

Proc. n.º 128/2026 TAC Porto

## SENTENÇA

Demandante: Y, residente na .....Porto;

Demandado: C, Lda, pessoa coletiva registada sob o NIPC ....., com sede social na rua .....,  
Mozelos, Santa Maria da Feira.

### 1. Relatório

1.1. A Y..., residente na rua de ...º, Porto, apresentou no CICAP reclamação contra C, Lda, pessoa coletiva registada sob o NIPC ..., com sede social na rua ... Mozelos, Santa Maria da Feira, pedindo que fosse a demandada condenada ao reembolso integral do preço pago por uma televisão, no montante de 474,98 euros, incluindo os custos de envio.

Na reclamação inicial da demandante, a qual aqui se dá por integralmente reproduzida, esta alega, em suma, que adquiriu à demandada uma televisão pelo preço de 474,98 euros, a qual, após entrega, apresentava desconformidades ao nível do ecrã. Tais anomalias foram de imediato registadas e comunicadas à demandada, incluindo através de reclamação no Livro de Reclamações, sem que tenha sido prestada qualquer resposta. Mais alega que a demandada não procedeu, em tempo útil, ao envio do respetivo comprovativo de pagamento, circunstância que dificultou o contacto com os serviços de apoio e atrasou a resolução da situação.

Não tendo sido solucionada a desconformidade, o processo foi enquadrado no exercício do direito de livre resolução, o qual foi exercido pela demandante, tendo o bem sido devolvido dentro do prazo e nos termos indicados. A demandante refere que, a pedido da demandada, enviou registos fotográficos e videográficos do equipamento, tendo esta confirmado, por escrito, a inexistência de danos ou sinais de uso, sendo inclusive atestado pelo respetivo técnico, aquando da receção do produto, que o mesmo se encontrava em bom estado de funcionamento.

Não obstante tais reconhecimentos, a demandada passou posteriormente a recusar o reembolso integral, invocando fundamentos sucessivos e contraditórios, designadamente a ausência de película protetora, alegados danos e sinais de utilização, bem como a

INSTITUIÇÃO DE UTILIDADE PÚBLICA

circunstância de o equipamento ter sido instalado. A demandante contrapõe que a remoção da película decorreu de instruções do fabricante e que eventual instalação visou apenas a verificação do funcionamento do bem, não excedendo o uso permitido por lei. Acrescenta que a demandada aplicou, de forma unilateral, uma desvalorização de 20% sobre o preço pago, propondo restituir apenas 80% do valor, o que considera carecer de fundamento legal à luz do disposto no artigo 14.º, n.º 2 do Decreto-Lei n.º 24/2014 de 14 de fevereiro. Refere ainda que, apesar de inicialmente terem sido assegurados pela demandada, passaram a ser imputados à demandante os custos de transporte.

Perante a manutenção da recusa de reembolso integral, a demandante apresentou nova reclamação e recorreu à presente ação, peticionando a condenação da demandada no reembolso integral do montante pago, no valor de 474,98 euros, incluindo custos de envio.

1.2. Citada, a demandada apresentou contestação, a qual aqui se dá integralmente por reproduzida e através da qual pugnou pela improcedência da ação, alegando para tanto que se dedica à comercialização de equipamentos eletrónicos e que a demandante adquiriu uma televisão pelo valor de 474,98 euros, tendo posteriormente reportado alegadas “manchas” no ecrã. Mais sustenta que, na sequência dessa reclamação, procedeu prontamente à análise técnica do equipamento, a qual concluiu pela inexistência de qualquer defeito ou anomalia funcional, conclusão essa que foi comunicada à demandante.

Não obstante a inexistência de desconformidade, a demandada refere ter aceite enquadrar a situação no âmbito do direito de livre resolução, por a demandante ainda se encontrar dentro do prazo legal aplicável, tendo o equipamento sido devolvido para esse efeito. Todavia, alega que, aquando da receção, o produto não se encontrava nas mesmas condições em que fora entregue, evidenciando ausência de película protetora, danos na embalagem, falta de proteções e sinais de instalação e manuseamento que excederiam a mera verificação do bem. Em consequência, sustenta que o equipamento deixou de poder ser comercializado como novo, passando a ter de ser vendido como recondicionado, com inerente desvalorização, tendo, por isso, aplicado uma depreciação de 20% sobre o preço pago, ao abrigo do disposto no artigo 14.º, n.º 2 do Decreto-Lei n.º 24/2014 de 14 de fevereiro. Acrescenta que não recusou o exercício do direito de livre resolução, tendo apenas condicionado o reembolso à referida depreciação, disponibilizando, ainda assim, alternativas à demandante, como a obtenção de relatório técnico oficial ou a devolução do equipamento.

