

Processo n.º 3851/2025

Sentença n.º 037/2026

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 eletrodoméstico 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.

3. OBJETO DO LITÍGIO

O Reclamante adquiriu na loja online da Reclamada um frigorífico combinado – série 4 KGN36VIEA; SERV-INCASA – acrescido da contratação de um “serviço premium dentro de casa + recolha usado”, bem como uma extensão de garantia tudo pelo preço de 645,48 € (seiscentos e quarenta e cinco euros e quarenta e oito cêntimos). A compra foi realizada no dia 23.09.2025.

Sucede, porém, que alega o Reclamante que no dia 02.10.2025 exerceu o seu direito à livre resolução, por escrito, antes da entrega do bem. Alega que esta decisão se fundou no facto de considerar inaceitável a política de entrega da empresa, sustentado que a mesma não avisou previamente qual seria a data de entrega, inviabilizando a receção do eletrodoméstico (grande porte) em condições adequadas. Ademais, o reagendamento de nova entrega teria um custo adicional.

Neste contexto, e após a comunicação do Reclamante, a Reclamada procedeu ao reembolso de 625,49 € (seiscentos e vinte e cinco euros e quarenta e nove cêntimos), retendo o valor de 19,99 € (dezanove euros e noventa e nove cêntimos) a título de “serviço de deslocação / portes” por uma tentativa de entrega não concluída. Assim, o Reclamante peticiona ao Tribunal a condenação da Reclamada na devolução de 19,99 € (dezanove euros e noventa e nove cêntimos), bem como na reemissão do documento fiscal corrigido.

A Reclamada, por seu turno, impugna a pretensão do Reclamante. Alega que tendo sido a compra realizada no dia 23.09.2025, nessa mesma data foi expedida e organizada a rotina de transporte, pelo que foi realizada uma tentativa de entrega no dia 25.09.2025 (dentro do prazo máximo contratualmente previsto). Sustenta que a entrega não se realizou por motivos estritamente imputáveis ao Reclamante.

Por outro lado, alega que quando recebeu a comunicação do Reclamante quanto ao direito de livre resolução procedeu em conformidade, apenas retendo o valor dos portes, os quais entende que lhe são devidos pois não estamos perante uma situação típica de livre resolução após a receção do artigo, mas face a um cancelamento unilateral após já terem sido assumidos custos com a entrega (por apelo aos princípios da boa-fé e equilíbrio contratual). Finalmente, esclarece que a sua política de custos, inclusivamente no que concerne ao exercício do direito de arrependimento, está devidamente publicitada na sua página da internet.

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) O Reclamante adquiriu na loja online da Reclamada um frigorífico combinado série 4 KGN36VIEA; SERV-INCASA, acrescido da contratação de um “serviço premium dentro de casa + recolha usado”, bem como uma extensão de garantia tudo pelo preço de 645,48 € (seiscentos e quarenta e cinco euros e quarenta e oito cêntimos);
- c) A compra foi realizada no dia 23.09.2025;
- d) No dia 24.09.2025, pelas 21:03:03, foi enviada uma mensagem de texto ao Reclamante alertando que a entrega teria lugar entre as 08h00 e as 14h00 do dia seguinte;
- e) No dia 25.09.2025 foram enviadas duas mensagens de texto ao Reclamante, uma pelas 10:53:49 e outra pelas 11:14:20, dando conta que a entrega ia ter lugar dentro de 30/45 minutos;
- f) No dia 25.09.2025 foi realizada uma tentativa de entrega pela transportadora, porém sem sucesso;
- g) No dia 02.10.2025, o Reclamante exerceu o seu direito à livre resolução, por escrito, antes da entrega do bem;
- h) No dia 10.10.2025, a Reclamada procedeu ao reembolso de 625,49 € (seiscentos e vinte e cinco euros e quarenta e nove cêntimos), retendo o valor de 19,99 € (dezanove euros e noventa e nove cêntimos) a título de “serviço de deslocação / portes” por uma tentativa de entrega não concluída;

- i) Os termos e condições da compra constam da página da internet da Reclamada, entre se incluem as previsões contratuais quanto aos portes em caso de exercício do direito de arrependimento;
- j) Nos mesmos termos e condições da Reclamada estabelece-se que os custos do reagendamento de uma entrega frustrada por causa imputável ao cliente correm por conta do mesmo.

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 a Reclamada tenha por política enviar um e-mail prévio de acompanhamento da expedição do bem.

4.1.3. Motivação

A convicção do Tribunal quanto à matéria de facto fundou-se no conjunto de documentos juntos aos autos pelo Reclamante e pela Reclamada, bem como nas 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 que decidiu devolver o bem adquirido.

A Reclamada, por seu turno, demonstrou a expedição e tentativa de entrega do bem, tal como o envio da mensagem de texto na noite anterior à entrega.

¹ CC – Código Civil.

Não ficou provado, em obediência à distribuição do ónus da prova estabelecida no artigo 342.º, n.º 1 CC, que a Reclamada tenha por política habitual enviar um e-mail prévio de acompanhamento da expedição do bem.

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.

As partes têm personalidade e capacidade judiciárias e são legítimas.

