

**Processo n.º 3722/2025**

**Sentença n.º 118/2026**

---

## **1. PARTES**

**Reclamante:** ---, devidamente identificado nos autos;

**Reclamada:** ----. devidamente identificada nos autos, *ausente*.

## **2. SUMÁRIO**

I. 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”;

II. As partes vinculam-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 e de acordo com o princípio da boa-fé;

III. O ónus da prova dos factos constitutivos do direito recai sobre aquele que alega a sua existência, nos termos do artigo 342.º, n.º 1 CC.

IV. Na falta de elementos probatórios que permitam concluir em sentido contrário, deve-se concluir que o telemóvel foi entregue pelo Reclamante sem qualquer dano.

## **3. OBJETO DO LITÍGIO**

Alega o Reclamante, em síntese, que, no dia 25.01.2024, celebrou um contrato de aluguer com a Reclamada, através da página da internet da ---, designado ---- de um telemóvel Galaxy S24 ultra. No âmbito do referido contrato, e mediante um pagamento mensal, o Reclamante poderia utilizar um equipamento de telemóvel, beneficiando do regime legal de proteção do consumidor, bem incluindo seguro contra danos, oxidação e roubo.

Neste contexto, alega que lhe foi dada a possibilidade de substituir o telemóvel que tinha por outro de modelo superior, o que aceitou em 06.06.2025. Assim, devolveu o telemóvel antigo de acordo com as instruções que lhe haviam sido prestadas.

Sucede, porém, que no dia 31.07.2025, o Reclamante recebeu uma comunicação da Reclamada alegando que o telemóvel devolvido não se encontrava num estado funcional, apresentando uma anomalia no funcionamento (não carregava por presença de humidade nessa área). Face ao exposto, cobraram-lhe 446,46 € (quatrocentos e quarenta e seis euros e quarenta e seis cêntimos).

Face ao exposto, o Reclamante alega que o telemóvel sempre funcionou bem, tendo sido devolvido em perfeitas condições. Ademais, e mesmo que assim não fosse, o referido telemóvel tem uma resistência à água ip68 e estava coberto por um seguro. Peticiona a condenação da Reclamada na devolução dos 446,46 € (quatrocentos e quarenta e seis euros e quarenta e seis cêntimos) cobrados.

A Reclamada, pese embora devidamente citada, não compareceu, nem se fez representar, tendo enviado uma mensagem por via de correio eletrónico, na data de 27.02.2026, pelas 09h35, dando conta que não estaria presente. Foi, neste contexto, alertada pelos serviços do Centro de Arbitragem que poderia estar presente por meios de comunicação à distância, o que também não fez.

Não foi possível conciliar a posição das partes.

### **3. FUNDAMENTAÇÃO**

#### **3.1. DE FACTO**

##### **3.1.1. 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, entre outros, ao aluguer de telemóveis;
- b) No dia 25.01.2024, celebrou um contrato de aluguer com a Reclamada, através da página da internet da ---, designado ---- de um telemóvel Galaxy S24 ultra;

- c) Mediante um pagamento mensal, o Reclamante poderia utilizar um equipamento de telemóvel;
- d) O contrato contemplava, além da aplicação do regime legal de proteção do consumidor, um seguro contra danos, oxidação e roubo;
- e) Foi dada ao Reclamante a possibilidade de substituir o telemóvel que tinha por outro de modelo superior, o que aceitou em 06.06.2025;
- f) O Reclamante devolveu o telemóvel antigo de acordo com as instruções que lhe haviam sido prestadas;
- g) No dia 31.07.2025, o Reclamante recebeu uma comunicação da Reclamada alegando que o telemóvel devolvido não se encontrava num estado funcional, apresentando uma anomalia no funcionamento (não carregava por presença de humidade nessa área);
- h) A Reclamada cobrou ao Reclamante o montante de 446,46 € (quatrocentos e quarenta e seis euros e quarenta e seis cêntimos) através de débito direto.

### **3.1.2. 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 o telemóvel estivesse danificado no sistema de carregamento.

### **3.1.3. Motivação**

A convicção do Tribunal quanto à matéria de facto fundou-se no conjunto de documentos juntos aos autos, bem como na prova produzida na audiência de discussão e julgamento através das declarações do Reclamante.

A Reclamada, por seu turno, não interveio nos autos, não logrando fazer prova de factos modificativos ou extintivos do direito do Reclamante. No Regulamento Harmonizado para

todos os Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo não se prevê a existência de uma revelia operante com efeito cominatório pleno. Por conseguinte, a não intervenção da Reclamada no processo não tem por consequência a confissão, por parte da mesma, dos factos alegados pelo Reclamante. O que significa que este último não fica desonerado de fazer prova dos mesmos, o que logrou fazer através dos documentos juntos aos autos e das declarações prestadas em sede de audiência de julgamento.

Ademais, o ónus de alegar um facto e o ónus de provar, embora complementares não são excludentes. Por conseguinte, não basta alegar a verificação de um facto para que se considere que o mesmo se tem por provado.

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. De acordo com o princípio geral relativo à produção de prova, consagrado no artigo 342.º, n.º 1 do CC, “[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 contexto, todos os factos considerados como provados decorrem dos documentos juntos aos autos pelo Reclamante e pelos seus esclarecimentos. Com efeito, ficou provada a relação contratual – designadamente os termos contratuais da mesma –, e a inexistência de qualquer meio de prova que permitisse concluir que o telemóvel. Com efeito, não foi junto aos autos nenhum meio de prova que demonstrasse que o telemóvel estava afetado por alguma deficiência no carregamento ou que tinha sofrido qualquer tipo de dano. Nos termos do artigo 341.º, n.º 2 CC, cabia à Reclamada provar que existia esse dano. Contudo, pela sua não intervenção nos autos, não o conseguiu demonstrar.

