

Processo n.º 4266/2025

Sentença n.º 152/2026

1. PARTES

Reclamante: ---, devidamente identificada nos autos, com intervenção via *Teams*;

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

2. SUMÁRIO

I. Estamos perante um contrato de compra e venda de quatro peças de vestuário 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. O contrato de compra e venda objeto dos autos foi celebrado entre a ora Reclamante e a aqui Reclamada, nos termos do artigo 874.º CC, surgindo o colégio ---como intermediário;

III. 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”;

IV. 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;

V. De acordo com o artigo 17.º, n.º 1, al. c), do Decreto-Lei n.º 24/2014, consubstanciam uma exceção ao direito de livre resolução, o “[f]ornecimento de bens confeccionados de acordo com especificações do consumidor ou manifestamente personalizados”;

VI. Um bem a que apenas foi aposto o logótipo de um colégio, sem qualquer personalização atinente à identidade concreta do aluno, não configura, no sentido do referido Decreto-Lei n.º 24/2014, um bem confeccionado “de acordo com especificações do consumidor ou manifestamente personalizado”.

3. OBJETO DO LITÍGIO

Alega a Reclamante que a sua filha foi admitida no colégio ----no ano letivo 2025/2026. Como tal, e em virtude das imposições regulamentares do referido colégio, a Reclamante viu-se na necessidade de adquirir a farda para a sua filha. Neste contexto, e seguindo as informações disponibilizadas pelo colégio, na data de 23.09.2025, a Reclamante adquiriu na página online da Reclamada (www.---- duas sweatshirts e duas t-shirts, pelo valor de 55 € (cinquenta e cinco euros). Alega que as fardas são comuns a todos os alunos do colégio, não contendo nenhum elemento especificamente personalizado.

Na data de 03.10.2025, pelas 17h00, a Reclamante informou o colégio, através de correio eletrónico, que a sua filha teve vaga numa escola pública, motivo pelo qual ia deixar de frequentar o mesmo. Não obstante, no dia 06.10.2025, pelas 14h11, a Reclamante foi informada pela secretaria do colégio um exemplar de cada t-shirt / sweatshirt para confirmar tamanhos. Nessa mesma data, a Reclamante informou o colégio, pela mesma via, que em virtude da saída da sua filha do colégio e atendendo que o processo de produção das fardas estava com atraso, pretendia cancelar a encomenda e pretendia saber como obter o reembolso do valor. A informação recebida foi que deveria resolver a questão diretamente com a Reclamada

Nesta sede, e não logrando conseguir contactar a Reclamada por via telefónica, no dia 07.10.2025, por e-mail enviado às 10h36 para o endereço eletrónico ---, o marido da Reclamante informou a Reclamada da perda de interesse na encomenda em virtude dos motivos acima expostos. Iniciou-se uma troca de mensagens por correio eletrónico, as quais não tiveram por efeito resolver o litígio entre as partes, dado que a Reclamada recusou a resolução do contrato e a consequente devolução do montante suportado a título de preço.

Assim, a Reclamante devolveu, a expensas próprias, as peças de vestuário por correio, e vem peticionar, ao abrigo do artigo 14.º do Decreto-lei n.º 24/2014, a condenação da Reclamada na devolução do valor de 55 € (cinquenta e cinco euros) em dobro, acrescendo o valor suportado a título de portes. O pedido condenatório perfaz um total de 116,70 € (cento e dezasseis euros e setenta cêntimos).

A Reclamada, por seu turno, defende-se por impugnação e por exceção. Por um lado, alega que o contrato de compra e venda se deve ter por celebrado entre a Reclamante e o colégio, entendendo que no âmbito desta relação desempenha somente a posição de intermediário. Neste contexto, sustenta que celebrou com o colégio ----um contrato através do qual fornece à instituição de ensino por esta última explorada os uniformes/fardas utilizados pelos seus alunos, de molde que esta os possa vender ais estudantes. Alega que apenas procede à emissão de fatura por ser um elemento necessário por virtude da emissão da guia de transporte.

Por outro lado, sustenta que o contrato é regulado pelos seus próprios termos, no âmbito dos quais se determina que “é regulado pelas condições nele previstas e pelas condições gerais de uso disponibilizadas na loja privada alojada na plataforma digital ---, pelo que se exclui a aplicação de diplomas incompatíveis com estas condições, designadamente as previstas no DL n.º 24/2014, de 14 de Fevereiro, que regula os contratos celebrados à distância e fora do estabelecimento comercial”. Face ao exposto, entende que o Decreto-Lei n.º 24/2014, de 14 de Fevereiro, não é aplicável aos presentes autos.

