

SENTENÇA

PROC Nº. 3015/2025

TAC

MAIA

Reclamante: [REDACTED] devidamente identificado nos autos.

Reclamada: [REDACTED] devidamente identificada nos autos

SUMÁRIO:

- Não existindo qualquer prova da existência de danos não patrimoniais o pedido efetuado tem de improceder.
- Os danos não patrimoniais têm de ser apreciados nos termos do art 496º. Do CC e terá de se provar que a situação em apreço os causou diretamente e que este são relevantes.
- Ficou provado que o reclamante conheceu os termos e condições de venda e em alguns casos de instalação de equipamentos e que mesmo assim prosseguiu com o contrato até final.
- Os equipamentos passíveis de instalação de acordo com as regras contratuais, foram instalados.
- Os equipamentos que não foram instalados constam de exclusões claras e acessíveis no site da reclamada.
- Os anúncios a que o reclamante se refere, são gerais e abstratos, não mencionam em específico qualquer equipamento, não se destinam

diretamente ao reclamante, e obviamente têm de ser interpretados de acordo com os termos e condições de venda de equipamentos.

- Saneamento do processo

Inexistem nulidades ou outras irregularidades que cumpra sanar.

Não foram alegadas exceções que cumpra conhecer.

O tribunal é competente em todas as suas vertentes.

As partes são legítimas.

A matéria encontra-se na livre disponibilidade das partes e encontra-se devidamente disciplinada por lei.

- Valor da causa

Fixa-se o valor da presente reclamação na quantia de 700,00 €.

- Do pedido formulado pelo reclamante

Vem o reclamante solicitar a condenação da reclamada no pagamento da quantia de 700,00 €, a título de danos não patrimoniais

- com base nos seguintes fundamentos factuais plasmados na reclamação efetuada (em síntese)

Em 13/11/2024 o reclamante efetuou a encomenda de seis equipamentos através do site “on line” da reclamada.

Foi-lhe solicitado que escolhesse um dia para a entrega, tendo sido designado o dia 17/11/25.

A entrega não ocorreu nesse dia, tendo o reclamante efetuado várias chamadas telefónicas para a reclamada.

Ficou acordado que a entrega fosse efetuada no dia 19/11/25.

Em 19/11/25 a encomenda foi entregue, mas não na totalidade pois que o reclamante apenas recebeu 5 dos 6 equipamentos encomendados.

Micro-ondas, exaustor, forno e frigorífico e televisão.

Nesse momento nenhum dos equipamentos foi instalado.

Após vários telefonemas, neste dia para a reclamada, foi-lhe dito que nunca tinha acontecido algo semelhante e que iriam abrir uma incidência com os serviços da transportadora.

Assim foi e esta respondeu que o reclamante teria solicitado a não instalação dos equipamentos.

Tal não corresponde à verdade, pois que o reclamante procedeu de imediato à reclamação sobre a não instalação dos equipamentos.

No dia 20/11/25, apresentou reclamação no livro de reclamações eletrónico.

No dia 24 foi-lhe dito pelos serviços da reclamada que não efetuam a instalação de exaustores, fornos e micro-ondas.

Discorda, pois que na página dos equipamentos está explícito que uma das vantagens em adquirir os equipamentos da reclamada é a instalação gratuita

Em 27/11/25 após contacto a reclamada procedeu à instalação dos equipamentos no dia 28/11/25, mas apenas o frigorífico e a televisão.

A reclamada encerrou a reclamação.

Refere o reclamante que os danos morais peticionados resultam do facto de se ter sentido enganado ao confiar na publicidade apresentada,

pela inexistência de qualquer indicação no site quanto a exceções à instalação gratuita e pelo tempo perdido, ansiedade e nervosismo causados durante todo o processo.

A instalação gratuita dos produtos foi determinante para a aquisição destes na reclamada em detrimento de qualquer outro estabelecimento comercial.

A máquina de lavar roupa foi entregue no dia 20/11/25.

