

SENTENÇA

Proc nº. 1036/2026

TAC

GONDOMAR

Reclamante: [REDACTED]

devidamente identificado nos autos

Reclamada: [REDACTED],

devidamente identificada nos autos

Sumário:

- O exercício do direito de livre resolução contratual, previsto na legislação do consumo, termina com o contrato celebrado e com todos os efeitos que deste possam surgir.

- Ao exercer o referido direito, o reclamante entregou o equipamento e a reclamada tem o dever de o reembolsar de todas as quantias recebidas em consequência da extinção contratual.

- Não deve a reclamada reter determinada quantia, em cartão, ao abrigo de uma campanha promocional, quando o contrato é inexistente e não produz qualquer efeito a partir da data da resolução.

Legislação:

LDC, DL nº. 24/2014, de 14/10, CC, CPC, Regulamento do CICAP

- O pedido efetuado

Que a reclamada seja condenada a devolver ao reclamante a quantia de 149,99 €, anulando-se a atribuição de saldo promocional.

- O despacho saneador

O tribunal é competente em todas as suas vertentes.

As partes são legítimas.

Inexistem exceções dilatórias ou perentórias alegadas, irregularidades e/ou nulidades que cumpra conhecer e decidir.

Prosseguindo:

- Fixação do valor da causa

Nos termos legais fixa-se o valor da presente reclamação em 149,99 €

- A reclamação (em síntese)

Em 21/1/26, o reclamante adquiriu “on line” um smartphone Google Pixel 10 Pro, pela quantia de 999,99 €.

Este equipamento integrava uma campanha promocional segundo a qual 15% da quantia paga era convertida em saldo do cartão continente, o que totalizava a quantia de 149,99 €.

Após o recebimento do equipamento o reclamante exerceu o direito de livre resolução dentro do prazo legal e entregou o bem no estabelecimento comercial da reclamada, com a caixa intacta.

Não existiu uso de equipamento.

No momento da entrega foi-lhe devolvida a quantia de 850,00 €, tendo ficado cativa a quantia de 149,99 €, sob a forma de saldo em cartão continente.

O reclamante solicitou a anulação do saldo promocional e a devolução da quantia correspondente pelo esmo modo de pagamento.

A reclamada não o fez.

Apresentou reclamação no livro de reclamações eletrónico

O saldo atribuído mantém-se intacto no cartão.

(cfr documentos juntos com a reclamação)

- A citação

A reclamada devidamente citada, não compareceu na audiência arbitral, nem se fez representar. Não apresentou contestação.

- A prova

Declarações de parte do reclamante

O reclamante foi ouvido em sede de declarações de parte e confirmou na íntegra os factos constantes da reclamação, os quais se dão por reproduzidos para todos os efeitos legais.

- Apreciação da prova e legislação aplicável

O art 342.º do CC, refere que o ónus da prova cabe àquele que alega o direito.

Artigo 342.º - (Ónus da prova)

1. Àquele que invocar um direito cabe fazer a prova dos factos constitutivos do direito alegado.

Ora,

O reclamante conseguiu provar que efetivamente efetuou a compra na loja "on line" da reclamada do smartphone identificado, pela quantia de 999,99 €.

Que devolveu o bem intacto, sem qualquer utilização, sem que a caixa tivesse sido aberta.

A reclamada devolveu a quantia de 850,00 € mas reteve em cartão continente a quantia de 149,99 €, relativa a 15% da campanha promocional relativa à compra do equipamento.

Ora,

A LDC (Lei nº. 24/96 de 31/7 – lei de defesa do consumidor) refere que o consumidor, entendido nos termos do disposto no art 3º., tem direito à qualidade dos bens e serviços, art 4º.; à proteção dos direitos económicos, art 9º.; direito à reparação dos danos, art 12º., veja-se:

Artigo 4.º - Direito à qualidade dos bens e serviços

Os bens e serviços destinados ao consumo devem ser aptos a satisfazer os fins a que se destinam e a produzir os efeitos que se lhes atribuem, segundo as normas legalmente estabelecidas, ou, na falta delas, de modo adequado às legítimas expectativas do consumidor.

Artigo 9.º - Direito à proteção dos interesses económicos

1 - O consumidor tem direito à proteção dos seus interesses económicos, impondo-se nas relações jurídicas de consumo a igualdade material dos intervenientes, a lealdade e a boa-fé, nos preliminares, na formação e ainda na vigência dos contratos.

2 - Com vista à prevenção de abusos resultantes de contratos pré-elaborados, o fornecedor de bens e o prestador de serviços estão obrigados: a) À redação clara e precisa, em caracteres facilmente legíveis, das cláusulas contratuais gerais, incluindo as inseridas em contratos singulares; b) À não inclusão de cláusulas em contratos singulares que originem significativo desequilíbrio em detrimento do consumidor.

