

SENTENÇA

Processo n.º 1090/2026

Reclamante: [REDACTED]

Reclamada: [REDACTED]

Sumário

- I. O operador económico que aceita dar início ao procedimento destinado à aquisição de um bem através de um voucher público fica vinculado aos deveres de informação, diligência, cooperação, lealdade e proteção dos interesses do consumidor.
- II. A circunstância de o voucher ser emitido e financiado por entidade pública não exclui a responsabilidade do comerciante quando a perda da possibilidade da sua utilização resulte da deficiente tramitação do procedimento que o próprio comerciante aceitou realizar.
- III. Viola os deveres decorrentes da boa-fé o comerciante que, conhecendo a proximidade do termo da validade do voucher, assegura ao consumidor que o procedimento se encontra regular e que será posteriormente contactado, mas não dá seguimento ao processo dentro do prazo disponível.
- IV. A apresentação do voucher nos últimos dias da respetiva validade não constitui facto culposos do consumidor quando o título ainda se encontrava válido e o comerciante aceitou a sua utilização sem formular qualquer reserva quanto à possibilidade de conclusão do procedimento.
- V. Não sendo possível revalidar o voucher, a reconstituição natural pode realizar-se mediante a disponibilização do bem nas condições económicas que teriam resultado da sua utilização, suportando o comerciante o valor correspondente ao benefício perdido por causa da sua atuação.

1. Relatório

A Reclamante alegou, em síntese, que era beneficiária de um voucher do Programa E-Lar, válido até 9 de março de 2026, que atribuía o montante de € 300,00 para a aquisição de uma placa elétrica de indução.

No dia 3 de março de 2026, dirigiu-se à loja da Reclamada situada no Gaia Shopping, escolheu o equipamento que pretendia adquirir e forneceu o número do

voucher ao funcionário que a atendeu.

Segundo a Reclamante, o funcionário introduziu os dados no sistema, informou-a de que o voucher se encontrava validado e comunicou-lhe que deveria aguardar o contacto posterior de uma equipa da Reclamada.

Não tendo sido contactada, a Reclamante regressou à loja em 9 de março de 2026, último dia de validade do voucher, tendo alertado os funcionários para a proximidade da respetiva caducidade. Foi novamente informada de que o processo se encontrava a decorrer normalmente e de que deveria aguardar.

Em 11 de março de 2026, a Reclamante recebeu uma comunicação informando-a de que o voucher tinha caducado, ficando impossibilitada de o utilizar.

A Reclamada contestou, sustentando que o Programa E-Lar é gerido pelo Fundo Ambiental, não tendo a Reclamada competência para emitir, renovar ou revalidar vouchers.

Invocou, ainda, a inexistência dos pressupostos da responsabilidade civil, a falta de nexo de causalidade e a contribuição da própria Reclamante para o resultado, por esta ter iniciado o procedimento apenas seis dias antes do termo da validade do voucher e não ter apresentado nova candidatura ao Programa.

1.1. Audiência

Realizou-se a audiência de julgamento, na qual foi assegurado o exercício do contraditório.

A Reclamante prestou declarações, tendo sido ainda analisada a prova documental junta aos autos, designadamente o voucher E-Lar, a reclamação, a resposta enviada pela Reclamada e a respetiva contestação.

A tentativa de conciliação ficou prejudicada pela ausência da Reclamada, que, apesar de regularmente citada, não compareceu na audiência.

1.2. Pedido

A Reclamante pede que a Reclamada seja condenada:

- a) A entregar-lhe o equipamento escolhido, nas condições em que seria adquirido mediante a utilização do voucher E-Lar;
- b) A suportar a taxa de arbitragem e os demais encargos do processo.

Atribuiu à reclamação o valor de € 300,00.

1.3. Alegações da Reclamante

A Reclamante alegou que apresentou o voucher quando este ainda se encontrava válido e que cumpriu tudo quanto lhe foi solicitado pelos funcionários da Reclamada.

Sustentou que foi informada de que o voucher tinha sido validado, de que o processo se encontrava regular e de que deveria aguardar um contacto posterior.

Acrescentou que regressou à loja no último dia de validade do voucher, alertando expressamente para a sua caducidade, tendo recebido novas garantias de que o procedimento estava a decorrer normalmente.

