

SENTENÇA n.º 100/2026

Processo n.º 3675/2025

SUMÁRIO:

1 – Os consumidores apenas têm direito à resolução dos contratos celebrados à distância ou equiparados, nos termos do DL 24/2014, se foram cumpridos todos os requisitos da resolução ou falharem direitos alusivos a tal.

2 – Sendo dada a devida informação ao consumidor dos termos em que como pode ser feita a resolução a mesma se intempestiva não produz efeitos.

3 - A falta de conformidade de um bem tem de ser apreciada à luz da garantia legal.

4 – A apreciação de cláusulas contratuais gerais apenas pode ser feita pela via judicial, nos termos da lei.

5- O direito à compensação de danos apenas se pode colocar se cumpridos os pressupostos legais.

1. Identificação das partes

Reclamante:

Reclamada:

2. Preâmbulo/ Da Arbitragem

O Centro é uma associação privada sem fins lucrativos autorizada pelo Membro do Governo responsável pela área da Justiça para poder desenvolver a sua atividade e encontra-se inscrito junto da Direção-Geral do Consumidor como entidade de resolução alternativa de litígios, nos termos dos artigos 5.º e 16.º da Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro, que transpõe a Diretiva 2013/11/UE do Parlamento Europeu e do Conselho sobre a RAL, que estabelece o enquadramento jurídico dos mecanismos de resolução extrajudicial de litígios de consumo.

Nos termos do Regulamento do CACCL foi indicado a juiz árbitro aqui signatária, para a constituição do tribunal arbitral, e marcada tentativa de conciliação e julgamento arbitral para o dia 10 de fevereiro de 2026, nas instalações do CACCL em Lisboa, que se fixa como lugar da arbitragem, tendo sido na sequência de audiência entregue documentação, o que leva a determinar o processo como concluso para sentença na data de 12.02.2026.

3. Do objeto do litígio

Nos termos da lei, o objeto do litígio é determinado pelo pedido que o Reclamante dirige ao tribunal que neste caso se resume a:

« No dia 28 de julho de 2025, realizei uma compra online do Computador Portátil 14" STARP PREMIUM 4/128GB através da plataforma ---, após contacto telefónico e persuasão da empresa sobre alegados preços mais baixos do mercado, e alegando que o artigo é bom e funciona bem, pois minha opção era um computador de marca HP, mas disseram que não tinha e que este seria muito bom. Até ai acreditei na operadora que estava a fazer o seu marketing. Porém, a empresa não havia informado o valor real do artigo, apenas sobre as prestações a serem pagas, seguro e porte. Até ai, ok, mas no acto de entrega, aferi que o PC parecia ser similar a estes para crianças (Magalhães), e depois uma marca que desconheço e num vi e ouvi sequer falar. Ainda tentei falar com a operadora, mas garantiu que teria uma boa experiência com este computador, que repetindo disse ser bom. Acreditei pela sua persuasão, mas para meu espanto assim que tenciono iniciar a usá-lo, vejo que o computador, não tem nenhuma qualidade (contrario ao que a operadora disse), e trava, ou seja, nem dá para ver videos, etc, computador trava. Tentei por vários e-mails, efectuar a minha reclamação, mas a empresa simplesmente numa das respostas escreveu: "Informamos que o artigo adquirido não é abrangido por nenhuma política de preço regulado pelo que cada operador económico define um PVP ajustado ao seu modelo de negócio.", nem sequer ligaram para tentar perceber o fundo da