No plano jurídico, a demandada defende que o direito de livre resolução não afasta a responsabilidade do consumidor pela depreciação do bem quando a utilização exceda a necessária para verificar a sua natureza, características e funcionamento, devendo tal verificação equivaler à admissível em estabelecimento comercial. Sustenta que, no caso concreto, a manipulação efetuada pela demandante ultrapassou esses limites, legitimando a redução do montante a restituir.

Conclui, assim, pela inexistência de qualquer incumprimento contratual ou falta de conformidade do equipamento, afirmando que as alegações da demandante não foram confirmadas tecnicamente e que atuou sempre de boa-fé, requerendo, em consequência, a improcedência da ação e a sua absolvição do pedido.

\*

Nos termos do art.º 297.º n.º 1 do Código de Processo Civil, aplicável por remissão do art.º 27.º n.º 3 do Regulamento Harmonizado dos Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Competência Genérica, fixa-se o valor da causa em 474,98 euros, por ser este o valor do negócio jurídico em litígio.

\*

Tratando-se de arbitragem necessária, nos termos do art.º 14.º n.º 2 da Lei n.º 24/96 de 31 de julho, na redação que lhe foi dada pela Lei n.º 63/2019 de 16 de agosto, é este tribunal competente para julgar e decidir o litígio

\*

Não existem nulidades, exceções ou outras questões prévias que obstem ao conhecimento do mérito e de que cumpra conhecer.

\*

## 2. Objeto do Litígio

O objeto do processo consiste em determinar se a demandante tem direito ao reembolso integral do preço pago por uma televisão adquirida à demandada, no âmbito do exercício do direito de livre resolução, ou se é legítima a aplicação, por esta, de uma depreciação de 20% sobre o valor do bem devolvido, em virtude de alegada utilização que exceda o necessário para a verificação das suas características e funcionamento.

\*

## 3. Questões a resolver

INSTITUIÇÃO DE UTILIDADE PÚBLICA

Tendo em consideração o objeto do litígio e o pedido do demandante, verificam-se as seguintes questões a resolver:

Aferir da aplicabilidade do regime jurídico da venda de bens de consumo e das garantias a ela relativas, constante no Decreto-Lei n.º 84/2021 de 18 outubro e do regime jurídico das vendas à distância constante do Decreto-Lei n.º 24/2014 de 14 de fevereiro.

Determinar se a televisão adquirida pela demandante apresentava falta de conformidade, nos termos do regime jurídico aplicável à compra e venda de bens de consumo.

Apreciar a validade e eficácia do exercício do direito de livre resolução pela demandante, no âmbito do contrato celebrado à distância.

Aferir se a utilização ou manipulação do bem pela demandante excedeu o necessário à verificação da sua natureza, características e funcionamento, para efeitos do disposto no artigo 14.º, n.º 2 do Decreto-Lei n.º 24/2014 de 14 de fevereiro.

Apurar se é legítima a aplicação, pela demandada, de uma depreciação de 20% sobre o valor do bem devolvido, em função do estado em que o mesmo foi restituído.

Determinar se a demandante tem direito ao reembolso integral do preço pago, incluindo custos de envio, ou apenas a um reembolso parcial nos termos defendidos pela demandada.

Apreciar a eventual existência de incumprimento contratual imputável à demandada, designadamente no que respeita à gestão da reclamação e condições de reembolso.

\*

#### 4. Fundamentação

##### 4.1. Dos Factos

##### 4.1.1. Factos Provados

Com interesse para a decisão julgo provados os seguintes factos:

1. A Demandada tem por objeto, entre outros, o comércio de bens através de técnicas de celebração de contratos à distância;
2. A demandante adquiriu à demandada, através de uma técnica de venda à distância, uma televisão, pelo preço de 474,98 euros.

