

Processo n.º 2522/2025

Sentença n.º 461/2025

1. PARTES

Reclamante: ---, devidamente identificado nos autos;

Reclamada: ---- devidamente identificada nos autos, representada pela sua representante Dra. ---, conforme procuração junta aos autos.

2. SUMÁRIO

- I.** Entre as partes foi celebrado um contrato para um fim não profissional do consumidor;
- II.** O referido contrato foi celebrado sem presença física de ambas as partes, pelo que consubstancia um contrato celebrado à distância para efeitos do artigo 3.º, h) do Decreto-Lei n.º 24/2014, de 14 de fevereiro;
- III.** Nos termos do artigo 10.º do Decreto-Lei n.º 24/2014, estabelece-se no seu n.º 1 que 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. O prazo começa a contar-se, quando esteja em causa um contrato de compra e venda, “do dia em que o consumidor ou um terceiro, com exceção do transportador, indicado pelo consumidor adquira a posse física dos bens” (cf. artigo 10.º, n.º 1, al. b) do referido diploma);
- IV.** Tendo recebido o bem e verificado que não era o que pretendia, apenas tentou resolver o contrato um mês depois, motivo pelo qual o direito de livre resolução já tinha caducado;
- V.** Tendo sido comunicado ao consumidor a inexistência de fidelização quanto ao sistema de garantia, fica a Reclamada obrigada a essa mesma cláusula contratual.

3. OBJETO DO LITÍGIO

Afirma o Reclamante que celebrou um contrato de compra e venda com a Reclamada no dia 27.09.2024. Alega, neste contexto, que tendo tomado conhecimento de uma promoção na página da Internet da Reclamada a um telemóvel iPhone pelo valor de 29 € (vinte e nove euros), fez a reserva do produto. Neste contexto, alega que na primeira chamada lhe foi comunicado que a compra do telemóvel exigia a subscrição de um seguro, sendo o primeiro mês obrigatório, mas podendo cancelar depois.

Assim, procedeu à celebração do contrato e à disponibilização dos seus dados. Quando teve a informação de que a encomenda com o telemóvel estava disponível para levantamento nos CTT, foi buscar a mesma, mas não abriu no local. Chegado a casa, abriu e verificou não estar perante um iPhone 6, mas face a outro telemóvel.

Alega que contactou a empresa dando conta da situação e foi-lhe dito que o telemóvel recebido era um “prémio” e que o iPhone seria enviado após o pagamento do primeiro mês do seguro. Face ao exposto, e quis exercer o seu direito de devolução, uma vez que o contrato prevê um prazo de 14 dias para tal. Face à informação de ter de suportar custos de envio, decidiu aguardar até pagar o primeiro mês e cancelar.

Alega, contudo, também não lhe foi cobrado o valor correto de seguro (6,99 €) mas, outrossim, foi cobrado o valor de 16,99 €.

Não tendo chegado a acordo, peticiona ao Tribunal “o cancelamento imediato do contrato; Devolução do valor pago; cessação de todas as cobranças futuras”.

A Reclamada, por seu turno, defende-se por impugnação, alegando que o contrato foi celebrado livremente pelo consumidor, o qual só veio exercer de forma extemporânea o seu direito de arrependimento, dado que já tinham decorrido mais de quatorze dias. Ademais, alega que a possibilidade de cobrança de despesas contratuais por incumprimento estava prevista contratualmente.

Assim, peticiona a sua absolvição do pedido

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 pessoa coletiva que se dedica à atividade de retalho por correspondência ou via Internet;
- b) O Reclamante viu a publicidade dos produtos da Reclamada, na qual se informava que receberia um iPhone de graça e que poderia comprar um sofá, e outros produtos, a preços reduzidos;
- c) O Reclamante celebrou um contrato de prestação de serviços com a Reclamada na data de 27.09.2024;
- d) Esta prestação de serviços traduz-se na subscrição de um plano de saúde, ambos gratuitos e com valor de portes de 29,90 €.
- e) O Reclamante aderiu ainda a um sistema de garantia plus com o preço de 6,99 € (seis euros e noventa e nove euros mensais) e sem ter fidelização;
- f) Aquando do primeiro débito direto é cobrada pela entidade bancária uma taxa única de 10 € (dez euros);
- g) Em virtude da celebração deste contrato, o Reclamante recebeu um *smartphone 5 VIP* mediante o pagamento dos portes de envio de 24,31 € (vinte e quatro euros e trinta e um cêntimos);
- h) Em virtude da celebração deste contrato, o Reclamante ganha a qualificação de “cliente da casa” junto da Reclamada e passa a ter acesso a preços especiais;
- i) A funcionária da Reclamada, em chamada telefónica, informou o Reclamante nos seguintes termos “a partir do primeiro débitozinho da proteção, o senhor já é cliente da casa e já tem prioridade para agendar a entrega do seu sofá”;