questão, e daí em diante até a data presente, não respondem nem sabem fidelizar o cliente, respondem sempre de forma fria, manifestando total desprezo a reclamação do cliente consumidor. 1 Perante isto, venho apresentar uma reclamação formal e expressar o meu profundo descontentamento com a experiência comercial vivida com o operador económico ---(Vendas Online). A situação refere-se à aquisição do produto (Computador Portátil StarPremium, cor preta, 4GB RAM, 128GB armazenamento, SN: GW3W1440001551 / P/N: 254015), contrato n.º 769673 / fatura 430255, cujo preço, após comparação com revendedores fidedignos, revelou-se claramente desajustado face ao valor real de mercado. A margem de revenda ultrapassa o razoável, configurando uma prática comercial desproporcionada e lesiva para o consumidor. Ainda que o produto não está sujeito a preços regulados e que os operadores "Alegam erroneamente" que têm liberdade na definição do PVP. Contudo, essa liberdade não deve justificar práticas que contrariam os princípios da boa-fé, equidade e transparência. Utilizar tal argumento para justificar um preço manifestamente inflacionado é, no mínimo, lamentável. Se a empresa diz que tem os preços mais baixos, este computador de baixo nível, comparando com algumas marcas (HP, ASUS, Lenovo) revendidas em outros operadores como ----, --- e ---, não pode em momento algum apresentar um PVP muito mais alto em relação a estes, é descabível e inconcebível. Mais preocupante foi a forma como a empresa tratou a minha reclamação: uma resposta padronizada e evasiva ("Estimado Cliente, Reiteramos a informação anterior."), sem abertura ao diálogo, empatia ou qualquer tentativa de resolução, revelando uma postura inflexível e orientada exclusivamente para o lucro. E neste 30 de Setembro já iniciaram a fazer débito SEPA na minha conta, quando tenho estado a reclamar com eles, para verem a questão do preço real. Apesento assim, o registo formalmente a minha insatisfação e declaro encerrada esta relação comercial com esta empresa. Solicito a vossa análise sobre se esta conduta configura aproveitamento abusivo, publicidade enganosa indireta ou violação dos princípios da proteção ao consumidor, e que, se aplicável, sejam desencadeadas as ações previstas no

âmbito das vossas competências de fiscalização e defesa dos direitos dos consumidores. Outrossim, o contrato possui Termos e condições com linguagem confusa e pouco acessível, e cláusulas abusivas, muitas obrigações para o cliente e para o vendedor só direitos. Importa dar nota que, solicitei já ao banco em que tenho conta, para cancelar e bloquear imediatamente qualquer mandato de débito direto associado à empresa até que o conflito seja resolvido.

Objetivo da Reclamação: Ajuste justo e transparente do preço/custo PVP do Artigo (PC), ao seu real valor. Valor: Valor do artigo PVP 895 Euros, mas o seu valor real é muito mais baixo não superior à 300 Euros.»

A reclamada pronunciou-se em sede de conciliação do processo indicando que:

«O cliente recebeu o artigo em 29/07/2025. Posteriormente, em 11/08/2025, solicitou uma renegociação das condições contratuais. Apenas em 21/08/2025, já após o termo do prazo legal de resolução do contrato, o cliente apresentou reclamações relativas ao preço do artigo. Nessa ocasião, o cliente foi devidamente informado de que: O prazo legal para a devolução ou resolução do contrato já se encontrava ultrapassado; O artigo adquirido não se encontra abrangido por qualquer política de preço regulado, sendo que o preço de venda ao público (PVP) é livremente definido por cada operador económico, de acordo com o respe vo modelo de negócio. Assim, consideramos que a atuação da empresa se pautou pelo cumprimento integral da legislação aplicável e pela prestação de toda a informação relevante ao cliente.»

Posteriormente e na sequência de audiência que permitiu às partes juntarem o que entendessem como prova relevante, foi remetida indicação pela Reclamada que:

« Para maior clareza, apresentamos abaixo a descrição cronológica dos factos: 28 de julho A adesão foi iniciada através de um pedido de aquisição de uma trotinete. No decurso de chamada com a gestora comercial, o pedido foi alterado para um computador portátil. A venda ficou inicialmente definida para 48 meses, com mensalidade de 30,99 €.

29 de julho O portátil foi entregue via CTT. No ato da entrega, foram assinadas pelo cliente, perante o estafeta, todas as condições contratuais, tendo sido deixada cópia do contrato.

6 de agosto Recebemos o primeiro email do cliente. Foi solicitado à gestora comercial que estabelecesse contacto para esclarecimento das questões apresentadas, relacionadas com valores.

30 de setembro Foi liquidada a primeira e única prestação, até ao momento, no valor total de 68,99 € (48,99 € de mensalidade + 20,00 € de serviços administrativos).

22 de outubro Recebemos a devolução do portátil e da impressora, portátil com marcas de uso e a impressora com os tinteiros instalados (foi enviada uma carta a informar que a devolução não tinha sido aceite, e respetivos motivos).

Informamos ainda que, considerando as mensalidades vencidas e não liquidadas por terem sido revogadas pelo Sr. ---, encontram-se atualmente apurados valores em dívida, aos quais acrescem as respetivas multas/penalizações contratuais por incumprimento, conforme referido em audiência.»