Ademais, sustenta que, de acordo com os seus termos contratuais, não há lugar a devoluções dos produtos comprados, a não ser que se trate de um defeito de fabrico ou erro de produção. De outro modo, sustenta que a Reclamante apenas comunicou o cancelamento quando já havia expedido o produto.

Finalmente, sustenta que, ainda que se considere que o Decreto-Lei n.º 24/2014, de 14 de Fevereiro aplicável, estamos perante a exceção prevista no artigo 17.º, n.º 1, al. c), sendo um bem não suscetível do exercício do direito de arrependimento. 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, sob a forma de sociedade unipessoal por quotas, que se dedica de forma profissional ao “comércio por correspondência ou via internet de todo o tipo de têxteis, calçado e acessórios de moda”;
- b) Na data de 08.05.2025, a filha da Reclamante foi admitida no colégio ---- (doravante, colégio), em Lisboa;
- c) Em 19.09.2025, a Reclamante foi notificada pelo referido colégio da obrigatoriedade regulamentar de a sua filha utilizar farda no colégio, que o fornecedor das mesmas era a ---- e que a compra tinha de ser efetuada através da loja online ----;
- d) A farda consiste na utilização de uma t-shirt ou uma sweatshirt;
- e) O acesso à página online realiza-se perante um código de acesso disponibilizado pelo colégio;
- f) No dia 23.09.2025, a Reclamante procedeu à encomenda de duas t-shirts e duas sweatshirts, no valor total de 55 € (cinquenta e cinco euros), à qual foi atribuído o n.º 1039145, tendo-se limitado a escolher o tamanho apropriado para a sua filha;
- g) Foi enviado um e-mail de confirmação da encomenda para o endereço de correio eletrónico ---, que pertence à Reclamante;
- h) O pagamento é realizado junto da Reclamada, ainda que através de meios à distância;
- i) Foi emitida uma fatura pela Reclamada à Reclamante;
- j) A Reclamada tem uma ficha de cliente da Reclamante;

- k) As fardas são comuns a todo o colégio e não contêm nenhum elemento identificativo específico do aluno a que se destinam;
- l) A Reclamante não personalizou ou pediu que fossem incluídos nas fardas quaisquer elementos personalizados;
- m) A Reclamante não tem sequer a possibilidade de solicitar a personalização dos artigos adquiridos;
- n) No dia 03.10.2025, a Reclamante informou o colégio que a sua filha obteve vaga na escola pública e que iria deixar de frequentar aquele com efeitos imediatos;
- o) No dia 06.10.2025, pelas 14:11, a Reclamante foi informada que estava um exemplar de cada item encomendado disponível na secretaria do colégio para poderem confirmar os tamanhos;
- p) Na página da Reclamada surgia a menção que as fardas estavam com atraso;
- q) No dia 06.10.2025, a Reclamante reiterou a informação relativa à saída da sua filha do colégio, requereu o cancelamento da encomenda e solicitou que lhe fossem disponibilizados os contactos para obter o reembolso do valor suportado;
- r) No dia 06.10.2025, o colégio informou a Reclamante que esse assunto deveria ser tratado diretamente com a ---
- s) O marido da Reclamante tentou contactar a Reclamada telefonicamente sem sucesso;
- t) No dia 07.10.2025, através de correio eletrónico enviado para [---](#), o marido da Reclamante solicitou o cancelamento da encomenda e respetiva devolução do preço;
- u) No dia 07.10.2025, pelas 15:34, a Reclamada informou a Reclamante da expedição;
- v) No dia 08.10.2025, pelas 13:48, a Reclamante voltou, por via de correio eletrónico, a expor a situação e a solicitar o reembolso do montante;
- w) Em resposta ao contacto da Reclamante, a Reclamada remeteu para os seus termos e condições;
- x) Nos termos e condições da Reclamada pode ler-se “5.1 – As condições de troca e devolução de artigos respeitam o contratualizado com cada uma das Instituições” e