Conforme já se decidiu em jurisprudência de tribunais superiores, “[o] julgador é livre, ao apreciar as provas, embora tal apreciação seja “vinculada aos princípios em que se consubstancia o direito probatório e às normas da experiência comum, da lógica, regras de

natureza científica que se devem incluir no âmbito do direito probatório<sup>1</sup>. Entende o Tribunal que não foram juntos aos autos elementos de prova que permitissem concluir que tais factos se tivessem como provados.

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

### **3.2. 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.

\*

Entre o Reclamante e a Reclamada foi celebrado um contrato de aluguer de um telemóvel para fins pessoais. Com efeito, a ---- é uma parceria estabelecida entre a ---- e a ----, no âmbito da qual esta última vende o Produto à ---e a ----aluga o bem ao locatário.

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 de prestação de serviços com natureza de relação de consumo, na medida em que nos termos da Lei n.º 24/96, de 31 de Julho<sup>2</sup> (LDC), artigo 2.º se considera “consumidor todo

---

<sup>1</sup> Cf. acórdão do Tribunal da Relação de Coimbra, de 01.10.2008, processo n.º 3/07.4GAVGS.C2, relator Simões Raposo.

<sup>2</sup> Considere-se o diploma na sua redação mais atual.

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, pois a Reclamada é uma sociedade comercial que desenvolve a sua atividade principal no âmbito do aluguer de telemóveis e o Reclamante celebrou o contrato para um fim pessoal (a utilização quotidiana de um telemóvel). Estando qualificada juridicamente a relação entre Reclamante e Reclamada, importa analisar a questão que o presente litígio encerra: determinar se o Reclamante tem direito ao pedido nos termos expostos.

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”. As partes vinculam-se aos termos que lhes parecerem 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 e de acordo com o princípio da boa-fé.

Nos presentes autos, e pela sua configuração e modo de celebração, estamos, no caso em análise, perante um contrato de adesão composto por cláusulas contratuais gerais. Neste sentido, importa analisar a aplicação do DL CCG. O referido diploma tem aplicação no caso concreto em virtude do seu artigo 1.º, n.º 1, na medida em que estamos perante cláusulas contratuais, dispendo-se nesse local que “[a]s cláusulas contratuais gerais elaboradas sem prévia negociação individual, que proponentes ou destinatários indeterminados se limitem, respetivamente, a subscrever ou aceitar, regem-se pelo presente diploma”.

Desta feita, encontramos-nos perante um clausulado contratual cujas cláusulas são unilateralmente predispostas, gerais, tendencialmente rígidas e destinadas a um conjunto indeterminável de destinatários. Ao aderente – neste caso o Reclamante – apenas assiste a faculdade de aceitar as mesmas e obter o serviço em causa, ou rejeitar em bloco e não obter o serviço. É o que sucede no caso em análise.

A qualificação enquanto contrato de adesão releva, desde logo, em virtude da linha de argumentação seguida pelo Reclamante quanto à comunicação dos termos contratuais pela Reclamada. Nos termos do artigo 5.º, n.º 1 do DLCCG, “1 – [a]s cláusulas contratuais gerais devem ser comunicadas na íntegra aos aderentes que se limitem a subscrevê-las ou a aceitá-las”.

Esta comunicação, nos termos legalmente estabelecidos, foi operada, tendo o Reclamante pleno conhecimento das cláusulas contratuais do seu contrato. Neste sentido, mesmo que tivesse existido um qualquer problema do telemóvel, ao abrigo do artigo 16 das condições gerais, mesmo que se verificasse a existência de tal problema no telemóvel, o mesmo estaria coberto pelo seguro aí previsto. Por conseguinte, não poderia ter sido cobrado o montante de 446,46 € (quatrocentos e quarenta e seis euros e quarenta e seis cêntimos) ao Reclamante ao abrigo do previsto contratualmente.

Ademais, também não ficou demonstrada a existência de um dano no telemóvel e em que momento foi a mesma produzida. Dos elementos juntos aos autos não resulta que o telemóvel estivesse de facto com um problema na zona de carregamento que o impedisse de carregar. Por outro lado, entre a devolução do telemóvel pelo Reclamante e a informação de que o mesmo estaria danificado distou mais de um mês, sem que o Reclamante tivesse a posse física do bem e possibilidade de assegurar a sua integridade física, não sendo possível determinar as condições em que o bem esteve armazenado e o estado em que efetivamente chegou ao poder da Reclamada.

Como tal, face ao exposto, não se verifica qualquer título justificativo para que a Reclamada possa licitamente cobrar o montante de 446,46 € (quatrocentos e quarenta e seis euros e quarenta e seis cêntimos) ao Reclamante.

#### **4. DECISÃO**

Pelo exposto, julga-se totalmente procedente a presente reclamação, por provada, e condena-se a Reclamada a devolver o montante de 446,46 € (quatrocentos e quarenta e seis euros e quarenta e seis cêntimos) ao Reclamante, por via de transferência bancária, no prazo de 20 (vinte) dias úteis.

#### **5. VALOR DA CAUSA**

Fixa-se à ação o valor de 446,46 € (quatrocentos e quarenta e seis euros e quarenta e seis cêntimos), que corresponde ao valor indicado pelo Reclamante e que não mereceu oposição da Reclamada.

Sem custas adicionais.

Notifique, com cópia.

Lisboa, 20 de março de 2026.

A Juiz Árbitro

(Daniela Mirante)