4. *Do valor da causa*

Nos termos do art. 6.º do Regulamento do CACCL, o valor da causa corresponde ao valor atribuído ao pedido formulado pelo reclamante, não podendo o valor ser superior a €5000.

Atendendo ao junto aos autos determina-se que a presente causa tem o valor total de **€1175.76** (mil cento e setenta e cinco euros e setenta e seis cêntimos).

5. *Da tentativa de conciliação e do julgamento arbitral*

Na data e hora designada para a audiência, que se realizou parcialmente via Teams, verificou-se estar presente o Reclamante, e a Reclamada.

Nos termos do Regulamento deu-se lugar ao andamento da audiência, lograda a hipótese de acordo entre as partes, ainda que tenha existido uma proposta da Reclamada. Foram assim ouvidas as mesmas, e foi permitido que juntassem elementos ao processo referentes às questões levantadas,

Finda a produção de prova, e concluídas as alegações, foi encerrada a audiência de discussão e julgamento, tendo as partes sido informadas que posteriormente seriam notificadas da sentença.

6. *Do Saneador*

Este tribunal arbitral é competente considerando a vontade manifestada pelo Reclamante consumidor, a natureza do litígio, e a sujeição deste ao regime da arbitragem necessária (art. 15º da citada lei, alterada pelo art. 2º, da Lei n.º 6/2011, de 10.03).

O processo é assim o próprio e as partes legítimas e capazes.

Não há assim exceções ou outras questões prévias de que cumpra preliminarmente conhecer. Passa-se assim à apreciação e decisão do mérito da causa.

7. Da Fundamentação:

Dos fundamentos de facto relevante como provada e não provada:

- a. O reclamante em consequência de publicidade da reclamada a que teve acesso por meio à distância, celebrou o contrato n.º 769673, com data de 28.07.2025,
- b. Para a aquisição de um portátil 14' Star premium 4/128gb, e 1 impressora Wifi HP.
- c. A pagar em 24 mensalidades no valor total de €48.99 cada, correspondente a €38.99 + custos de transf, 5,90 + total SGP 5€
- d. Cujas primeiras mensalidades venceram a 30.09.2025 a pagar por transferência bancária.
- e. A informação constante da frente do contrato refere apenas:

DADOS DA COMPRA

Data: 28/07/2025	Entrada: 0	Prazo: 24 Meses	Forma Pagamento: Transferência Bancária
Mensalidade: 38,09 € + Custo Transf.: 5,9€ + Total SGP: 5 €			Mensalidade Total : 48,99 €
Primeira Mensalidade : 30/09/2025			Última Mensalidade: 30/08/2027

Artigo(s):
1 PORTATIL 14" STARPREMIUM 4/128GB
1 IMPRESSORA WI FI HP

- f. A soma das 24 mensalidades conforme ali informado ao consumidor dá o valor de €1175.76,
- g. Mas no verso é mencionado valor diferente,
- h. Desconhecendo o tribunal como poderia com a informação antes constante o valor total ser de €1235.66,

- i. Nem havendo informação ao consumidor com detalhe sobre este preço total
- j. Ou qualquer outro,
- k. Pois na frente do contrato falta essa indicação de forma clara, adequada e acessível.
- l. Também não consta do contrato nenhuma descrição das características dos bens adquiridos,
- m. Nem que um deles seja oferta como foi indicado pelo consumidor.
- n. A descrição é apenas:
 - Artigo(s):
1 PORTATIL 14" STARPREMIUM 4/128GB
1 IMPRESSORA WI FI HP
- o.
- p. Não há nada neste documento que serve de base que permita ao tribunal e ao consumidor aferir de quaisquer pormenores característicos do bem.
- q. A encomenda contratada foi entregue a 29.07.2025.
- r. O consumidor fez vários pedidos escritos de esclarecimentos
- s. E alegou a existência de cláusulas abusivas ou ilegais o que este tribunal não pode apreciar.
- t. O preço dos bens é livremente fixado pela parte, mas efetivamente tem de ser devidamente informado e detalhado nas vendas à distância,
- u. Sob pena do consumidor não ficar vinculado ao contrato.
- v. A 21.10.2025 foi requerida a resolução do contrato e devolvidos os bens recebidos.
- w. Que chegaram à posse da reclamada a 22.10.2025
- x. Estando os mesmos com manifestação de uso/ manipulação acima do comum em loja, com a instalação de tinteiros.
- y. A reclamada é a entidade comercializadora que procedeu à venda e à faturação do produto;

