

Processo n.º 4202/2025

Sentença n.º 170/2026

1. PARTES

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

Reclamada: ---., representada pelo seu mandatário Dr. ----, conforme procuração junta aos autos.

2. SUMÁRIO

I. Estamos perante um contrato de compra e venda de um forno 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;

IV. No artigo 17.º do Decreto-Lei n.º 24/2014, estão previstas as exceções ao exercício do direito de livre resolução, sendo aplicável aos autos a prevista no n.º 1, al. m)

3. OBJETO DO LITÍGIO

No dia 26.09.2025, o Reclamante adquiriu junto da Reclamada um forno de encastre PRINCESS HELIUS-E-BLT, bem como contratou o serviço de remoção e recolha do eletrodoméstico antigo e entrega e instalação do novo. O forno teve o preço de 178,85 €

(cento e setenta e oito euros e oitenta e cinco cêntimos) e o serviço o preço total de 59,99 € (cinquenta e nove euros e noventa e nove cêntimos).

A entrega teve lugar no dia 01.10.2025. Não obstante, não foi possível instalar o bem adquirido, alegando o Reclamante que lhe foi dito existirem limitações técnicas que o impediram. Ademais, alega que o técnico danificou o cabo de alimentação do forno antigo ao reinstalar o mesmo.

Nesse sentido, no dia 07.10.2025, o Reclamante exerceu o seu direito de livre resolução, através de correio eletrónico. O reembolso do valor de 178,85 € (cento e setenta e oito euros e oitenta e cinco cêntimos) ocorreu no dia 17.10.2025 e no dia 21.10.2025 recebeu um reembolso parcial de 30 € (trinta euros) quanto ao serviço de instalação.

Face ao exposto, peticiona a condenação da Reclamada na devolução do valor de 29,99 € (vinte e nove euros e noventa e nove cêntimos) em dobro (em virtude não ter sido devolvido no prazo máximo de catorze dias), bem como numa indemnização de 20,01 € (cinquenta euros) por danos morais.

A Reclamada, por seu turno, em sede de contestação alega que a não instalação do serviço não lhe é imputável, derivando aquela da existência de uma tubagem de gás que obstruiu a colocação do equipamento, facto que desconhecia sem ter obrigação de conhecer. Desta feita, alega que a visita do técnico se tornou inútil por motivos imputáveis exclusivamente ao Reclamante, sendo a cobrança do valor de (vinte e nove euros e noventa e nove cêntimos) perfeitamente lícita nos termos das condições contratuais. Pelo exposto, peticiona 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 que se dedica de forma profissional à comercialização de equipamentos eletrónicos;
- b) No dia 26.09.2025, o Reclamante adquiriu junto da Reclamada um forno de encaixe PRINCESS HELIUS-E-BLT, bem como contratou o serviço de remoção e recolha do eletrodoméstico antigo e entrega e instalação do novo;
- c) O forno teve o preço de 178,85 € (cento e setenta e oito euros e oitenta e cinco cêntimos) e o serviço o preço total de 59,99 € (cinquenta e nove euros e noventa e nove cêntimos);
- d) Foi o Reclamante que tirou as medidas do forno a adquirir;
- e) O Reclamante tirou as medidas na face do forno e sem analisar a profundidade;
- f) O Reclamante desconhecia a existência daquela tubagem de gás;
- g) Foi o Reclamante que escolheu o modelo de forno;
- h) A entrega teve lugar no dia 01.10.2025;
- i) O técnico não conseguiu instalar o bem adquirido, pois existe uma tubagem de gás no interior que impede o encaixe do mesmo;
- j) No dia 07.10.2025, o Reclamante exerceu o seu direito de livre resolução, através de correio eletrónico;
- k) A Reclamada reembolsou o valor de 178,85 € (cento e setenta e oito euros e oitenta e cinco cêntimos) no dia 17.10.2025 e no dia 21.10.2025 reembolsou 30 € (trinta euros) quanto ao serviço de instalação;
- l) Nas condições da instalação de forno elétrico e remoção de equipamento antigo, consta, sob a epígrafe condições gerais, a seguinte menção “Sempre que os técnicos se deslocarem a um local para procederem a uma instalação e for impossível a sua realização por um qualquer motivo que não lhe seja imputável será cobrado ao cliente o valor correspondente a uma deslocação, num valor mínimo de €29,99 euros”;
- m) Estas condições são disponibilizadas / informadas aquando da aquisição do serviço de instalação;

- n) As condições do serviço de instalação são entregues ou comunicadas antes da perfeição do contrato de instalação;
- o) O forno antigo está funcional.

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 o técnico tenha danificado o cabo de alimentação do forno antigo ao reinstalar o mesmo.

4.1.3. Motivação

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

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, foram juntos aos autos elementos probatórios suficientes para dar por provada a relação contratual estabelecida entre as partes e os termos da entrega e tentativa de montagem.