3. Após a receção do equipamento, a demandante desembalou e instalou a televisão verificando algumas manchas nas cores do ecrã que reputou como sendo resultantes de desconformidades no funcionamento.
4. Por sugestão do fabricante da televisão a demandada retirou a película protetora do ecrã daquele equipamento, embora se tenha mantido o funcionamento que a consumidora considerava como anómalo.
5. Perante tal a demandante denunciou à demandada a existência de anomalias no ecrã e procedeu à entrega da mesma para análise e eventual reparação.
6. A demandante não exerceu o direito de livre resolução do contrato dentro do prazo de 14 dias após a receção do equipamento.
7. A demandada procedeu à análise técnica do equipamento.
8. Na sequência dessa análise, a demandada comunicou à demandante que o equipamento não apresentava anomalias funcionais.
9. Considerando que a demandante não se encontrava satisfeita com o funcionamento do equipamento a demandada aceitou posteriormente, e já fora do prazo legalmente previsto, em enquadrar a situação no âmbito do direito de livre resolução do contrato.
10. Aquando da devolução, o equipamento apresentava ausência de película protetora, alterações ao nível da embalagem, falta de proteções e sinais físicos de ter sido instalado, designadamente pelo aperto de parafusos.
11. Face aos sinais de manuseamento encontrados o bem não pode voltar a ser colocado no mercado em estado de novo, mas sim na qualidade de bem recondicionado.
12. Em estabelecimento comercial não é admitido o manuseamento consubstanciado na retirada de películas protetoras do ecrã nem na instalação da televisão em local definitivo.
13. A demandada informou a demandante da aplicação de uma depreciação de 20% sobre o valor do bem.
14. A demandada não procedeu ao reembolso integral do preço pago, propondo a restituição de montante inferior.

#### 4.1.2. Factos não provados

#### INSTITUIÇÃO DE UTILIDADE PÚBLICA

Para além daqueles factos prejudicados pela factualidade dada como provada julgo como não provados os seguintes factos:

1. Que a televisão apresentasse qualquer falta de conformidade ou defeito de funcionamento.
2. Que as anomalias invocadas pela demandante correspondessem a um vício efetivo do equipamento.
3. Que o manuseamento do bem pela demandante se tenha limitado exclusivamente ao necessário para a verificação da sua natureza, características e funcionamento sem exceder a manipulação habitualmente admitida em estabelecimento comercial.
4. Que o equipamento devolvido se encontrasse nas mesmas condições em que foi entregue à demandante.
5. Que a aplicação da depreciação de 20% seja desprovida de qualquer fundamento fáctico.
6. Que a conduta da demandada consubstancie incumprimento contratual para além do não reembolso integral do preço pago.

\*

#### 4.2. Fundamentação da matéria de facto

Nos termos do art.º 607.º n.º 5 do código de Processo Civil, a factualidade dada como provada resultou da livre e prudente convicção do julgador, edificada através da apreciação crítica da prova produzida, à luz das normas e princípios jurídicos aplicáveis, devidamente cotejadas pelas regras da experiência comum, tendo em conta “in casu”, os factos admitidos por acordo na petição inicial e na contestação, as declarações da demandante, o depoimento das testemunhas arroladas, as presunções legais aplicáveis, a demais prova documental e bem assim os factos notórios, os instrumentais e os que constituem complemento e concretização das alegações das partes, que resultaram da instrução e discussão da causa.

A factualidade dada como não provada resultou da produção de prova em sentido contrário e bem assim da ausência de produção de prova pela parte que a tal se encontrava onerada.

\*

#### 4.3. Fundamentação da matéria de direito

INSTITUIÇÃO DE UTILIDADE PÚBLICA

Tendo em conta as questões a resolver supra enunciadas cumpre-nos agora enquadrar a factualidade dada como provada à matéria de direito.

O regime jurídico que regula os direitos do consumidor na compra e venda de bens, conteúdos e serviços digitais, consta no Decreto-Lei n.º 84/2021 de 18 outubro, que transpõe para o ordenamento jurídico interno as Diretivas (EU) 2019/771 e (EU) 2019/770 e revogou o Decreto-Lei n.º 67/2003 de 8 de abril, alterado pelo Decreto-Lei n.º 84/2008 de 21 de maio n.º 1999/44/CE, de 25 de maio, do Parlamento Europeu e do Conselho.