- “5.2 – Não se aceita a devolução de artigos, a não ser que se trate de um defeito de fabrico ou erro de produção. Nesse caso, deverá proceder conforme infra descrito.”;
- y) No dia 10.10.2025, a Reclamante recolheu a encomenda no colégio;
 - z) Na data de 15.10.2025, a Reclamante devolveu a encomenda à Reclamada, por via CTT, a qual foi entregue à Reclamada no dia 16.10.2025;
 - aa) A remessa teve o custo de 6,70 € (seis euros e setenta cêntimos);
 - bb) O reembolso dos valores da aquisição ou dos portes de devolução não foi realizado pela Reclamada;
 - cc) A Reclamada outorgou com a “---” (colégio) um contrato através do qual fornece à instituição de ensino por esta última explorada os uniformes/fardas utilizados pelos seus alunos;
 - dd) Nesse contrato consta a cláusula 9.ª onde se dispõe “o contrato “é regulado pelas condições nele previstas e pelas condições gerais de uso disponibilizadas na loja privada alojada na plataforma digital --- pelo que se exclui a aplicação de diplomas incompatíveis com estas condições, designadamente as previstas no DL n.º 24/2014, de 14 de Fevereiro, que regula os contratos celebrados à distância e fora do estabelecimento comercial”;
 - ee) Na cláusula 1.ª, n.º 3 do contrato celebrado entre a Reclamada e o colégio dispõe-se que “[o] referido fornecimento será efetuado por compra online dos utentes e colaboradores da SEGUNDA OUTORGANTE através de *site* específico disponibilizado para o efeito pela PRIMEIRA OUTORGANTE”.

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 as peças de vestuário comercializadas correspondam a bens confeccionados de acordo com especificações do consumidor ou manifestamente personalizados.

4.1.3. Motivação

A convicção do Tribunal quanto à matéria de facto fundou-se no conjunto de documentos juntos aos autos por ambas as partes, bem como pelas declarações oferecidas em audiência de julgamento. Ademais, foram considerados os testemunhos de: --- ---- e ---, arroladas pela Reclamante. Foram ainda considerados as declarações de parte de ----, (representante legal da Reclamada), bem como os testemunhos de ----

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”.

Os factos provados resultaram integralmente dos documentos juntos aos autos e das declarações das partes e dos testemunhos. As partes não divergem sobre a ocorrência dos factos, mas, no essencial, sobre a qualificação jurídica a dar aos mesmos.

No que respeita ao facto não provado a), este constitui um facto impeditivo do direito alegado pela Reclamante, pelo que de acordo com as regras gerais do ónus da prova, mormente artigo 342.º, n.º 2 do CC, a sua prova caberia à Reclamada. Destarte, determina a referida norma do CC que “[a] prova dos factos impeditivos, modificativos ou extintivos do direito invocado compete àquele contra quem a invocação é feita.” Dos testemunhos oferecidos pelas testemunhas arroladas pela Reclamante, resulta que a farda utilizada no colégio não contém qualquer elemento identificativo das crianças e que a sua conceção não é controlável pelos adquirentes, sendo utilizado um design solicitado pelo próprio colégio. Não estamos perante bens personalizáveis ou personalizados com dados específicos das crianças a que se destinam, pelo que podem ser utilizados, indistintamente, por qualquer dos alunos do colégio em questão. Neste sentido, não podem se pode considerar como provado que estejamos perante bens confeccionados de acordo com especificações do

¹ CC – Código Civil.

consumidor (não foi a Reclamante que determinou as características do bem) ou manifestamente personalizados. Neste contexto, relembre-se que a Reclamante apenas escolheu o tamanho das peças em função das medidas da sua filha, a quem as peças se dirigiam.

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 de que cumpra oficiosamente conhecer.

*

Cumprido, no entanto, começar por decidir a questão prévia de saber entre quem foi estabelecida a relação contratual de compra e venda das referidas fardas. Com efeito, a Reclamada, pese embora não tenha alegado expressamente a sua ilegitimidade nos autos, ao longo da sua contestação impugna que tenha celebrado qualquer negócio com a Reclamante (cf., a título de exemplo, artigo 48 da contestação).

Na ausência de regra especial na Lei da Arbitragem Voluntária (Lei n.º 63/2011, de 14 de Dezembro), e uma vez que não configura a presente ação uma arbitragem puramente

voluntária (nos termos do artigo 14.º, n.º 2 da Lei n.º 24/96, de 31 de julho, convoca-se, a título subsidiário, a aplicação do Código de Processo Civil (CPC). Na falta de disposição diretamente aplicável, deve o Tribunal socorrer-se do previsto no CPC², o qual estabelece no seu artigo 30.º, n.º 1, segunda parte, “(...) o réu é parte legítima quando tem interesse direto em contradizer”.

