

Processo n.º 2193/2025

Sentença n.º 398/2025

1. PARTES

Reclamante: ---, devidamente identificado nos autos, com intervenção presencial;

Reclamada: ---, devidamente identificada nos autos e representada pela sua mandatária Dra. ---, conforme procuração junta aos autos, com intervenção via *Teams*.

2. SUMÁRIO

I. Estamos perante um contrato de compra e venda de um tablet celebrado através da página da internet da Reclamada, o que configura, um contrato que quanto à sua formação se reconduz ao regime do Decreto-lei n.º 24/2014, de 14 de Fevereiro (doravante Decreto-lei n.º 24/2014);

II. Determina o Decreto-lei n.º 24/2014, no seu artigo 3.º, al. h), que um contrato celebrado à distância é “um contrato celebrado entre o consumidor e o fornecedor de bens ou o prestador de serviços sem presença física simultânea de ambos, e integrado num sistema de venda ou prestação de serviços organizado para o comércio à distância mediante a utilização exclusiva de uma ou mais técnicas de comunicação à distância até à celebração do contrato, incluindo a própria celebração”;

III. Conforme disposto no artigo 10.º, n.º 1 do Decreto-Lei n.º 24/2014, o consumidor tem o direito de resolver o contrato sem incorrer em quaisquer custos, e sem necessidade de indicar o motivo, no prazo de 14 dias;

IV. Ligar o tablet, instalar programas, editar vídeos para o testar configura o preenchimento da hipótese do artigo 14.º, n.º 2 do referido diploma, norma na qual se dispõe que “[o] consumidor pode ser responsabilizado pela depreciação do bem, se a manipulação efetuada para inspecionar a natureza, as características e o funcionamento desse bem exceder a manipulação que habitualmente é admitida em estabelecimento comercial”.

3. OBJETO DO LITÍGIO

Alega o Reclamante que adquiriu na loja online da Reclamada um tablet Samsung Galaxy Tab S6 Lite (2024) pelo preço de 209,99 € (duzentos e nove euros e noventa e nove cêntimos). A compra foi realizada no dia 26.05.2025. O Reclamante recebeu o bem, abriu a caixa, ligou e começou a utilizar o mesmo. Alega que instalou aplicações, editou vídeos, experimentou escrever, enfim fez plena utilização do mesmo, porém não ficou satisfeito. Neste sentido, no dia 29.05.2025, deslocou-se a uma loja física da Reclamada em Lisboa com vista a proceder ao exercício do seu direito de arrependimento. Nessa sede foi informado que por ter quebrado os selos da embalagem, e nos termos das condições gerais de compra, não seria aceite a devolução do produto.

Neste, peticiona ao Tribunal a condenação da Reclamada na resolução do contrato ao abrigo do direito de livre arrependimento, com os devidos efeitos legais.

A Reclamada, por seu turno, alega que aquando da tentativa de devolução o tablet portátil apresentava a embalagem aberta, os selos do fabricante quebrados e estava usado, circunstância que inviabiliza a revenda do mesmo como produto novo. Como tal, pela conjugação do 14.º, n.º 2 do Decreto-lei n.º 24/2014 com as condições que regulam as trocas e devoluções da Reclamada, que constam da sua página da internet, e que foram aceites pelo Reclamante aquando da compra, considera que a “aceitação contratual vincula o Reclamante, complementando o regime legal: o direito de livre resolução existe, mas condicionado à não utilização efetiva do bem e à devolução em estado que permita nova colocação no mercado.” Pede a sua absolvição do pedido.

Não foi possível conciliar a posição das partes.

4. FUNDAMENTAÇÃO

4.1. DE FACTO

4.1.1. Factos provados

Da discussão da causa, bem como da documentação junta aos autos, resultaram provados, com interesse para a causa, os seguintes factos:

- a) A Reclamada é uma sociedade comercial que se dedica de forma profissional à comercialização de produtos para o lar, entre outros;
- b) Alega o Reclamante que adquiriu na loja online da Reclamada um tablet Samsung Galaxy Tab S6 Lite (2024), pelo preço de 209,99 € (duzentos e nove euros e noventa e nove cêntimos);
- c) A compra foi realizada no dia 26.05.2025, o Reclamante recebeu o bem, abriu a caixa, ligou e começou a utilizar o mesmo;
- d) O Reclamante instalou aplicações, editou vídeos, experimentou escrever e fez plena utilização do mesmo, porém não ficou satisfeito;
- e) No dia 26.05.2025, o Reclamante deslocou-se a uma loja física da Reclamada em Lisboa com vista a proceder ao exercício do seu direito de arrependimento;
- f) O Reclamante foi informado que por ter quebrado os selos da embalagem e ter usado o tablet, bem como em virtude dos termos e condições contratuais que aceitou, não haveria lugar à devolução;
- g) Os termos e condições da compra constam da página da internet da Reclamada.

4.1.2. Factos não provados

Da discussão da causa, bem como da documentação junta aos autos, resultaram como não provados, com interesse para a causa, os seguintes factos:

- a) Que tenha existido uma manipulação normal ou adequada do bem.

4.1.3. Motivação

A convicção do Tribunal quanto à matéria de facto fundou-se no conjunto de documentos juntos aos autos, incluindo as fotografias juntas aos autos pelos Reclamantes após a audiência na utilização do prazo adicional concedido pelo Tribunal, bem como na prova

produzida na audiência de discussão e julgamento, incluindo as declarações das partes. A análise da prova produzida junto do Tribunal foi realizada pelo mesmo à luz das regras da repartição do ónus da prova, recorrendo a juízos de normalidade e de experiência.

Deste modo, de acordo com o princípio geral relativo à produção de prova, consagrado no artigo 342.º, n.º 1 do CC¹, “[à]quele que invocar um direito cabe fazer a prova dos factos constitutivos do direito alegado” e, nos termos do n.º 2 da mesma norma “[a] prova dos factos impeditivos, modificativos ou extintivos do direito invocado compete àquele contra quem a invocação é feita”. Neste sentido, o Reclamante logrou demonstrar junto do Tribunal a celebração da compra e venda e os termos em que decidiu devolver o bem adquirido.

No que respeita ao facto não provado a), este constitui um facto constitutivo do direito alegado pelo Reclamante, pelo que de acordo com as regras gerais do ónus da prova, mormente artigo 342.º, n.º 1 do CC, a sua prova caberia ao próprio. Destarte, determina a referida norma do CC que “[à]quele que invocar um direito cabe fazer a prova dos factos constitutivos do direito alegado”. O próprio Reclamante confessou perante o Tribunal a utilização que deu ao bem após receber o mesmo.

Pelo exposto, assim fundou o Tribunal a sua convicção quanto à matéria considerada como provada e não provada.

4.2. DE DIREITO

*

O Tribunal é competente para a resolução do presente litígio, ao abrigo do artigo 14.º, n.º 2 da Lei de Defesa do Consumidor (Lei n.º 24/96, de 31 de julho), segundo o qual “os conflitos de consumo de reduzido valor económico estão sujeitos a arbitragem necessária ou mediação quando, por opção expressa dos consumidores, sejam submetidos à apreciação de tribunal arbitral adstrito aos centros de arbitragem de conflitos de consumo legalmente autorizados”, bem como ao abrigo dos artigos 4.º e 5.º do Regulamento Harmonizado para todos os Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo.

¹ CC – Código Civil.

As partes têm personalidade e capacidade judiciárias e são legítimas.

Não há nulidades, exceções ou questões prévias de que cumpra oficiosamente conhecer.

**

Entre o Reclamante e a Reclamada foi celebrado um contrato de compra e venda (artigo 874.º CC) de coisa móvel (um tablet Samsung Galaxy Tab S6 Lite – 2024, doravante tablet), pelo preço de 209,99 € (duzentos e nove euros e noventa e nove cêntimos), com natureza de relação de consumo nos termos da Lei n.º 24/96, de 31 de julho. O presente negócio jurídico foi celebrado no dia 26.05.2025 e através da loja online da Reclamada.