Nos termos do art.º 3.º n.º 1 al.ª a) e b) e art.º 53.º do Decreto-Lei n.º 84/2021 de 18 outubro, este regime é aplicável aos contratos de compra e venda celebrados entre profissionais e consumidores e aos bens fornecidos no âmbito de um contrato de empreitada ou de outra prestação de serviços.

A definição de consumidor, para efeitos do citado diploma encontra-se no seu art.º 2.º, al.ª g) como: “ g) Consumidor», uma pessoa singular que, no que respeita aos contratos abrangidos pelo presente decreto-lei, atue com fins que não se incluam no âmbito da sua atividade comercial, industrial, artesanal ou profissional;”.

Por seu lado, no art.º 2.º, al.ª o) do mesmo Decreto-Lei n.º 84/2021 de 18 outubro, profissional é: “o) «Profissional», uma pessoa singular ou coletiva, pública ou privada, que atue, inclusivamente através de qualquer outra pessoa em seu nome ou por sua conta, para fins relacionados com a sua atividade comercial, industrial, artesanal ou profissional, no que respeita aos contratos abrangidos pelo presente decreto-lei;”

Ainda importante para a demanda, convém aludir à definição de bem de consumo, que nos é dada pelo art.º 2.º, al.ª c), subalíneas i) e ii) do mesmo diploma, o qual estipula: “c) «Bens»:

i ) Qualquer bem móvel corpóreo, incluindo os bens em segunda mão e a água, o gás e a eletricidade quando colocados em venda num volume limitado ou em quantidade determinada;

ii) Qualquer bem móvel corpóreo que incorpore ou esteja interligado com um conteúdo ou serviço digital, de tal modo que a falta destes impeça os bens de desempenharem as suas funções («bens com elementos digitais»); “

Desta forma, confrontando as aludidas definições legais com factualidade dada como provada é por demais evidente que o Decreto-Lei n.º 84/2021 de 18 outubro, é aplicável à

INSTITUIÇÃO DE UTILIDADE PÚBLICA

relação jurídica em apreço, porquanto estamos perante um contrato de compra e venda de um bem corpóreo por um consumidor a um vendedor profissional, no âmbito de uma atividade comercial que visa a obtenção de benefícios.

Prosseguindo:

No que concerne à conformidade dos bens postula o art.º 5.º do Decreto-Lei n.º 84/2021 de 18 outubro que:

“Artigo 5.º

Conformidade dos bens

O profissional deve entregar ao consumidor bens que cumpram os requisitos constantes dos artigos 6.º a 9.º, sem prejuízo do disposto no artigo 10.º”

No artigo 6.º do mesmo diploma encontram-se estabelecidos os requisitos subjetivos de conformidade:

“Artigo 6.º

Requisitos subjetivos de conformidade

São conformes com o contrato de compra e venda os bens que:

- a) Correspondem à descrição, ao tipo, à quantidade e à qualidade e detêm a funcionalidade, a compatibilidade, a interoperabilidade e as demais características previstas no contrato de compra e venda;
- b) São adequados a qualquer finalidade específica a que o consumidor os destine, de acordo com o previamente acordado entre as partes;
- c) São entregues juntamente com todos os acessórios e instruções, inclusivamente de instalação, tal como estipulado no contrato de compra e venda; e
- d) São fornecidos com todas as atualizações, tal como estipulado no contrato de compra e venda.”

Ademais, no art.º 7.º são elencados os requisitos objetivos de conformidade dos bens:

“Artigo 7.º

Requisitos objetivos de conformidade

1 - Para além dos requisitos previstos no artigo anterior, os bens devem:

- a) Ser adequados ao uso a que os bens da mesma natureza se destinam;
- b) Corresponder à descrição e possuir as qualidades da amostra ou modelo que o profissional tenha apresentado ao consumidor antes da celebração do contrato, sempre que aplicável;
- c) Ser entregues juntamente com os acessórios, incluindo a embalagem, instruções de instalação ou outras instruções que o consumidor possa razoavelmente esperar receber, sempre que aplicável; e
- d) Corresponder à quantidade e possuir as qualidades e outras características, inclusive no que respeita à durabilidade, funcionalidade, compatibilidade e segurança, habituais e expectáveis nos bens do mesmo tipo considerando, designadamente, a sua natureza e qualquer declaração pública feita pelo profissional, ou em nome deste, ou por outras pessoas em fases anteriores da cadeia de negócio, incluindo o produtor, nomeadamente na publicidade ou na rotulagem.