Alega a Reclamada que não foi celebrado qualquer negócio jurídico entre si e a Reclamante, na medida em que a única relação jurídica, no que aos autos diz respeito, que tem é com a ----”, com vista ao fornecimento de fardas. Nesse contexto, e conforme resulta da matéria de facto considerada como provada, a ----”, através do colégio, disponibiliza um código aos encarregados de educação dos menores para que possam adquirir as fardas. Entende, pois, que a aquisição é feita ao colégio, funcionando como intermediária. Sucede, porém, que tal conclusão não encontra respaldo no nosso ordenamento jurídico. Vejamos.

As relações comerciais que existam ou tenham sido estabelecidas entre a Reclamada e a --- - regulam exatamente essa dimensão: as relações entre ambas. É por via desse contrato que é escolhido o fornecedor de fardas daquela instituição de ensino e é por via daquele instrumento jurídico que se determina a qualidade das fardas, o design das mesmas e as suas demais características. Estamos num plano que se pode designar de relações internas entre a ---- e a Reclamada. Estas relações internas visam criar a moldura em que irão desenvolver-se as relações externas, ou seja, aquelas que decorrem da aquisição das fardas pelos encarregados de educação à Reclamada.

Não se questiona que o acesso à loja online da Reclamada necessite da outorga de um código pelo colégio aos encarregados de educação que pretendem adquirir aqueles bens e que ali se comercializem somente as fardas para aquele colégio. A propriedade daquelas fardas (que são completamente genéricas dentro das especificações do colégio) é transmitida da Reclamada para os adquirentes, no caso dos autos a Reclamante. É a

² CPC – Código de Processo Civil.

Reclamada que gere a página, que confirma as encomendas, que tem uma ficha interna de cliente, que expede os bens e que recebe o preço. O facto de as encomendas serem enviadas para as instalações do colégio em nada desvirtua esta conclusão, pois estamos perante um ponto de entrega como qualquer outro.

Nos termos do artigo 874.º CC, “[c]ompra e venda é o contrato pelo qual se transmite a propriedade de uma coisa, ou outro direito, mediante um preço”. O vendedor está a alienar algo que produziu e a receber, em contrapartida, dado que este é um negócio oneroso, o preço. Aliás, a cláusula 1.ª, n.º 3 do contrato celebrado entre a Reclamada e o colégio dispõe expressamente que “[o] referido fornecimento será efetuado por compra online dos utentes e colaboradores da SEGUNDA OUTORGANTE através de *site* específico disponibilizado para o efeito pela PRIMEIRA OUTORGANTE” [destaque nosso]. A primeira outorgante é a Reclamada e a segunda o colégio.

É inequívoco, pois, que existem dois feixes de relações contratuais: (i) a primeira resultante do contrato celebrado entre a Reclamada e a ---, nos quais a segunda oferece à primeira o monopólio da produção e comercialização das fardas dos alunos inscritos na sua instituição e (ii) as que se estabelecem entre os adquirentes das *supra* mencionadas fardas e a Reclamada.

Face ao exposto, a Reclamada é parte legítima nos autos e deve ter-se por verificada a celebração de um contrato de compra e venda à distância entre a Reclamante e aquela aquando da aquisição das duas t-shirts e duas sweatshirts.

*

Entre a Reclamante e a Reclamada foi celebrado um contrato de compra e venda (artigo 874.º CC) de coisa móvel (duas t-shirts e duas sweatshirts), pelo preço de 55 € (cinquenta e cinco euros), com natureza de relação de consumo nos termos da Lei n.º 24/96, de 31 de

julho, pois a Reclamada dedica-se à comercialização profissional de artigos de vestuário e a Reclamante adquiriu os bens para uso não profissional. O presente negócio jurídico foi celebrado no dia 23.09.2025 e através da loja online da Reclamada.

Neste contexto, estamos perante um contrato de compra e venda 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, pois a aquisição foi realizada de forma integral através de meios eletrónicos.

Estando qualificado o contrato, importa decidir se a Reclamante tinha o direito de livre resolução do mesmo. 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 a compradora 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”³. Não restam, pois, dúvidas da licitude do exercício do direito pelo Reclamante.

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 preço da aquisição dos bens e o custo com o envio do mesmo.