- j) O Reclamante questionou o período de duração do seguro e foi informado pela funcionária da Reclamada nos seguintes termos “proteçãozinha é durante o período de proteção do equipamento, que são trinta e seis meses, mas não tem fidelização, conforme eu expliquei para o senhor, tá bem? (2:56) Se o senhor desejar, a qualquer altura, pode solicitar o levantamento, passar o total, conforme o senhor preferir, e o telemóvel ele fica assegurado aqui com a empresa”;
- k) A funcionária da Reclamada, em chamada telefónica informou o Reclamante quanto aos custos com o seguro do seguinte modo: “(7:52) Connosco, a taxinha de proteção aqui, de 6,99 € ficou a partir de nove de novembro, vai iniciar nove de novembro, durante o período de proteção do seu equipamento, que são 36 meses. (8:06) Qualquer problema que houver com o telemóvel, se a tela rachar, partir o ecrã, qualquer avaria, o senhor sempre recebe o equipamento novo, quantas vezes precisar, tá certo? (8:16) E a partir do primeiro débitozinho, o senhor já é cliente aqui da casa, tem acesso liberado a todas as campanhas e ofertas como cliente, senhor Erasmo. (8:25) Como o senhor é cliente aqui do Santander, já deve ter conhecimento, mas eu gosto sempre de lembrar os clientes daqui, que eles têm aquela taxinha administrativa, não é? (8:34) Que é pra abertura do processo, é uma única vez, nunca se repete, de 10 € ao ano” [sic];
- l) A funcionária da Reclamada esclareceu o Reclamante quanto ao iPhone do seguinte modo: “(12:45) Como é a primeira compra do senhor, eu não sei se o senhor percebeu na publicidade, senhor Erasmo, (12:51) esse pedido aí, essa campanha do Iphone, do sofá, esses equipamentos mais caros, (12:58) televisão, computador, frigorífico, (13:00) são equipamentos que estão lá descritos na publicidade que são para os clientes elegíveis, (13:05) essas campanhas, ou seja, quem já é cliente aqui da casa. (13:10) Como é o primeiro pedido do senhor, o senhor está se tornando cliente agora, (13:14) fez adesão aí ao telemóvel, está se tornando cliente aqui da casa agora. (13:18) A partir do primeiro débitozinho da proteção do equipamento, (13:21) o senhor já é cliente aqui da casa, já vai ser considerado cliente, (13:25) e já

vai ter aí prioridade para a agenda da entrega do seu Iphone, (13:30) assim como também do sofá, que pediu aqui connosco”;

- m) O Reclamante foi informado da existência de um direito de arrependimento de catorze dias;
- n) O Reclamante não exerceu o direito no prazo de catorze dias, tendo esperado mais de um mês após a receção do bem;
- o) O Reclamante demonstrou dificuldades na compreensão da chamada telefónica que teve com a funcionária da Reclamada;
- p) O Reclamante demonstrou dificuldades em compreender o objeto do contrato que tinha celebrado;
- q) O Reclamante utiliza o telemóvel recebido.

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 estivesse determinado qual o objeto da oferta a receber pelo cliente.

4.1.3. Motivação

A convicção do Tribunal quanto à matéria de facto fundou-se no conjunto de documentos juntos aos autos, bem como pelas declarações da Reclamante em sede de audiência de discussão e julgamento. Além disso, foi considerada a gravação da chamada telefónica que teve lugar entre a funcionária da Reclamada Maria Ribeiro e o Reclamante.

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 e atendeu aos elementos juntos aos autos.

De acordo com as regras gerais do ónus da prova estabelecidas no artigo 342.º, n.º 1 do Código Civil (CC), “[à]quele que invocar um direito cabe fazer a prova dos factos constitutivos do direito alegado”. Neste sentido, todos os factos considerados como provados resultaram da chamada telefónica que a própria Reclamada aduziu aos autos, inclusivamente o facto o) que resultou da audição que o Tribunal fez da chamada. Com efeito, ao longo de toda a conversa o Reclamante pediu que a funcionária da Reclamada repetisse várias vezes as informações relativas ao contrato, demonstrando dificuldades no entendimento do que lhe era veiculado.