- z. Existiram chamadas telefónicas entre as partes, mas tal não retira a obrigação da devida informação do preço total a pagar e das características dos bens adquiridos.
- aa. Não existe nos autos prova de ter sido entregue um formulário de livre resolução ao consumidor entre a documentação remetida;
- bb. O reclamante no contrato a que aderiu e no plano de prestações recebido apenas tem uma cláusula (2.^a) referente à resolução;
- cc. Mas nenhum dos documentos está assinado por si,
- dd. Nem traz informações completas de como proceder o consumidor à resolução do contrato, nem tem a morada para o envio de qualquer carta registada com aviso de receção.
- ee. Do contrato ressalva a indicação de que os bens devem ser devolvidos dentro da embalagem original e sem que lhe tenha sido dado qualquer tipo de uso (cláusula 2.^a a. C).
- ff. Não fica assim provado que a Reclamada tenha cumprido com todas as suas obrigações legais nos termos das vendas à distância.
- gg. Não fica provado que o reclamante tenha devolvido o bem sem exceder o direito de manipulação que poderia usar.

Os factos provados e não provados são motivados pela convicção que este tribunal alicerça nas provas ou ausência delas, apresentadas por ambas as partes no processo.

Concretamente tiveram por base os depoimentos das partes, e a documentação entregue, conjugadas com os conhecimentos da situação objeto do litígio, de modo a convencer o Tribunal da causa.

Quanto à motivação acrescenta-se que este tribunal não dispõe de competência para apreciar cláusulas contratuais gerais, que nos termos do DL 446/85, de 25 de outubro, apenas podem ser apreciadas pelos tribunais,

quanto ao seu conteúdo ilegal ou abusivo, ou nomeadamente se há violação da boa-fé na sua pré-negociação e demais realização.

Termos em que não podendo pronunciar-se sobre a legalidade das cláusulas em apreço no contrato aqui em discussão, nem dispomos de poderes fiscalizadores sobre publicidade e práticas comerciais desleais, o que cabe às devidas autoridades do setor.

8. Do Direito

Atendendo desde logo à lei de defesa do consumidor, cumpre apreciar à luz da Lei n.º 24/96, de 31 de julho, os direitos de defesa do consumidor que aqui se podem colocar em discussão nomeadamente sobre o direito à informação e o direito à qualidade dos bens e serviços.

Atendendo à prática comercial utilizada (aquisição à distância), a situação em apreço está sujeita à disciplina do Decreto-Lei n.º 24/2014, de 14 de fevereiro, que na sua redação atual regula as vendas à distância, estabelecendo o regime aplicável aos contratos celebrados ainda fora do estabelecimento comercial, posto que se encontram preenchidos os requisitos do art. 3.º al. f) desse diploma.

O reclamante é uma pessoa singular que nesse domínio atuou com fins que não se enquadram no âmbito da sua atividade comercial, industrial, artesanal ou profissional, integrando o conceito de consumidor, conforme art. 3.º al. c), e a reclamada é uma fornecedora de bens e prestadora de serviços que atuou no âmbito da sua atividade profissional, conforme art. 3.º al. i).

As comunicações ocorreram ainda sem a presença física simultânea das partes, no âmbito primeiro de adesão a uma publicidade verificada por email/site, e depois por um telefonema tido com a colaboradora da reclamada, verificando-

se um sistema de venda ou prestação de serviços que está organizado para o comércio à distância.

Atendendo a que a circunstância dos agentes económicos não estarem física e simultaneamente presentes acentua o desequilíbrio de forças pré-existentes numa relação de consumo. Com vista a atenuar essa assimetria, o legislador impõe ao profissional um conjunto de deveres relativos à comunicação e ao conteúdo mínimo das suas declarações, reforçando os deveres de informação pré-contratual e estabelece ainda um requisito de forma da aceitação como condição da validade dos contratos, em especial nos casos em que sejam celebrados pelo telefone.