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. Com efeito, não estamos perante uma das exceções aí previstas. Contudo, não se pode ignorar que os custos com a devolução decorreram diretamente da decisão da Reclamada em ignorar de forma livre, voluntária e consciente o pedido de resolução do contrato pela Reclamante. Logo, este custo configura um dano produzido em sede de responsabilidade contratual pela Reclamada, motivo pelo qual deve ser, ao abrigo dos artigos 483.º, n.º 1 e 799.º CC, por ela suportado.

Quanto ao argumento invocado pela Reclamada da aplicabilidade da sua cláusula 9.ª, onde se dispõe “o contrato “é regulado pelas condições nele previstas e pelas condições gerais de uso disponibilizadas na loja privada alojada na plataforma digital ---, pelo que se exclui a aplicação de diplomas incompatíveis com estas condições, designadamente as previstas no DL n.º 24/2014, de 14 de Fevereiro, que regula os contratos celebrados à distância e fora do estabelecimento comercial”, importa decidir. Esta disposição contratual regula somente, tal como já se determinou em momento anterior desta decisão, as relações estabelecidas entre a Reclamada e o colégio, no âmbito do contrato-quadro que regula o fornecimento de bens.

³ JORGE MORAIS CARVALHO, *Manual de Direito do Consumo*, 8.ª Edição, Coimbra, Almedina, 2022, p. 339.

No âmbito da aquisição das fardas pela Reclamante, esta age enquanto consumidora e como já demonstrado preenche os pressupostos subjetivos e objetivos de aplicação do Decreto-Lei n.º 24/2014. Neste sentido, determina o artigo 29.º, n.º 1 do referido diploma que “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 do vício de nulidade.

A mesma conclusão seria obtida pela aplicação do Decreto-Lei n.º 446/85, de 25 de outubro (DLCCG). Logo, não releva se a cláusula dos termos e condições da Reclamada foi ou não comunicada ou se foi ou não aceite pela 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 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).

Resta, pois, decidir se as fardas adquiridas preenchem uma das exceções consagradas no artigo 17.º do Decreto-Lei n.º 24/2014. 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*, pois as t-shirts e

sweatshirts adquiridas pela Reclamada não têm qualquer elemento personalizado em função da identidade da filha da Reclamante. O mesmo é afirmar que podem ser utilizadas por qualquer criança do colégio e, nessa medida, não preenchem a hipótese do artigo 17.º, n.º 1, al. c) do Decreto-Lei n.º 24/2014. Um bem a que apenas foi aposto o logótipo de um colégio, sem qualquer personalização atinente à identidade concreta do aluno, não configura, no sentido do referido Decreto-Lei n.º 24/2014, um bem confeccionado “de acordo com especificações do consumidor ou manifestamente personalizado”. Logo, não se tem por verificada a exceção quer permitisse afastar o direito de livre resolução do contrato.

Neste contexto, e de acordo com o artigo 12.º, n.º 1 do referido diploma, “[n]o prazo de 14 dias a contar da data em que for informado da decisão de resolução do contrato, o fornecedor de bens ou prestador de serviços deve reembolsar o consumidor de todos os pagamentos recebidos”. Não tendo o reembolso tido lugar, dispõe o n.º 6 da mesma norma que “[o] incumprimento da obrigação de reembolso dentro do prazo previsto no n.º 1, obriga o fornecedor de bens ou prestador de serviços a devolver em dobro, no prazo de 15 dias úteis, os montantes pagos pelo consumidor, sem prejuízo do direito do consumidor a indemnização por danos patrimoniais e não patrimoniais”, motivo pelo qual a Reclamada deve reembolsar a Reclamante do valor da encomenda em dobro, no total de 110 € (cento e dez euros), acrescido, conforme se demonstrou, do valor dos portes.

5. DECISÃO

Pelo exposto, julga-se totalmente 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, a devolução do montante de 116,70 € (cento e dezasseis euros e setenta cêntimos) à Reclamante.

7. VALOR DA CAUSA

Fixa-se à ação, para os devidos efeitos, o valor de 116,70 € (cento e dezasseis euros e setenta cêntimos), que corresponde ao valor do pedido deduzido pela Reclamante e que não mereceu oposição da Reclamada.

Sem custas adicionais.

Notifique, com cópia.

Lisboa, 15 de abril de 2025,

A Juiz Árbitro

(Daniela Mirante)