2 - O profissional não fica vinculado às declarações públicas a que se refere a alínea d) do número anterior se demonstrar que:

- a) Não tinha, nem podia razoavelmente ter, conhecimento da declaração pública em causa;
- b) No momento da celebração do contrato, a declaração pública em causa tinha sido corrigida de forma igual ou comparável à forma por que tinha sido feita; ou

INSTITUIÇÃO DE UTILIDADE PÚBLICA

c) A decisão de contratar não poderia ter sido influenciada por aquela declaração. 3 - Não se verifica falta de conformidade quando, no momento da celebração do contrato, o consumidor tenha sido inequivocamente informado de que uma característica particular do bem se desviava dos requisitos estabelecidos no n.º 1 e tenha aceitado, separadamente, de forma expressa e inequívoca, esse desvio.” 4 - Salvo acordo em contrário das partes, os bens devem ser entregues na versão mais recente à data da celebração do contrato.

Verifica-se assim, ser obrigação do vendedor entregar ao consumidor bens que sejam conformes ao contrato de compra e venda, respondendo por qualquer falta que exista no momento da entrega, devendo, por imperativo de interpretação sistemática, esta conformidade ser também aferida à luz do art.º 4.º da Lei que estabelece o regime legal aplicável à defesa dos consumidores, ou Lei da Defesa do Consumidor, aprovada pela Lei n.º 24/96, de 31 de julho, a qual estabelece que: “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.”.

Quanto ao prazo de garantia, estabelece o art.º 12.º n.º 1 do Decreto-Lei n.º 84/2021 de 18 outubro que “O profissional é responsável por qualquer falta de conformidade que se manifeste no prazo de três anos a contar da entrega do bem”, sucedendo que nos termos do art.º 13.º n.º 1 do mesmo diploma legal, “A falta de conformidade que se manifeste num prazo de dois anos a contar da data de entrega do bem presume-se existente à data de entrega do bem, salvo quando tal for incompatível com a natureza dos bens ou com as características da falta de conformidade.”

No que tange aos direitos do consumidor estes encontram-se elencados no art.º 15.º Decreto-Lei n.º 84/2021 de 18 outubro, nos seguintes termos:

#### Artigo 15.º

##### Direitos do consumidor

1 - Em caso de falta de conformidade do bem, e nas condições estabelecidas no presente artigo, o consumidor tem direito:

- a) À reposição da conformidade, através da reparação ou da substituição do bem;
- b) À redução proporcional do preço; ou

INSTITUIÇÃO DE UTILIDADE PÚBLICA

c) À resolução do contrato.

2 - O consumidor pode escolher entre a reparação ou a substituição do bem, salvo se o meio escolhido para a reposição da conformidade for impossível ou, em comparação com o outro meio, impuser ao profissional custos desproporcionados, tendo em conta todas as circunstâncias, incluindo:

- a) O valor que os bens teriam se não se verificasse a falta de conformidade;
- b) A relevância da falta de conformidade; e
- c) A possibilidade de recurso ao meio de reposição da conformidade alternativo sem inconvenientes significativos para o consumidor.

3 - O profissional pode recusar repor a conformidade dos bens se a reparação ou a substituição forem impossíveis ou impuserem custos que sejam desproporcionados, tendo em conta todas as circunstâncias, incluindo as que são mencionadas nas alíneas a) e b) do número anterior.

4 - O consumidor pode escolher entre a redução proporcional do preço, nos termos do artigo 19.º, e a resolução do contrato, nos termos do artigo 20.º, caso:

- a) O profissional:
  - i) Não tenha efetuado a reparação ou a substituição do bem; ii) Não tenha efetuado a reparação ou a substituição do bem nos termos do disposto no artigo 18.º;
  - iii) Tenha recusado repor a conformidade dos bens nos termos do número anterior; ou
  - iv) Tenha declarado, ou resulte evidente das circunstâncias, que não vai repor os bens em conformidade num prazo razoável ou sem grave inconveniente para o consumidor;
- b) A falta de conformidade tenha reaparecido apesar da tentativa do profissional de repor os bens em conformidade;
- c) Ocorra uma nova falta de conformidade; ou
- d) A gravidade da falta de conformidade justifique a imediata redução do preço ou a resolução do contrato de compra e venda.