Ainda que se ressalve que no plano das relações contratuais de consumo vigore o princípio da liberdade de forma, conforme art. 219.º CC, tem de se verificar quanto a estes contratos nos termos do diploma suprarreferido o DL n.º 24/2014, impõe ao vendedor, nos termos do art. 4.º que:

«1 - Antes de o consumidor se vincular a um contrato celebrado à distância ou fora do estabelecimento comercial, ou por uma proposta correspondente, o fornecedor de bens ou prestador de serviços deve facultar-lhe, em tempo útil e de forma clara e compreensível, as seguintes informações:

a) Identidade do fornecedor de bens ou do prestador de serviços, incluindo o nome, a firma ou denominação social, o endereço físico onde se encontra estabelecido, o número de telefone e o endereço eletrónico, de modo a permitir ao consumidor contactá-lo e comunicar de forma rápida e eficaz;

c) O endereço físico do estabelecimento comercial do profissional, no caso de ser diferente do endereço comunicado nos termos das alíneas anteriores e, se aplicável, o endereço físico do profissional por conta de quem atua, onde o consumidor possa apresentar uma reclamação;

d) Características essenciais do bem ou serviço, na medida adequada ao suporte utilizado e ao bem ou serviço objeto do contrato;

e) Preço total do bem ou serviço, incluindo taxas e impostos, encargos suplementares de transporte, despesas postais ou de entrega ou quaisquer outros encargos que no caso caibam;

f) O modo de cálculo do preço, incluindo tudo o que se refira a quaisquer encargos suplementares de transporte, de entrega e postais, e quaisquer outros custos, quando a natureza do bem ou serviço não permita o cálculo em momento anterior à celebração do contrato;

g) A indicação de que podem ser devidos encargos suplementares de transporte, de entrega e postais, e quaisquer outros custos, quando tais encargos não possam ser razoavelmente calculados antes da celebração do contrato;

h) O preço total, que deve incluir os custos totais, por período de faturação, no caso de um contrato de duração indeterminada ou que inclua uma assinatura de periodicidade;

i) O preço total equivalente à totalidade dos encargos mensais ou de outra periodicidade, no caso de um contrato com uma tarifa fixa, devendo ser comunicado o modo de cálculo do preço quando for impossível o seu cálculo em momento anterior à celebração do contrato;

j) Modalidades de pagamento, de entrega, de execução, a data-limite em que o profissional se compromete a entregar o bem ou a prestar o serviço, e, se for o caso, o sistema de tratamento de reclamações dos consumidores pelo fornecedor de bens ou prestador de serviços;

l) A informação de que o preço foi personalizado com base numa decisão automatizada, quando aplicável;

m) Quando seja o caso, a existência do direito de livre resolução do contrato, o respetivo prazo e o procedimento para o exercício do direito, nos termos dos artigos 10.º e 11.º com entrega do formulário de livre resolução constante da parte B do anexo ao presente decreto-lei, do qual faz parte integrante;»

Contudo pelos documentos constantes dos autos, verifica-se que alguns destes componentes nunca são indicados no contrato, nem foram explicitados por escrito e em suporte duradouro ao consumidor, nem este teve acesso, apesar de inclusive ainda nos 14 dias após a receção ter feito email a 06.08.2025 a questionar o valor e as características dos bens adquiridos.

Mas não vislumbramos prova de tal lhe ter sido entregue, nem consta do contrato que é parco quanto à informação do valor total (quem nem sequer consta na frente do contrato, nem coincide com o valor indicado nas cláusulas. Assim como em sede de audiência foi mencionada a quantia de €20 a título de despesas administrativas, mas o mesmo valor de todo está discriminado no contrato.

A soma das 24 prestações mensais – sem se dizer o dia em que o valor deverá ser pago – dá €1175.76 – e o contrato alude a €1235.66, sem que este tribunal entenda a discrepância.

Já o computador e a impressora apenas têm uma menção vaga à marca, sem qualquer indicação ou descrição das suas características, que permita ao consumidor comparar o valor e o produto com outros no mercado, o que pode inquirir em nosso entender toda a contratação.

Não há prova nos autos ainda de ter sido entregue nenhum formulário de livre resolução para ser preenchido, nem no documento de contrato constante está a morada completa e a forma de modo simples e direto, como reflete a lei

como o consumidor deve resolver o contrato, constando apenas na cláusula 3.^a uma menção de que deve ser enviada uma carta registada.