Neste contexto, estamos perante um contrato de compra e venda de um tablet celebrado através da página da internet da Reclamada, o que configura, nos termos um contrato que quanto à sua formação se reconduz ao regime do Decreto-lei n.º 24/2014, de 14 de Fevereiro (doravante Decreto-Lei n.º 24/2014). Com efeito, determina o Decreto-Lei n.º 24/2014, no seu artigo 3.º, al. h), que um contrato celebrado à distância é “um contrato celebrado entre o consumidor e o fornecedor de bens ou o prestador de serviços sem presença física simultânea de ambos, e integrado num sistema de venda ou prestação de serviços organizado para o comércio à distância mediante a utilização exclusiva de uma ou mais técnicas de comunicação à distância até à celebração do contrato, incluindo a própria celebração”. É este o caso dos presentes autos.

Nos termos do artigo 10.º, n.º 1 do Decreto-Lei n.º 24/2014, o consumidor tem o direito de resolver o contrato sem incorrer em quaisquer custos, e sem necessidade de indicar o motivo, no prazo de 14 dias. Não obstante, este não é, conforme resulta da lei e conforme secunda a doutrina², um direito de exercício ilimitado, sendo, desde logo, balizado pelo artigo 14.º do referido diploma. E é este cerne do litígio colocado à decisão do Tribunal: determinar se ligar o computador para o testar configura ou não o preenchimento da

² Não pode o profissional obstar ao exercício do direito, mas pode operar uma desvalorização do bem. Cf. JORGE MORAIS CARVALHO, *Manual de Direito do Consumo*, 8.ª Edição, Coimbra, Almedina, 2022, p. 344.

hipótese prevista no artigo 14.º, n.º 2 do Decreto-Lei n.º 24/2014 e que permite a desvalorização de dez por cento do preço do bem a devolver ao Reclamante.

Conforme tem sido afirmado pela doutrina, “[s]e utilizar o computador, começando a escrever um texto ou gravar ficheiros, por exemplo, já não está a experimentá-lo, pelo que ainda que continue a ser titular do direito de arrependimento, pode ser responsabilizado pela depreciação do computador”³ a caixa e ligar computador para o testar não configura o preenchimento da hipótese do artigo 14.º, n.º 2 do referido diploma, norma na qual se dispõe que “[o] consumidor pode ser responsabilizado pela depreciação do bem, se a manipulação efetuada para inspecionar a natureza, as características e o funcionamento desse bem exceder a manipulação que habitualmente é admitida em estabelecimento comercial”. Nem se entenderia que fosse outra a conclusão, sob pena de inviabilizar a própria razão que levou à adoção deste direito. Ou seja, se o consumidor não teve a oportunidade de testar o bem em loja, deve poder fazê-lo após a receção do bem; contudo, se a sua utilização excedeu o que seria normal ou adequado para testar o mesmo, não pode deixar de, no âmbito da sua autonomia privada, ser responsável pela desvalorização a que der causa.

Aliás, o Tribunal da Relação do Porto, a propósito da análise da licitude de cláusulas contratuais gerais sobre o tema, já decidiu inclusivamente pela nulidade de uma cláusula cuja formulação convolava para a interpretação sustentada pela Reclamada. Nessa sede decidiu o Tribunal que “[...]temos que subscrever a posição do A. quando afirma que a designação “artigos sem sinal de uso indevido”, é uma demasiado vaga e abstracta, podendo, por isso, ser-lhe atribuído o sentido de não permitir ao consumidor a utilização dos bens adquiridos, por forma a verificar a sua conformidade e, nessa justa medida, a cláusula sindicada é nula, por contender com valores fundamentais do direito defendidos pelo princípio da boa-fé, nos termos dos art.ºs 12.º, 15.º e 16º, do RJCCG, em concreto, por

³ Mantivemos nesta sede, por questões de clareza, o exemplo utilizado pelo autor na sua monografia.Cf. JORGE MORAIS CARVALHO, *Manual de Direito do Consumo*, 8.ª Edição, Coimbra, Almedina, 2022, pp. 344-345.

contender com lei imperativa, como é o caso dos art.ºs 14.º, n.ºs 1 e 2, do Decreto-Lei nº 24/2014, de 14-02, sendo também nula nos termos do art.º 294.º do Código Civil” [destaque nosso]⁴.

No entanto, estamos perante duas questões distintas que importa esclarecer: (i) a manutenção do direito de livre resolução e (ii) os efeitos dessa livre resolução em virtude do uso que foi dado pelo Reclamante ao bem.