Finalmente, no que concerne aos factos o) e p): pese embora tenha assinado o contrato, o Reclamante não compreendeu que estava a vincular-se a um contrato que não tinha como objeto o sofá e o iPhone que havia solicitado, mas, outrossim, um contrato pelo qual lhe alegadamente lhe ofereciam um bem (um *smartphone*) e que lhe dava um estatuto de cliente da Reclamada que lhe permitiria aceder aos outros bens que verdadeiramente desejava.

Quanto ao facto não provado a), dos documentos juntos aos autos resulta que o contrato tinha como objeto: um plano de saúde ---e um Smartphone 5” VIP, ambos com custo zero e valor dos portes de 29,90 €. Em momento algum se apresentam os critérios que levem a concretizar qual o telemóvel a entregar ao consumidor.

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 – LDC), 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.

As partes têm personalidade e capacidade judiciárias e são legítimas.

Não há nulidades ou exceções de que cumpra oficiosamente conhecer.

*

Pese embora no contrato surja a epígrafe contrato de compra e venda a prestações, entre o Reclamante e a Reclamada foi celebrado um outro tipo contratual que não se reconduz à compra e venda, pois nos termos do artigo 874.º CC, o contrato de compra e venda necessita do pagamento de um preço pela coisa ou direito adquirido. Nos presentes autos, e conforme resulta da matéria de facto, o telemóvel foi oferta, apenas tido sido liquidado um valor relativo aos portes, motivo pelo qual impede a sua qualificação como compra e venda, dado esta nunca poderia ser um negócio jurídico gratuito.

O que existe entre as partes é um contrato que se aproxima do contrato de seguro, pois estamos perante “um serviço adicional que confere uma cobertura extra ao seu equipamento durante a vigência do contrato”.

Importa qualificar, para efeitos de competência do presente Tribunal, se estamos perante uma relação de consumo. Neste contexto, é possível afirmar que estamos perante um contrato com natureza de relação de consumo, na medida em que nos termos da Lei n.º 24/96, de 31 de Julho¹ (LDC), artigo 2.º se considera “consumidor todo aquele a quem sejam (...) prestados serviços (...) destinados a uso não profissional, por pessoa que exerça com carácter profissional uma atividade económica que vise a obtenção de benefícios”. Tal como resulta da matéria considerada como provada, a situação que se encontra em discussão reconduz-se ao âmbito definido por aquela norma.

¹ Considere-se o diploma na sua redação mais atual.

Estando qualificada juridicamente a relação entre Reclamante e Reclamada, importa analisar a questão que o presente litígio encerra: determinar se o Reclamante tem direito à cessação contratual e reembolso nos termos peticionados.

O presente contrato consubstancia um contrato celebrado à distância. Com efeito, de acordo com o artigo 3.º, h) do Decreto-Lei n.º 24/2014, de 14 de fevereiro, teremos um contrato celebrado à distância, no que ao âmbito deste diploma respeita, quando seja “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”. Esta foi a situação dos presentes autos, pois o Reclamante viu a publicidade da Reclamada, iniciou contactos com a mesma e celebrou todo o contrato sem presença física simultânea de ambas as partes.

Em virtude da submissão deste contrato ao âmbito do Decreto-Lei n.º 24/2014, de 14 de fevereiro, a Reclamada fica vinculada a um conjunto de deveres de informação pré-contratuais, designadamente os previstos no artigo 4.º, os quais demonstrou terem sido cumpridos. Por outro lado, também no domínio da forma do contrato (cf. artigo 5.º, *maxime* n.º 8) também se apresentam cumpridos, não tendo sido preterido nenhuma formalidade legalmente imposta.

Cumpre agora apreciar a questão do exercício do direito de arrependimento. Nos termos do artigo 10.º do Decreto-Lei n.º 24/2014, estabelece-se no seu n.º 1 que 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. O prazo começa a contar-se em virtude do tipo contratual em causa. Não existindo uma compra e venda, dir-se-ia que teria começado a contar. Deste modo, o prazo começa a contar-se do dia da prestação do serviço. Contudo,

da documentação apresentada ao Reclamante resulta que o prazo se começa a contar do “dia em que o consumidor ou um terceiro, com exceção do transportador, indicado pelo consumidor adquira a posse física dos bens” (cf. artigo 10.º, n.º 1, al. b) do referido diploma).

Estamos, neste contexto, perante um direito imperativo (cf. artigo 29.º do referido diploma) do Reclamante e de exercício livre de justificações: funciona precisamente como um período em que o consumidor pode repensar a sua decisão e arrepender-se da mesma, resolvendo o contrato.