Entende que perdeu o benefício de € 300,00 exclusivamente porque a Reclamada não deu seguimento ao processo em tempo útil.

1.4. Defesa da Reclamada

A Reclamada alegou que o Programa E-Lar é um mecanismo de apoio público gerido pelo Fundo Ambiental, sendo a sua intervenção limitada à condição de operador comercial aderente.

Sustentou não possuir competência para emitir, renovar, substituir ou prorrogar vouchers, pelo que não pode ser condenada a financiar, com recursos próprios, um benefício público.

Defendeu que a Reclamante não demonstrou qualquer facto ilícito, culposo ou causalmente adequado à produção do dano.

Invocou ainda que a Reclamante apenas iniciou o procedimento quando faltavam seis dias para o termo da validade do voucher e que, após a caducidade, não apresentou nova candidatura ao Programa, apesar de ter sido informada dessa possibilidade.

Concluiu pela improcedência da reclamação.

2. Objeto do litígio

Cumpra determinar:

- a) Se a Reclamada incumpriu os deveres de diligência, informação, cooperação e boa-fé que sobre ela recaíam enquanto operador aderente ao Programa E-Lar;
- b) Se a atuação da Reclamada determinou a perda da possibilidade de utilização do voucher pela Reclamante;
- c) Se a Reclamada deve disponibilizar à Reclamante o equipamento nas condições económicas que resultariam da utilização do voucher, suportando o montante de € 300,00.

3. Fundamentação

3.1. Matéria de facto

3.1.1. Factos provados

Consideram-se provados os seguintes factos:

- 1. A Reclamante era beneficiária de um voucher do Programa E-Lar, com o código constante do documento junto aos autos.
- 2. O voucher tinha o valor global de € 800,00.
- 3. Do referido valor, € 300,00 destinavam-se à aquisição de uma placa elétrica de indução e € 500,00 à aquisição de um termo acumulador elétrico.
- 4. O voucher era válido entre 15 de dezembro de 2025 e 9 de março de 2026.
- 5. No dia 3 de março de 2026, quando o voucher ainda se encontrava válido, a Reclamante dirigiu-se à loja da Reclamada situada no Gaia Shopping.
- 6. A Reclamante manifestou a intenção de utilizar o voucher para adquirir uma placa

elétrica de indução.

7. A Reclamante escolheu na loja o equipamento que pretendia adquirir.

8. Um funcionário da Reclamada introduziu no sistema o número do voucher e abriu o respetivo processo interno.

9. A Reclamante foi informada de que deveria aguardar um posterior contacto da Reclamada.

10. A Reclamante não foi contactada antes de 9 de março de 2026.

11. No dia 9 de março de 2026, último dia de validade do voucher, a Reclamante regressou à loja da Reclamada.

12. Nessa ocasião, a Reclamante alertou os funcionários para o facto de o voucher caducar naquele mesmo dia.

13. A Reclamante foi novamente informada de que deveria aguardar o contacto da Reclamada.

14. O procedimento não foi concluído até ao termo da validade do voucher.

15. Em 11 de março de 2026, a Reclamante foi informada de que o voucher tinha caducado.

16. A Reclamante ficou impossibilitada de utilizar o montante de € 300,00 na aquisição da placa de indução pretendida.

17. Em resposta à reclamação apresentada, a Reclamada reconheceu que a Reclamante manifestara interesse em utilizar o voucher próximo do termo do respetivo prazo.

18. Na mesma resposta, a Reclamada declarou que, devido ao elevado volume de pedidos, não conseguiu contactar a Reclamante em tempo útil, tendo o voucher caducado.

19. A Reclamada aconselhou a Reclamante a efetuar um novo registo ou uma nova candidatura ao Programa E-Lar.

20. A Reclamada não demonstrou que a apresentação de uma nova candidatura assegurasse à Reclamante a atribuição de um novo voucher de idêntico valor.

21. A Reclamada também não demonstrou que, no momento em que aconselhou a nova candidatura, o Programa se encontrasse aberto, dispusesse de dotação financeira ou garantisse a emissão de um novo voucher.