3 - A inobservância do disposto no número anterior fica sujeita ao regime das cláusulas contratuais gerais. 4 - O consumidor não fica

obrigado ao pagamento de bens ou serviços que não tenha prévia e expressamente encomendado ou solicitado, ou que não constitua cumprimento de contrato válido, não lhe cabendo, do mesmo modo, o encargo da sua devolução ou compensação, nem a responsabilidade pelo risco de perecimento ou deterioração da coisa. 5 - O consumidor tem direito à assistência após a venda, com incidência no fornecimento de peças e acessórios, pelo período de duração média normal dos produtos fornecidos. 6 - É vedado ao fornecedor ou prestador de serviços fazer depender o fornecimento de um bem ou a prestação de um serviço da aquisição ou da prestação de um outro ou outros.

Ainda,

o DL nº. 24/2014 de 14/2, relativo à compra e vendas à distância refere no art 10º. nº. 1, que 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 ou, nos contratos celebrados fora do estabelecimento comercial a que se referem as subalíneas ii) e v) da alínea i) do artigo 3.º, no prazo de 30 dias, a contar: b) Do dia em que o consumidor ou um terceiro, com exceção do transportador, indicado pelo consumidor adquira a posse física dos bens, no caso dos contratos de compra e venda (...).

No art 11º., quanto ao exercício do direito, dispõe-se que - 1 - o consumidor pode exercer o seu direito de livre resolução através do envio do modelo de «Livre resolução» constante da parte B do anexo ao presente decreto-lei, ou através de qualquer outra declaração inequívoca de resolução do contrato. 2 - Para efeitos do presente decreto-lei considera-se inequívoca a declaração em que o consumidor

comunica, por palavras suas, a decisão de resolver o contrato designadamente por carta, por contacto telefónico, pela devolução do bem ou por outro meio suscetível de prova, nos termos gerais. 3 - Considera-se exercido o direito de livre resolução pelo consumidor dentro do prazo quando a declaração de resolução é enviada antes do termo dos prazos referidos no artigo anterior. 5 - Incumbe ao consumidor a prova de que exerceu o direito de livre resolução, nos termos do presente decreto-lei. 6 - O exercício do direito de livre resolução extingue as obrigações de execução do contrato e toda a eficácia da proposta contratual, quando o consumidor tenha feito tal proposta. 7 - São nulas as cláusulas contratuais que imponham ao consumidor uma penalização pelo exercício do direito de livre resolução ou estabeleçam a renúncia ao mesmo.

O artigo 12.º - Obrigações do fornecedor de bens ou prestador de serviços decorrentes da livre resolução - 1 - No 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. 2 - O reembolso dos pagamentos deve ser feito através do mesmo meio de pagamento que tiver sido utilizado pelo consumidor na transação inicial, salvo acordo expresse em contrário e desde que o consumidor não incorra em quaisquer custos como consequência do reembolso.

O artigo 16.º - Efeito do exercício do direito de livre resolução nos contratos acessórios - sem prejuízo do disposto no Decreto-Lei n.º 133/2009, de 2 de junho, alterado pelos Decretos-Leis n.ºs 72-A/2010, de 17 de junho, e 42-A/2013, de 28 de março, o exercício do direito de livre resolução nos termos do presente decreto-lei implica a resolução

automática dos contratos acessórios ao contrato celebrado à distância ou do contrato celebrado fora do estabelecimento comercial sem direito a indemnização ou pagamento de quaisquer encargos, excetuados os casos previstos no n.º 3 do artigo 12.º e no artigo 13.º

Ora,

O reclamante viu estes direitos recusados, pois que a reclamada não reembolsou na íntegra a quantia paga pelo equipamento relativamente ao qual foi exercido o direito de livre resolução.

Não pode a reclamada reter a quantia de 149,99 €, com o fundamento que a compra foi baseada numa campanha promocional, quando o contrato foi resolvido, na íntegra e sem restrições.

O contrato de compra e venda celebrado não existe.

Deverá, pois, ser devolvida ao reclamante a quantia remanescente de 149,99 €, pelo mesmo meio de pagamento.

Caso contrário o reclamante estaria a ser penalizado pelo legítimo exercício de um direito que lhe assiste.

Face ao exposto e aos factos constantes dos autos,

verifica-se que a reclamada desrespeitou a legislação do consumo acima referida.

Julga-se

a presente reclamação procedente, e em consequência, condena-se a reclamada a efetuar o reembolso ao reclamante da quantia de 149,99 €, pelo mesmo meio de pagamento.

Custas (taxas arbitrais) pela reclamada

Registe e notifique.

Gondomar, 29/04/2026



Rui Moreira Chaves

Juiz árbitro