De facto, determina o artigo 29.º, n.º 1 do Decreto-Lei n.º 24/2014, que sem prejuízo do regime do Decreto-Lei n.º 446/85, de 25 de outubro, “são absolutamente proibidas as cláusulas que, direta ou indiretamente, excluam ou limitem os direitos dos consumidores previstos no presente decreto-lei”. Face ao exposto, determina o artigo 294.º CC, que os negócios jurídicos celebrados contra uma disposição legal imperativa são nulos, pelo que a presente cláusula padece, no que concerne aos bens não incluídos no artigo 17.º⁵ do Decreto-Lei n.º 24/2014, do vício de nulidade.

Logo, não releva se a cláusula dos termos e condições da Reclamada foi ou não comunicada ou se foi ou não aceite pelo Reclamante, pois que seu conteúdo é reprovado pelo ordenamento jurídico, sendo sancionado com o vício da nulidade, não podendo valer. Com efeito, o modelo de regulação das cláusulas contratuais no nosso ordenamento jurídico assenta em dois pilares essenciais que são distintos, embora complementares: um modelo de informação, o qual se encontra combinado com um modelo de restrição do conteúdo no que respeita à celebração de contratos com recurso a cláusulas contratuais gerais.

O mesmo é afirmar que o legislador nacional protege o tendencial aderente com recurso a um modelo de informação contido nos artigos 5.º e 6.º DL CCG – conjunto de requisitos a que deve obedecer a comunicação e informação das cláusulas – e um modelo de restrição

⁴ Cf. Tribunal da Relação Porto, de 11.01.2022, processo n.º 3258/16.0T8MTS.P1, relator Desembargador Rui Moreira.

⁵ Exceções legalmente admitidas a este direito.

do conteúdo – previsto nos artigos 15.º e ss. DL CCG – relativo a cláusulas que mesmo sendo comunicadas ou informadas não podem ser consideradas como válidas, sendo sancionadas com a nulidade por serem proibidas (artigo 12.º DLCCG).

Neste sentido, e no que concerne aos termos e condições constantes da página da internet da Reclamada é necessário apreciar o conteúdo da cláusula 4 com a epígrafe “4. Artigos Não Sujeitos a Trocas ou Devoluções”, onde se dispõe que “Sem prejuízo de outros direitos do Cliente, previstos aqui ou nas normas legais aplicáveis, não são aceites trocas ou devoluções de: (i) Toalhas, consolas, auriculares/auscultadores/headsets, baterias, pilhas, cartões de memória, discos externos, consumíveis ou software; (ii) Vestuário, depiladoras, máquinas de barbear e cabelo, aspiradores, cadeiras já montadas, robôs de cozinha, processadores de alimentos, trotinetes, bicicletas, segways, televisões, portáteis, telemóveis, smartphones, smartwatches ou tablets que tenham os selos das embalagens da marca quebrados”. As exceções ao direito de livre resolução são, no que aos presentes autos diz respeito, as previstas no artigo 17.º do Decreto-Lei n.º 24/2014, sendo que nenhuma delas se tem por verificada no caso *sub judice*. Contudo, e pese embora seja de concluir que não estamos perante um direito de exercício ilimitado, o certo é que estamos perante um direito imperativo. Logo, o direito à livre resolução por parte do Reclamante mantém-se, mas deve o mesmo responder pela desvalorização causada ao bem, pois que a utilização que deu ao mesmo excede a sua utilização normal. No cálculo da desvalorização deve atender-se ao tempo a que o Reclamante teve o bem consigo e à utilização que o mesmo teve.

5. DECISÃO

Pelo exposto, julga-se parcialmente procedente a presente reclamação e, em consequência, condena-se a Reclamada na resolução do contrato, a realizar no prazo de 20 (vinte) dias úteis, por via de transferência bancária, aplicando a desvalorização de 10% por manipulação excessiva do bem sob o preço total.

6. VALOR DA CAUSA

Fixa-se à ação, para os devidos efeitos, o valor de 209,99 € (duzentos e nove euros e noventa e nove cêntimos), que corresponde ao valor do pedido deduzido pelo Reclamante e que não mereceu oposição da Reclamada.

Sem custas adicionais.

Notifique, com cópia.

Lisboa, 20 de outubro de 2025,

A Juiz Árbitro

(Daniela Mirante)