5 - A redução do preço deve ser proporcional à diminuição do valor dos bens que foram recebidos pelo consumidor, em comparação com o valor que teriam se estivessem em conformidade.

6 - O consumidor não tem direito à resolução do contrato se o profissional provar que a falta de conformidade é mínima.

INSTITUIÇÃO DE UTILIDADE PÚBLICA

- 7 - O consumidor tem o direito de recusar o pagamento de qualquer parte remanescente do preço ao profissional até que este cumpra os deveres previstos no presente decreto-lei.
- 8 - O disposto no número anterior não confere ao consumidor o direito à recusa de prestações que estejam em mora.
- 9 - O direito à resolução do contrato ou à redução proporcional do preço pode ser exercido quando a falta de conformidade tenha levado ao perecimento ou deterioração do bem por motivo não imputável ao consumidor. 10 - Os direitos previstos no presente artigo transmitem-se ao terceiro adquirente do bem a título gratuito ou oneroso.

Operacionalizando o regime legal supra enunciado às relações jurídicas por este reguladas, temos que ao consumidor caberá então provar a existência da falta de conformidade, manifestada no prazo da garantia, ficando livre da prova de que o defeito encontrado não ocorreu de qualquer causa superveniente à entrega (cfr. CALVÃO DA SILVA, in Venda de Bens de Consumo, Revista, aumentada e atualizada, 4ª Ed. Almedina, págs. 97 e seguintes), mais sucedendo que, por aplicação do novo regime legal das garantias, após o decurso do prazo de dois anos já caberá ao adquirente a prova que a falta de conformidade existia à data da entrega do bem (cfr art.º 13.º n.º 4 do Decreto-Lei n.º 84/2021 de 18 outubro).

Face à prova da não conformidade feita pelo consumidor dentro do prazo de dois anos a contar da entrega do bem, ao vendedor caberá, por sua parte, ilidir a presunção estabelecida, provando que a falta de conformidade não existia no momento da entrega, antes resultando de facto posterior à mesma. Atente-se que o que aqui é exigido é uma prova efetiva de um facto concreto posterior à entrega que gerou a falta de conformidade (cfr. Ac. do Tribunal da Relação de Lisboa, de 10 de fevereiro de 2015, Processo 2360/13.4TBOER.L1-1 relator: Manuel Marques), não bastando para tal meras alegações.

Já quanto aos direitos do consumidor, e ao contrário do regime legal anteriormente aplicável, resulta do art.º 15.º do Decreto-Lei n.º 84/2021 de 18 outubro, acima transcrito, de que perante uma desconformidade o consumidor tem direito à reposição da mesma através de reparação ou substituição do bem, sendo que a redução do preço ou a resolução do contrato apenas é aplicável nos casos previstos do n.º 4 do mesmo artigo, nomeadamente quando o profissional:

- Não tenha efetuado a reparação ou a substituição do bem;
- Não tenha efetuado a reparação ou a substituição do bem nos termos do disposto no artigo 18.º;
- Tenha recusado repor a conformidade dos bens nos termos do número anterior; ou
- Tenha declarado, ou resulte evidente das circunstâncias, que não vai repor os bens em conformidade num prazo razoável ou sem grave inconveniente para o consumidor; e ainda nas situações em que:
- A falta de conformidade tenha reaparecido apesar da tentativa do profissional de repor os bens em conformidade;
- Ocorra uma nova falta de conformidade; ou
- A gravidade da falta de conformidade justifique a imediata redução do preço ou a resolução do contrato de compra e venda.

Ora, no caso concreto, e face à factualidade alegada e dada como provada, temos que a demandante não logrou provar a falta de conformidade do bem pelo que não se encontram reunidos os pressupostos para o exercício do acima enunciado direito de resolução contratual, por desconformidade, nem para a aplicação do direito de rejeição constante no art.º 16.º do Decreto-Lei n.º 84/2021 de 18 outubro.

Considerando que o contato de compra e venda foi celebrado através de meios de comunicação à distância as partes convencionaram que iriam considerar a devolução realizada primitivamente com o intuito de verificação de desconformidade, como o exercício do direito à livre resolução contratual consignado no Decreto-Lei n.º 24/2014 de 14 de fevereiro, embora o prazo legalmente estipulado de 14 dias já se encontrasse ultrapassado.