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

*

Entre o Reclamante e a Reclamada foi celebrado um contrato de compra e venda (artigo 874.º CC) de coisa móvel (frigorífico combinado série 4 KGN36VIEA; SERV-INCASA, acrescido da contratação de um “serviço premium dentro de casa + recolha usado”, bem como uma extensão de garantia) tudo pelo preço de 645,48 € (seiscentos e quarenta e cinco euros e quarenta e oito cêntimos). Este negócio tem a natureza de uma relação jurídica de consumo nos termos da Lei n.º 24/96, de 31 de julho. O presente negócio jurídico foi celebrado no dia 02.06.2025 e através da loja online da Reclamada.

Neste contexto, estamos perante um contrato de compra e venda de um frigorífico 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, a situação dos presentes autos apresenta-se em moldes distintos, pois o comprador exerceu o direito de arrependimento antes de ter o bem entregue e na sua posse.

De acordo com o previsto no artigo 10.º do Decreto-Lei n.º 24/2014, o prazo para o exercício do direito de arrependimento no caso dos contratos de compra e venda conta-se a partir do momento em que o comprador (ou alguém por ele indicado) adquire a posse física dos bens. Não obstante, por obediência ao princípio da boa-fé, da economia processual e do próprio bem jurídico que a existência de um direito de arrependimento visa proteger (a decisão de contratar que pode ser ou mais impulsiva), não pode deixar de se considerar como abrangida pelo âmbito deste direito a situação em que o mesmo é exercido antes da receção ou tomada da posse física dos bens pelo comprador. Como aliás bem afirma JORGE MORAIS CARVALHO, “[s]aliente-se que, podendo o direito ser exercido depois da data da receção do bem, por maioria de razão pode ser exercido antes, evitando-se assim o envio desnecessário da coisa”². Não restam, pois, dúvidas da licitude do exercício do direito pelo Reclamante.

² JORGE MORAIS CARVALHO, *Manual de Direito do Consumo*, 8.ª Edição, Coimbra, Almedina, 2022, p. 339.

Os efeitos do direito de arrependimento são os previstos nos artigos 11.º e 12.º do referido diploma. Nos presentes autos o objeto do litígio é o valor suportado a título de portes (19,99 €, i.e., dezanove euros e noventa e nove cêntimos) e que a Reclamada reteve. Quanto a este ponto o artigo 12.º, n.º 1, *in fine* remete para o artigo 13.º, n.º 2 que cabe ao consumidor suportar o custo da devolução do bem, salvo as exceções aí previstas.

O bem adquirido foi objeto de uma tentativa de entrega que foi frustrada e que, aliada à política da Reclamada de cobrança de custos em caso de reagendamento, foi o móbil para o exercício do direito de arrependimento do Reclamante. Por outro lado, atenda-se que a Reclamada colocou o bem em expedição e que o tentou entregar no prazo de quarenta e oito horas úteis após a compra, o que significa que o mesmo saiu da sua posse física e foi entregue a uma transportadora, o que configura uma situação materialmente idêntica à necessidade de devolução.

Não obstante, não se ignore que a mensagem a informar a data da entrega foi enviada com menos de vinte e quatro horas de antecedência, o que não configura um prazo razoável para que o consumidor pudesse organizar o seu horário a fim de garantir a sua presença ou a presença de alguém no seu domicílio. Mesmo que alegue que a Reclamada que a transportadora tem modos de funcionamento próprios, estamos perante um auxiliar no cumprimento da mesma (cf. artigo 800.º CC).

Por outro lado, nos termos do artigo 3.º, al. a) da Lei n.º 24/96, o consumidor tem direito “[à] qualidade dos bens e serviços” e, conforme dispõe o artigo 762.º, n.º 2 CC, “[n]o cumprimento da obrigação, assim como no exercício do direito correspondente, devem as partes proceder de boa fé”. O envio de uma mensagem com a data de entrega somente na noite anterior não permite ao adquirente garantir a sua presença (ou de outrem) no local da entrega e também não possibilita o reagendamento em tempo útil, sem que tenha por efeito verificar-se a frustração da entrega.

Logo, a entrega não se realizou em virtude da reduzida janela temporal criada pela transportadora, tendo o Reclamante procedido tal como o bom pai de família ou o homem médio faria naquele caso.

Por conseguinte, apenas à conduta do auxiliar do cumprimento da Reclamada se podem imputar os custos de transporte com a devolução do bem, pelo que deve a mesma suportar o valor de 19,99 € (dezanove euros e noventa e nove euros).

5. DECISÃO

Pelo exposto, julga-se totalmente procedente a presente reclamação, por provada, e, em consequência, condena-se a Reclamada do pedido, a cumprir no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis por transferência bancária.

6. VALOR DA CAUSA

Fixa-se à ação, para os devidos efeitos, o valor de 19,90 € (dezanove euros e noventa e nove centimos), que corresponde ao valor do pedido deduzido pelo Reclamante e que não mereceu oposição da Reclamada.

Sem custas adicionais.

Notifique, com cópia.

Lisboa, 10 de fevereiro de 2026.

A Juiz Árbitro

(Daniela Mirante)