Quanto ao facto não provado a), o mesmo consubstancia um facto constitutivo do direito alegado pelo Reclamante. Contudo, não foram juntos aos autos quaisquer comprovativos

¹ CC – Código Civil.

que permitissem ter o mesmo por provado. Foi alegado o dano, porém não foi o Tribunal dotado de qualquer elemento que o permitisse ter como provado.

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 oficiosamente conhecer.

*

Entre o Reclamante e a Reclamada foi celebrado um contrato de compra e venda (artigo 874.º CC) de coisa móvel (um forno de encaixe PRINCESS HELIUS-E-BLT, doravante forno), através da sua loja on-line daquela última, pelo valor de 178,85 € (cento e setenta e oito euros e oitenta e cinco cêntimos), acrescido do serviço de remoção do eletrodoméstico antigo e instalação do novo pelo preço total de 59,99 € (cinquenta e nove euros e noventa e nove cêntimos), 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 deste tipo de artigos e o Reclamante adquiriu o bem para uso não profissional. O presente negócio jurídico foi celebrado no dia 26.09.2025 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 o 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 particulares, pois o Reclamante exerceu o direito de arrependimento depois de o bem ter sido entregue e o técnico da instalação se ter dirigido ao seu domicílio, tendo desencadeado todas as diligências para instalar o bem.

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. Os efeitos do direito de arrependimento são os previstos nos artigos 11.º e 12.º do referido diploma. Foi, aliás, neste contexto que a Reclamada procedeu ao reembolso do valor de 178,85 € (cento e setenta e oito euros e oitenta e cinco cêntimos) do preço de aquisição do bem.

O cerne do litígio reside, então, na devolução do valor de 59,99 € (cinquenta e nove euros e noventa e nove cêntimos), dado que a Reclamada, nessa sede, só devolveu 30 € (trinta euros) desse valor, retendo 29,99 € (vinte e nove euros e noventa e nove cêntimos).

De acordo com o Decreto-Lei n.º 24/2014, o direito de livre resolução previsto no artigo 10.º apresenta as exceções consagradas no artigo 17.º do mesmo diploma. Com efeito, nos termos do artigo 17.º, n.º 1, al. m), os contratos “[p]restação de serviços de reparação ou de manutenção a executar no domicílio do consumidor, a pedido deste” não passíveis de serem objeto do direito de livre resolução. O serviço dos presentes autos surge precisamente como uma atividade de manutenção: a remoção de um forno antigo e a sua substituição por um equipamento novo. Nesse sentido, estamos perante um serviço excluído do âmbito do referido direito, motivo pelo qual a Reclamada pode regular os seus termos.

Assim sendo, cumpre analisar a validade da cláusula contratual geral. 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, dispondo-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 pela Reclamante quanto à não 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”.

De acordo com elementos dos presentes autos, a comunicação foi feita. Com efeito, aquando da compra do produto e da contratação do serviço online, antes da junção do produto ao carrinho surge a menção a detalhes, a qual conduz a uma hiperligação para as partes adquirentes conhecerem os termos do serviço. Assim, a comunicação foi operada nos termos previstos no artigo 5.º, n.º 2 do Decreto-Lei n.º 446/85, onde se dispõe que “[a] comunicação deve ser realizada de modo adequado e com a antecedência necessária para que, tendo em conta a importância do contrato e a extensão e complexidade das cláusulas, se torne possível o seu conhecimento completo e efectivo por quem use de comum diligência”. O que se verificou nos autos, pelo que a cláusula foi devidamente comunicada.

Por outro lado, e dado que o serviço está excluído do âmbito do direito de livre resolução, também não estamos perante uma cláusula que viole um direito imperativo nos termos do artigo 29.º n.ºs 1 e 2 do Decreto-Lei n.º 24/2014.

Quanto a danos não patrimoniais sofridos pelo Reclamante. Os danos não patrimoniais são tutelados, em sede de responsabilidade civil, no artigo 496.º do Código Civil, onde se dispõe no seu n.º 1 que “[n]a fixação da indemnização deve atender-se aos danos não patrimoniais que, pela sua gravidade, mereçam a tutela do direito”. Neste sentido, e atendendo ao critério geral do artigo 496.º, n.º 1, do CC, bem como articulando com a regra do artigo 342.º, n.º 1 do CC, não se identificam quaisquer danos não patrimoniais a tutelar. Neste contexto, e tal como tem sido entendido pela jurisprudência dos tribunais superiores, o mero incómodo / aborrecimento não configura um dano não patrimonial. Destarte,

faltando a existência de danos, não emerge a obrigação de indemnizar da Reclamada quanto a esse aspeto.

5. DECISÃO

Pelo exposto, julga-se totalmente improcedente a presente reclamação, por não provada, absolvendo-se a Reclamada dos pedidos.

6. VALOR DA CAUSA

Fixa-se à ação, para os devidos efeitos, o valor de 79,99 € (setenta e nove euros e noventa e nove cêntimos), que corresponde ao valor do pedido deduzido pelo Reclamante e que não mereceu oposição da Reclamada.

Sem custas adicionais.

Notifique, com cópia.

Lisboa, 30 de abril de 2026,

A Juiz Árbitro

(Daniela Mirante)