Postula o art.º 1.º do Decreto-Lei n.º 24/2014 de 14 de fevereiro, na sua redação atual, que:

“Artigo 10.º

Direito de livre resolução nos contratos celebrados à distância ou

INSTITUIÇÃO DE UTILIDADE PÚBLICA

celebrados fora do estabelecimento

1 - O consumidor tem o direito de resolver o contrato sem incorrer em quaisquer custos, para além dos estabelecidos no n.º 3 do artigo 12.º e no artigo 13.º, quando for caso disso, 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:

- a) Do dia da celebração do contrato, no caso dos contratos de prestação de serviços;
- 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, ou:
  - i) Do dia em que o consumidor ou um terceiro, com exceção do transportador, indicado pelo consumidor adquira a posse física do último bem, no caso de vários bens encomendados pelo consumidor numa única encomenda e entregues separadamente;
  - ii) Do dia em que o consumidor ou um terceiro, com exceção do transportador, indicado pelo consumidor adquira a posse física do último lote ou elemento, no caso da entrega de um bem que consista em diversos lotes ou elementos; iii) Do dia em que o consumidor ou um terceiro por ele indicado, que não seja o transportador, adquira a posse física do primeiro bem, no caso dos contratos de entrega periódica de bens durante um determinado período;
- c) Do dia da celebração do contrato, no caso dos contratos de fornecimento de água, gás ou eletricidade, que não estejam à venda em volume ou quantidade limitados, de aquecimento urbano ou de conteúdos digitais que não sejam fornecidos num suporte material.

2 - Se o fornecedor de bens ou prestador de serviços não cumprir o dever de informação pré-contratual determinado na alínea m) do n.º 1 do artigo 4.º, o prazo para o exercício do direito de livre resolução é de 12 meses a contar da data do termo do prazo inicial a que se refere o número anterior.

3 - Se, no decurso do prazo previsto no número anterior, o fornecedor de bens ou prestador de serviços cumprir o dever de informação pré-contratual a que se refere a alínea m) do n.º 1 do artigo 4.º, o consumidor dispõe 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, de 30 dias para resolver o contrato a partir da data de receção dessa informação.

INSTITUIÇÃO DE UTILIDADE PÚBLICA

4 - O disposto no n.º 1 não impede a fixação, entre as partes, de prazo mais alargado para o exercício do direito de livre resolução.

5 - O disposto no presente artigo não dispensa o cumprimento das regras legais relativas ao dever de ligação à rede pública de abastecimento de água e à utilização de captações de água para consumo humano, nos termos do disposto no Decreto-Lei n.º 194/2009, de 20 de agosto, na sua redação atual, e no Decreto-Lei n.º 226-A/2007, de 31 de maio, na sua redação atual.”

Do n.º 4 do supracitado artigo resulta que, apesar do prazo legalmente estipulado, as partes podem fixar livremente prazo mais alargado para o exercício do direito de livre resolução, sendo admissível que essa convenção modificativa seja realizada após a celebração do contrato à distância, posto que ambos os contraentes o consintam, nos termos do art.º 406.º do código Civil. Ou seja, considerando a factualidade dada como provada resulta que as partes acabaram por modificar o contrato celebrado, concedendo um prazo mais alargado para o exercício do direito à livre resolução contratual.

Prosseguindo:

No artigo 11.º do Decreto-Lei n.º 24/2014 de 14 de fevereiro, na sua redação atual, é ainda determinado que:

#### “Artigo 11.º

##### Exercício e efeitos do direito de livre resolução

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.

4 - Quando no sítio na Internet do fornecedor de bens ou prestador de serviços seja possibilitada a livre resolução por via eletrónica e o consumidor utilizar essa via, o

fornecedor de bens ou prestador de serviços, acusa, no prazo de 24 horas, ao consumidor a receção da declaração de resolução em suporte duradouro.

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.

Resulta assim que face à utilização de uma técnica de comunicação à distância, para efeitos de celebração de um contrato de compra e venda, o consumidor tem direito a resolver o contrato no prazo de 14 dias a contar da entrega do bem, devendo esse direito ser exercido através de declaração inequívoca por parte do adquirente, sendo que, nos termos do art.º 224.º n.º 1 do Código Civil, esta declaração receptícia torna-se eficaz quando chega à esfera de ação do destinatário (cfr Acórdão do Tribunal da Relação do Porto de 10 de maio de 2011, proc.º 3792/08.5TBMAI-A.P1, relator Ramos Lopes).