22. A Reclamada não emitiu nem financiou o voucher, que se inseria num programa público gerido pelo Fundo Ambiental.

23. A Reclamada integrava, contudo, a rede de operadores económicos junto dos quais o voucher podia ser utilizado.

3.1.2. Factos não provados

Não se consideraram provados os seguintes factos:

- a) Que a Reclamada tivesse competência para prorrogar ou revalidar diretamente o voucher emitido pelo Fundo Ambiental;
- b) Que a apresentação de uma nova candidatura garantisse à Reclamante a obtenção de um novo voucher;
- c) Que a Reclamante tivesse sido previamente informada de que seis dias seriam insuficientes para concluir o procedimento;
- d) Que a Reclamada tivesse advertido a Reclamante, em 3 de março de 2026, para o risco concreto de o voucher caducar antes da conclusão do processo;
- e) Que a Reclamante tivesse recusado uma solução certa, imediatamente disponível e adequada a restabelecer integralmente o benefício perdido;
- f) Que a perda do voucher tivesse resultado de qualquer incumprimento das regras do Programa diretamente imputável à Reclamante.

3.2. Motivação da matéria de facto

A convicção do Tribunal formou-se a partir da apreciação conjunta e crítica das declarações prestadas pela Reclamante em audiência, dos documentos juntos aos autos, das posições assumidas pelas partes e das regras da experiência comum.

A existência, o valor, a finalidade e o período de validade do voucher resultam

diretamente do documento junto pela Reclamante.

A deslocação da Reclamante à loja em 3 de março de 2026 e a abertura do processo interno são expressamente admitidas pela Reclamada na contestação.

Assume especial relevância a resposta escrita enviada pela própria Reclamada, na qual reconheceu que, devido ao elevado volume de pedidos, não conseguiu contactar a Reclamante em tempo útil e que, entretanto, o voucher caducou.

Esta declaração constitui uma admissão clara da circunstância essencial da controvérsia: o processo foi aceite pela Reclamada enquanto o voucher estava válido, mas não foi tramitado com a celeridade necessária para permitir a sua utilização dentro do prazo.

A alegação de que a Reclamante poderia apresentar nova candidatura não demonstra a reposição efetiva da situação.

A Reclamada não juntou qualquer elemento comprovativo de que a nova candidatura seria necessariamente aceite, de que existiria dotação financeira disponível ou de que seria atribuído um novo voucher no mesmo valor e para a mesma finalidade.

Não se provou, por isso, que a solução indicada pela Reclamada fosse equivalente à utilização do voucher já emitido e validamente apresentado.

4. Direito

4.1. Relação jurídica estabelecida entre as partes

A Reclamada sustenta que o benefício resultava de um programa público gerido pelo Fundo Ambiental e que não possuía competência para emitir, renovar ou revalidar vouchers.

Esta afirmação é, em si mesma, correta, mas não resolve o objeto do litígio. A Reclamante não pretende que a Reclamada pratique um ato administrativo, emita um voucher ou altere as regras do Programa E-Lar.

O que está em apreciação é a responsabilidade da Reclamada pela forma como tramitou um procedimento comercial que aceitou iniciar quando o voucher ainda se encontrava válido.

Embora o financiamento do benefício proviesse do Fundo Ambiental, a aquisição do equipamento deveria concretizar-se junto de um operador aderente. A Reclamada aceitou exercer essa função e disponibilizou aos consumidores a utilização dos vouchers no seu estabelecimento.

A partir do momento em que recebeu o voucher, registou os respetivos dados, abriu o processo interno e determinou que a Reclamante aguardasse o seu contacto, estabeleceu-se entre as partes uma relação jurídica preparatória da celebração do contrato de compra e venda.

Nos termos do artigo 227.º, n.º 1, do Código Civil:

«Quem negocia com outrem para conclusão de um contrato deve, tanto nos preliminares como na formação dele, proceder segundo as regras da boa-fé, sob pena de responder pelos danos que culposamente causar à outra parte.»

A responsabilidade pré-contratual não pressupõe necessariamente a celebração do contrato. Abrange a violação dos deveres de informação, lealdade, diligência, cooperação e proteção que surgem durante as negociações e os atos preparatórios da contratação.

Acresce que o artigo 9.º, n.º 1, da Lei n.º 24/96, de 31 de julho, reconhece ao consumidor o direito à proteção dos seus interesses económicos, impondo-se nas relações de consumo a igualdade material dos intervenientes, a lealdade e a boa-fé.