Contando da data em que o consumidor reclamante recebeu a encomenda realizada, a 29.07.2025 terá questionado por diversas vezes os pormenores e as características que seriam decisivas para a sua aceitação do negócio. Terá havido informação verbal, mas não consta nos autos prova de elementos essenciais que deveriam ter sido transmitidos de forma pré contratual.

Pelo que o consumidor vem a devolver a encomenda recebida a 21.10.2025 e a resolver por escrito o contrato, conforme notificação que consta dos autos.

Terá assim de se atender aos termos e requisitos de forma são ainda exigíveis de cumprimento à reclamada, nomeadamente pelo art.º 5:

«Requisitos de forma nos contratos celebrados à distância

1 - As informações a que se refere o n.º 1 do artigo anterior, devem ser prestadas de forma clara e compreensível por meio adequado à técnica de comunicação à distância utilizada, com respeito pelos princípios da boa-fé, da lealdade nas transações comerciais e da proteção das pessoas incapazes, em especial dos menores.

2 - Quando, num contrato celebrado à distância por via eletrónica, a encomenda pelo consumidor implicar uma obrigação de pagamento, o fornecedor de bens ou prestador de serviços deve dar ao consumidor, de forma clara e bem visível, e imediatamente antes de o consumidor concluir a encomenda, as informações pré-contratuais previstas nas alíneas d), e), f), g), h), i), q) e u) do n.º 1 do artigo anterior.

3 - Para o cumprimento do disposto no número anterior, o fornecedor de bens ou prestador de serviços deve garantir que o consumidor, ao concluir a encomenda confirma, de forma expressa e consciente, que a encomenda implica a obrigação de pagamento.

5 - *Sem prejuízo do dever de comunicação das restantes informações constantes do n.º 1 do artigo 4.º de acordo com o meio de comunicação à distância utilizado, quando o contrato for celebrado através de um meio de comunicação à distância com espaço ou tempo limitados para divulgar a informação, o fornecedor de bens ou prestador de serviços deve facultar, nesse ou através desse meio específico, antes da celebração do referido contrato, pelo menos, as informações pré-contratuais relativas às características principais dos bens ou serviços, à identidade do profissional, ao preço total, ao direito de retratação, ao período de vigência do contrato e, se este for de duração indeterminada, às condições para a sua rescisão, referidas nas alíneas a), d), e), f), g), h), i), m) e r) do n.º 1 do artigo anterior, com exceção do modelo de formulário de retratação previsto no anexo I, parte B, referido na alínea n) do mesmo preceito.*

6 - *Para além das informações mencionadas no número anterior, as restantes informações previstas no n.º 1 do artigo 4.º, incluindo o modelo de formulário de retratação, devem ser fornecidas pelo fornecedor de bens ou prestador de serviços ao consumidor de forma adequada nos termos do n.º 1 do presente artigo. (...)*

8 - *Quando o contrato for celebrado por telefone, o consumidor só fica vinculado depois de assinar a oferta ou enviar o seu consentimento escrito ao fornecedor de bens ou prestador de serviços, exceto nos casos em que o primeiro contacto telefónico seja efetuado pelo próprio consumidor.*

9 - **Se o fornecedor de bens ou prestador de serviços não observar o disposto nos n.os 2, 3 e 4, o consumidor não fica vinculado ao contrato.»**

Bem como deve haver confirmação da celebração em causa:

« Artigo 6.º

Confirmação da celebração do contrato celebrado à distância

1 - O fornecedor de bens ou prestador de serviços deve confirmar a celebração do contrato à distância, em suporte duradouro, no prazo de cinco dias contados dessa celebração e, o mais tardar, no momento da entrega do bem ou antes do início da prestação do serviço.

2 - A confirmação do contrato a que se refere o número anterior realiza-se com a entrega ao consumidor das informações pré-contratuais previstas no n.º 1 do artigo 4.º, salvo se o profissional já tiver prestado essa informação, em suporte duradouro, antes da celebração do contrato.»

Assim somos levados a concluir que a falta das informações constantes nas alíneas d), e), f) g), h), i), j), e m) do n.º 1 do art. 4, levam a concluir pela falta de vinculação do reclamante àquele contrato permitindo-lhe a devolução dos bens e a resolução do mesmo.