Por outro lado, exercido o direito à livre resolução do contrato deve o fornecedor do bem reembolsar o consumidor de todos os pagamentos recebidos, no prazo de 14 dias a contar da data em que for informado da decisão de resolução), findos os quais passa a assistir ao adquirente o direito à perceção do dobro dos montantes pagos (cfr art.º 12.º n.º 1 e n.º 6 do Decreto-Lei n.º 24/2014 de 14 de fevereiro, na sua redação atual).

Sem embargo, resulta do art.º 14.º n.º 2 do Decreto-Lei n.º 24/2014 de 14 de fevereiro, na sua redação atual, que “O consumidor pode ser responsabilizado pela depreciação do bem, se a manipulação efetuada para inspecionar a natureza, as características e o funcionamento desse bem exceder a manipulação que habitualmente é admitida em estabelecimento comercial.”

No caso em apreço verifica-se que a manipulação do bem pela consumidora excedeu a manipulação que habitualmente é admitida em estabelecimento comercial, tendo esta designadamente procedido à retirada da película protetora do ecrã, alterado as condições da embalagem e das proteções e causado sinais físicos na zona de aperto de parafusos resultantes da circunstância do aparelho ter sido efetivamente instalado na habitação da demandante.

INSTITUIÇÃO DE UTILIDADE PÚBLICA

Face a tal manipulação, pode a demandante se legalmente responsabilizada pela depreciação do bem, o qual já não tem condições para ser novamente inserido no circuito comercial no estava de novo.

No que concerne à taxa de depreciação do bem, exigida pela demandada, na ordem dos 20%, considera-se que esta se mostra justa, embora os cálculos do montante a devolver, constante em comunicação junta ao processo, não se encontrem corretos.

Assim, considerando o objeto do processo, verifica-se que à demandante não assiste o direito de reembolso do valor total pago na sequência do contrato celebrado entre as partes, sendo legítima a aplicação de uma depreciação de 20% aplicada ao montante total pago pelo bem objeto mediato daquele negócio jurídico.

\*

## 5. Dispositivo

Nestes termos, julgo a ação totalmente improcedente pelo que absolve a demandada do pedido de reembolso integral do valor total pago na sequência do contrato celebrado entre as partes.

**Taxa de arbitragem pelas partes** (cfr art.º 21.º Regulamento Harmonizado dos Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Competência Genérica)

Notifique-se.

Porto, 30 de junho de 2026

O Juiz-Árbitro,

(Armando Jorge Ferreira de Sousa)

SUMÁRIO:

INSTITUIÇÃO DE UTILIDADE PÚBLICA

- I – Não sendo provada a falta de conformidade do bem nos termos do Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro, não assiste ao consumidor o direito à resolução do contrato por desconformidade.
- II – No âmbito de contrato celebrado à distância, o direito de livre resolução pode ser validamente exercido fora do prazo legal quando as partes acordem na sua extensão, nos termos do artigo 406.º do Código Civil e do artigo 10.º, n.º 4 do Decreto-Lei n.º 24/2014.
- III – O exercício do direito de livre resolução determina, em regra, a restituição integral dos montantes pagos pelo consumidor, nos termos do artigo 12.º do Decreto-Lei n.º 24/2014.
- IV – Todavia, nos termos do artigo 14.º, n.º 2 do Decreto-Lei n.º 24/2014, o consumidor responde pela depreciação do bem quando a sua manipulação exceda o necessário para verificar a natureza, características e funcionamento do mesmo.
- V – Ultrapassa essa utilização admissível a remoção de elementos de proteção do produto, a alteração das condições da embalagem e a instalação efetiva do equipamento, quando tais atos não seriam permitidos em estabelecimento comercial.
- VI – Verificando-se a diminuição do valor comercial do bem, designadamente por impossibilidade de revenda como novo, é legítima a aplicação de uma depreciação proporcional ao valor a restituir.
- VII – A fixação de uma depreciação de 20% revela-se adequada quando suportada na alteração do estado do bem e na sua reclassificação como produto recondicionado.
- VIII – Não ocorrendo incumprimento contratual para além da recusa de reembolso integral fundada em depreciação legítima, deve a ação improceder.