(cfr toda a documentação junta com a reclamação)

- A citação da reclamada

A reclamada foi devidamente citada e apresentou-se em julgamento arbitral, devidamente representada, tendo deduzido contestação e indicado prova documental

- A contestação

A reclamada impugnou a reclamação em todos os factos que forem contrários à defesa apresentada e considerada no seu conjunto, concluindo pela improcedência da reclamação e consequente absolvição do pedido formulado.

Assim,

No dia 19/11/25 foram entregues ao reclamante 5 dos 6 equipamentos encomendados e o último equipamento correspondente à máquina de lavar roupa aconteceu no dia 20/11/25.

Neste dia foi emitida no livro de reclamações eletrónico uma reclamação cujo teor corresponde à não instalação dos equipamentos, solicitando que tal fosse efetuado

O reclamante foi informado que nos termos e condições de compra disponíveis no website da reclamada constam os equipamentos suscetíveis de instalação, estando expresso no ponto 6.7 que a reclamada não procede à instalação dos produtos a menos que se especifique de outro modo...., e no ponto 6.8 refere-se que a reclamada não instala placas nem fornos.

Desta forma parte dos equipamentos não poderiam ser instalados.

A reclamada promoveu a instalação do frigorífico e da televisão em 28/11/25.

O reclamante dirigiu nova reclamação discordando e solicitando a redução do preço dos valores pagos, pretendendo o reembolso da diferença.

Respondendo a reclamada manteve a posição quanto à instalação dos equipamentos e no que respeita ao preço dos produtos o reclamante pagou os preços em vigor à data da compra.

As informações constantes do website da reclamada estão claras e acessíveis. A informação ao qual o reclamante se refere constam de um banner geral, no qual se associam as vantagens quanto à aquisição de produtos na loja online da reclamada e não se reportam a nenhum equipamento específico.

Esta informação deve estar conectada com os termos e condições de venda, onde se refere que os serviços de instalação são disponibilizados apenas para determinados equipamentos

(cfr documentação junta com a contestação)

- A prova
- Declarações de parte do reclamante

Reitera as alegações factuais constantes da reclamação, acrescentando que as páginas dos produtos mencionam a instalação gratuita e tal aparece em todos os produtos comercializados.

Quando lhe entregaram os equipamentos nenhum foi instalado e apenas posteriormente foram instalar o frigorífico e a televisão.

Com as reclamações e as chamadas telefónicas que efetuou foi-lhe referido que não instalavam o exaustor, nem o forno, nem o micro-ondas, de acordo com os termos e condições.

Referiu que analisou os termos e condições antes de pagar a encomenda e após o dia 24/11/25, momento em que foi informado da não instalação.

- Testemunhal
- Testemunha apresentada pelo reclamante

[REDACTED], residente com o reclamante, na mesma habitação.

Desde logo referiu ter sido o reclamante a tratar deste assunto e que por isso não conhece os pormenores, todavia sabe porque lhe foi dado a conhecer pelo reclamante que por a instalação ser gratuita o reclamante optou pela compra dos equipamentos no site on line da reclamada.

- Apreciação da prova

Os autos apresentam elementos factuais suficientes para apreciação da questão de mérito.

Os termos e condições gerais, expressos no site da reclamada, claro, acessível a todos que pretendam informar-se e de fácil perceção, que o reclamante declarou que conhece, e que obteve este conhecimento anteriormente a efetuar o pagamento da fatura, e que mesmo assim pagou -a, sem nunca ter solicitado a anulação do contrato, nem a devolução dos produtos por se ter sentido defraudado no que respeita à não instalação dos produtos, referem expressamente que:

6.7 A entrega dos Produtos não inclui a sua instalação, a menos que se especifique expressamente de outro modo para um Produto na Loja Online [REDACTED], como é o caso dos Produtos de maior dimensão (peso bruto superior a 30Kg e Televisões), em que a entrega é efetuada mediante agendamento prévio.