O que veio a ocorrer com data de 21.10.2025, ainda que a 30.09.2025 já tivesse pago a quantia de €68.99 que lhe foi debitada, esclarecendo em sede de audiência a reclamada que tal se reporta à prestação e a €20 de serviços administrativos, sem que o tribunal encontre prova escrita no contrato que a tal dê conhecimento ao reclamante consumidor.

Assim e considerando o supra indicado, não estando o reclamante vinculado a este contrato pode solicitar a sua resolução, com base nestes elementos, e em outros que entender, nomeadamente alegando as expetativas criadas com o equipamento, e a sua falta de conformidade, quanto ao funcionamento, o que nos poderia levar à apreciação do DL n.º 84/2021 quanto à garantia do bem.

E aqui a expetativa do funcionamento também permitiria ao consumidor requerer a resolução, se se comprovar que o bem não funciona adequadamente, embora nos primeiros 24 meses da entrega do bem esse ónus do funcionamento

caiba à reclamada, que nada provou quanto à garantia do bem e a essa falha ou lentidão que o reclamante coloca no seu email de reclamação.

Ora, e como se deixou já antever em sede de fundamentação factual e respetiva motivação, entendemos que o Reclamante fez prova do incumprimento por parte da Reclamada dos deveres que sobre a mesma impendiam, e por conta de tal deve ser declarado resolvido o contrato atendendo à sua manifestação por escrito, e respetiva devolução do equipamento.

Isto porque a mesma não tendo recebido nenhum formulário de livre resolução, nem as devidas informações pré contratuais para realizar por si tal resolução, cansado da situação com ausência de informações escritas para o preço total e para as características do bem.

No caso em apreço consideramos assim que deve ser dado como resolvido o contrato – pois o consumidor não ficou vinculado ao mesmo pela ausência de respetivas e essenciais informações das características do bem e do seu preço total – e manifestou a sua intenção de resolução devolvendo o produto a 21.10.2025.

Devendo assim ser-se dada por resolvido o contrato, sem que nenhuma das partes deva a esse propósito qualquer quantia às demais.

Face ao tempo que o bem esteve na posse do reclamante, e ao facto de quer o contrato, quer a lei apenas permitir o manuseamento em termos semelhantes ao que sucederia em loja, entendemos que nada tem de ser devolvido ao consumidor.

Acrescente-se que a não devolução dos €68.99 cobrados, não impede que a reclamada venha a tomar medidas nos termos do art. 14.º, pois foi alegado que estavam instalados tinteiros e foi usado o bem devolvido. Mas essa é matéria que também a este tribunal não cabe pronunciar-se face ao objeto petitionado.

Assim:

«Artigo 14.º Inspeção e manipulação do bem

1 - O exercício do direito de livre resolução não prejudica o direito de o consumidor inspecionar, com o devido cuidado, a natureza, as características e o funcionamento do bem.

2 - 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 - Em caso algum, o consumidor é responsabilizado pela depreciação do bem quando o fornecedor não o tiver informado do seu direito de livre resolução.»

Pelo que, e sem mais considerações, deve atender-se parcialmente à pretensão do Reclamante, sendo declarado resolvido o contrato, sem qualquer outra obrigação das partes.

9. Das custas

Nos termos do n.º 5 do artigo 42.º da Lei da Arbitragem Voluntária, “a menos que as partes hajam convencionado de outro modo, da sentença deve constar a repartição pelas partes dos encargos diretamente resultantes do processo arbitral.

Os árbitros podem ainda decidir na sentença, se o entenderem justo e adequado, que uma ou algumas das partes compense a outra ou outras pela totalidade ou parte dos custos e despesas razoáveis que demonstrem ter suportado por causa da sua intervenção na arbitragem.

Nos termos do art. 16º do Regulamento do CACCL é determinado que “ os procedimentos de resolução de litígios poderão estar sujeitos ao pagamento

de taxas de valor reduzido, sendo nesse caso definida a existência de obrigatoriedade desse pagamento e a forma da sua cobrança.”

São assim devidas as custas no presente processo, repartidas e pagas pelas partes nos termos do Regulamento.

10. Da Decisão

Atento ao exposto, e sem necessidade de mais considerações, considera-se a ação parcialmente procedente, condenando-se a Reclamada na resolução do contrato, sem obrigação de devolução de qualquer quantia paga.

Deposite e notifique.

Lisboa, 13 de março de 2026

A juiz-árbitro

Doutora Elionora Santos