano e não identifica marcas exteriores de impacto, queda ou deformação. A hipótese de manuseamento indevido permanece, assim, uma possibilidade não demonstrada.

Também não procede o argumento de que o Reclamante deveria ter testado o televisor no momento da entrega para conservar os seus direitos. O regime legal não faz depender a garantia de conformidade de um dever do consumidor de ligar e testar o bem na presença do transportador. E, nos termos do artigo 51.º, n.º 1, do Decreto-Lei n.º 84/2021, é nulo qualquer acordo ou cláusula que exclua ou limite os direitos que o diploma confere ao consumidor. Uma declaração de receção sem danos externos não vale, por conseguinte, como renúncia à tutela legal de uma falta de conformidade interna que só se revela com o funcionamento.

Acresce que o artigo 16.º consagra o denominado direito de rejeição: quando a falta de conformidade se manifesta no prazo de 30 dias após a entrega, o consumidor pode solicitar a imediata substituição do bem ou a resolução do contrato. Tendo a anomalia sido comunicada no próprio dia e tendo o Reclamante pedido a substituição ou a devolução do valor pago, encontram-se preenchidos os pressupostos para o exercício desse direito.

A resolução produz as consequências previstas no artigo 20.º do Decreto-Lei n.º 84/2021. O Reclamante deve disponibilizar à Reclamada os bens abrangidos pela resolução, a expensas desta, e a Reclamada deve proceder ao reembolso dos pagamentos recebidos, nos termos dos n.os 4 a 8 do referido artigo. Considerando que a fatura documenta o montante global de € 949,47 associado à aquisição e aos elementos nela integrados para entrega/utilização do televisor e que é esse o valor cuja restituição foi pedida, é devido esse montante, contra a restituição dos bens abrangidos pela compra objeto dos autos.

Diversa é a conclusão quanto à indemnização pela privação do uso. O artigo 12.º da Lei n.º 24/96 e o regime geral da responsabilidade civil não dispensam a demonstração do dano indemnizável e do respetivo nexo causal. A mera indisponibilidade do televisor, sem prova de despesas substitutivas, perda patrimonial concreta ou outros factos que permitam quantificar o dano invocado, não sustenta a fixação de € 9,00 por dia. Nesta parte, o pedido improcede.

5. Decisão

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

- 1) Declarar resolvido o contrato de compra e venda objeto dos autos, relativamente ao televisor S [REDACTED] e aos bens abrangidos pela aquisição cuja restituição acompanha a resolução, ao abrigo dos artigos 16.º e 20.º do Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro;
- 2) Condenar a Reclamada, R [REDACTED], S.A., a restituir ao Reclamante a quantia de € 949,47 (novecentos e quarenta e nove euros e quarenta e sete cêntimos), contra a disponibilização e devolução dos bens abrangidos pela resolução, ficando os custos de recolha/devolução a cargo da Reclamada, nos termos do artigo 20.º do mesmo diploma;
- 3) Absolver a Reclamada do pedido de indemnização pela privação de uso, calculado à razão de € 9,00 por dia;

MAIA

CÂMARA MUNICIPAL DA MAIA

PR. DO DOUTOR JOSÉ VIEIRA DE CARVALHO · 4474-606 MAIA
TEL. 229 408 794 · tac@cm-maia.pt · www.cm-maia.pt
8/8

4) Julgar prejudicado, enquanto pedido autónomo, o pedido de reconhecimento da responsabilidade da Reclamada, por a falta de conformidade e as respetivas consequências jurídicas se encontrarem já apreciadas e declaradas na presente sentença.

Notifique-se.

Porto, 06.08.26

A Juiz-Árbitro,

Manoel António Almeida

MAIA

CÂMARA MUNICIPAL DA MAIA

PR. DO DOUTOR JOSÉ VIEIRA DE CARVALHO · 4474-606 MAIA
TEL. 229 408 794 · tac@cm-maia.pt · www.cm-maia.pt
9/9