Contudo, o próprio Reclamante confessa que não exerceu o direito no prazo de catorze dias, tendo optado por aguardar mais um mês, pelo que à data em que o consumidor procurou efetivamente exercer o direito de livre resolução, o mesmo já tinha caducado (cf. artigo 298.º, n.º 2 CC), não sendo tempestivo o seu exercício.

Não obstante, tal como resulta da conversa telefónica, o Reclamante foi informado que o sistema de garantia plus com o preço de 6,99 € (seis euros e noventa e nove euros mensais) não tinha fidelização. Por outro lado, da mesma gravação resulta que o telefone foi oferta.

Por conseguinte, importa separar as questões. No que concerne ao preço cobrado, efetivamente foi informado o Reclamante de que o preço seria de 6,99 € (seis euros e noventa e nove cêntimos) mensais, acrescido de uma taxa de 10 € (dez euros) de cobrança única. Este facto resulta inequívoco da gravação junta aos autos, pelo que não procede a argumentação do Reclamante quanto a este ponto: foi devidamente alertado do custo mensal e da taxa administrativa.

Contudo, no que concerne à possibilidade de cessação antecipada do sistema de garantia plus com o preço de 6,99 € (seis euros e noventa e nove euros mensais), decorre inequivocamente da conversa telefónica junta aos autos que o Reclamante foi informado

que a qualquer momento poderia cessar este serviço. Com efeito, quando questionada sobre a possibilidade de cessação, a funcionária informou que “proteçãozinha é durante o período de proteção do equipamento, que são trinta e seis meses, mas não tem fidelização, conforme eu expliquei para o senhor, tá bem? (2:56) Se o senhor desejar, a qualquer altura, pode solicitar o levantamento, passar o total, conforme o senhor preferir, e o telemóvel ele fica assegurado aqui com a empresa”.

Neste sentido, e ao abrigo do artigo 405.º, n.º 1 do CC, “[d]entro dos limites da lei, as partes têm a faculdade de fixar livremente o conteúdo dos contratos, celebrar contratos diferentes dos previstos neste código ou incluir nestes as cláusulas que lhes aprouver”. Assim, as partes vincularam-se aos termos que lhes pareceram como mais convenientes para a regulação dos seus interesses, aceitando o conteúdo contratual (artigo 232.º CC) e ficando adstritas ao negócio jurídico celebrado (artigo 406.º CC), devendo cumprir o mesmo pontualmente: não só quantos aos prazos, mas *ponto a ponto* quanto às obrigações assumidas. O que inclui as informações prestadas por telefone.

Tendo a Reclamada, por intermédio de um seu funcionário, informado que não existia fidelização, a partir do momento em que o Reclamante solicitou a interrupção do serviço de proteção, deveria ter procedido em conformidade.

Por conseguinte, tendo sido denunciado o contrato de sistema de garantia plus logo após a cobrança da primeira mensalidade, e obedecendo esta denúncia ao princípio da liberdade de forma (cf. artigo 219.º CC) e nem tendo sido a existência da mesma impugnada pela Reclamada, o referido negócio jurídico deveria ter deixado de produzir efeitos nesse momento. Logo, é devido o primeiro mês, no valor total de 16,99 € (dezassex euros e noventa e nove cêntimos), porém nenhum outro valor poderia ter sido cobrado ao Reclamante quer a título de mensalidade, quer de não cumprimento contratual. A propriedade do telemóvel, todavia, é do Reclamante, pois consubstanciou uma oferta.

Assim, ordena-se a sessão do sistema de garantia plus com efeitos à data de 10.12.2024, declarando-se o Reclamante não devedor de quaisquer quantias que lhe tenham sido cobradas pela Reclamada a partir dessa data, devendo ser reembolsado tudo o que haja sido cobrado após 10.12.2024.

5. DECISÃO

Pelo exposto, julga-se totalmente procedente, por provada, a presente reclamação, condenando-se a Reclamada na devolução de todas e quaisquer quantias que tenham sido cobradas pela ao Reclamante a partir 10.12.2024 e na cessação do sistema de garantia plus com efeitos à data de 10.12.2024.

6. VALOR

Fixa-se à ação, para os devidos efeitos, o valor de 29,90 € (vinte e nove euros e noventa cêntimos) que corresponde ao valor indicado pelo Reclamante e que não mereceu oposição da Reclamada.

Sem custas adicionais.

Notifique, com cópia.

Lisboa, 13 de novembro de 2025

A Juiz Árbitro

(Daniela Mirante)