6.8 No caso de a instalação estar incluída com a entrega, o Cliente deve assegurar, por ser sua responsabilidade, que o lugar selecionado para a instalação cumpre as condições exigidas para o produto em causa (por exemplo, a distância a ligações de antena ou cabo, tomadas de eletricidade, à canalização de água ou esgotos, que não exceda os 1,2 metros) e esteja preparado para a instalação. Igualmente, o Cliente deve selecionar e ter preparado o lugar que permita realizar a entrega, sem usar gruas ou outra maquinaria, e sem ter que desmontar ou desembalar o Produto noutros sítios; e que permita realizar a instalação, por exemplo, dispondo de espaço para circular e área de trabalho suficientes. A instalação será realizada por uma equipa de duas pessoas, pelo que qualquer trabalho que requeira pessoas adicionais não está incluído. A instalação não será executada se as tomadas

de eletricidade não forem consideradas seguras, e não serão executados trabalhos de carpintaria, eletricidade, canalização, alvenaria ou bricolage. Para as televisões, a instalação incluirá apenas a abertura da embalagem e colocação do Produto com seu suporte, a ligação à antena ou cabo, e à fonte de alimentação, a sintonização automática de quatro canais definidos pela [REDACTED].

A [REDACTED] não incluirá, em caso algum, qualquer instalação, colocação ou montagem na parede de televisões.

Nenhuma outra atividade será executada, como a montagem ou desmontagem de móveis ou prateleiras, a colocação de fios ou outras ligações elétricas ou de tomadas elétricas.

7 A instalação da máquina de lavar inclui apenas a instalação e o nivelamento.

No caso dos produtos de encastrar, estes não incluem qualquer instalação.

A instalação dos frigoríficos inclui a colocação do produto num local pretendido, desembalando-o e demonstrando ao cliente a ligação à rede elétrica. Por regra, os frigoríficos não são deixados ligados à rede elétrica devido à necessidade de assentar o gás antes de entrar em funcionamento. Existe a possibilidade de recolha gratuita do eletrodoméstico antigo de grande dimensão (com mais de 30Kg) do Cliente, desde que tal seja solicitado no agendamento da entrega. As condições de remoção do antigo equipamento devem ser asseguradas, o qual deverá ser desligado e, quando aplicável, estar vazio e seco.

A [REDACTED] não instala placas, nem fornos.

Ora, mesmo que tenha existido uma publicidade geral quanto à instalação de equipamentos, que aparecesse no site da reclamada, esta não

menção especificamente que beneficia todos os equipamentos adquiridos pelo reclamante e obviamente que se encontra subordinada às condições gerais referidas.

Todavia,

a reclamada procedeu à instalação da televisão, do frigorífico e da máquina de lavar roupa de acordo com as condições de instalação.

Dão-se, assim, como não provados os factos alegados pelo reclamante.

Ainda,

Não ficaram provados os danos não patrimoniais alegados, justamente porque o reclamante, cidadão esclarecido e consciente dos seus deveres sociais e inserido socialmente, exercendo uma profissão tecnicamente exigente e de relevo, está consciente e informado sobre a existência de regras e condições que pautam qualquer venda, principalmente se for efetuada à distância e sem contacto pessoal entre vendedor e comprador.

Não se vislumbrou, nem ficou provado que tivesse existido ansiedade, nervosismo ou stress na pessoa do reclamante, que o tivesse afetado e lhe causado dano.

Em termos de danos não patrimoniais, dispõe o art 496 do CC que se transcreve que apenas os danos (provados com factos demonstrativos), com gravidade (apreciada em concreto) merecem a tutela do direito.

Artigo 496.º - (Danos não patrimoniais)

Na fixação da indemnização deve atender-se aos danos não patrimoniais que, pela sua gravidade, mereçam a tutela do direito.

Cumpre decidir

Julga-se a presente reclamação improcedente e, consequentemente, absolve-se a reclamada do pedido.

Custas (taxas arbitrais) a cargo do reclamante

Registe e notifique

Porto, 10 de abril de 2026



Rui Moreira Chaves

Juiz árbitro