A Reclamada encontrava-se, assim, obrigada a organizar e tramitar o procedimento com a diligência exigível a um operador profissional ou, caso não fosse previsível concluí-lo antes do termo do voucher, a informar imediatamente a Reclamante desse risco.

4.2. Violação dos deveres de informação e diligência

A Reclamante apresentou o voucher em 3 de março de 2026. Nesse momento, o título ainda dispunha de seis dias de validade.

A Reclamada podia ter adotado uma de três condutas:

- a) Concluir imediatamente a utilização do voucher;
- b) Informar a Reclamante de que não conseguiria garantir a conclusão do procedimento antes do termo da validade;
- c) Recusar a abertura do processo, permitindo que a Reclamante procurasse outro operador aderente.

Não adotou nenhuma delas.

Pelo contrário, recebeu o voucher, abriu o processo e informou a Reclamante de que deveria aguardar um contacto posterior.

A situação tornou-se ainda mais evidente em 9 de março de 2026, quando a Reclamante regressou à loja e alertou expressamente para o facto de o voucher caducar naquele mesmo dia.

Apesar desse alerta, a Reclamada voltou a indicar-lhe que aguardasse.

Tal informação era objetivamente apta a criar na Reclamante a confiança de que o processo se encontrava devidamente encaminhado e de que não necessitava de procurar outro operador.

A Reclamada reconheceu posteriormente que não conseguiu contactar a Reclamante em tempo útil devido ao elevado volume de pedidos.

O elevado número de processos integra o risco da organização empresarial da Reclamada e não pode ser transferido para o consumidor.

Cabia à Reclamada dimensionar os seus meios humanos e técnicos ou, não sendo possível assegurar a tramitação tempestiva, prestar informação clara e imediata sobre esse impedimento.

Ao aceitar o procedimento, tranquilizar a Reclamante e deixar decorrer o prazo sem praticar os atos necessários, a Reclamada violou os deveres de diligência,

informação, cooperação e lealdade impostos pela boa-fé.

4.3. Culpa da Reclamada

Nos termos do artigo 799.º, n.º 1, do Código Civil, incumbe ao devedor provar que a falta de cumprimento ou o cumprimento defeituoso não procede de culpa sua.

Ainda que a situação seja apreciada no âmbito da responsabilidade pré-contratual, a atuação deve ser valorada segundo a diligência exigível a um operador económico profissional, nos termos dos artigos 227.º, 487.º, n.º 2, e 799.º do Código Civil.

A Reclamada não demonstrou a existência de qualquer impedimento externo, inevitável ou imprevisível.

Limitou-se a invocar o elevado volume de pedidos, circunstância inerente à sua própria organização e previsível num programa de utilização massificada de vouchers.

A omissão é, por isso, culposa.

4.4. Nexó de causalidade

Dispõe o artigo 563.º do Código Civil que a obrigação de indemnizar apenas existe em relação aos danos que o lesado provavelmente não teria sofrido se não fosse a lesão.

Caso a Reclamada tivesse concluído o processo em tempo útil, ou tivesse advertido imediatamente a Reclamante de que não o poderia fazer, esta poderia ter utilizado o voucher ou procurado outro operador aderente antes do termo do respetivo prazo.

A perda da possibilidade de utilização do benefício constitui, assim, consequência adequada da atuação da Reclamada.

Não procede a alegação de que o nexó causal foi interrompido pela não apresentação de uma nova candidatura.

Uma nova candidatura não equivalia à utilização de um voucher já emitido.

Estaria sujeita à abertura do Programa, à existência de verba, à reapreciação dos requisitos e a uma nova decisão da entidade gestora.

A Reclamada não demonstrou que o novo benefício seria concedido. Não pode, por conseguinte, transformar uma mera possibilidade futura e incerta numa obrigação de mitigação do dano a cargo da Reclamante.

4.5. Alegada contribuição da Reclamante

A Reclamada invoca o artigo 570.º do Código Civil, sustentando que a Reclamante contribuiu para o resultado por apenas ter apresentado o voucher seis dias antes do termo da validade.

Não lhe assiste razão.

O voucher permanecia válido em 3 de março de 2026. Não constava do documento qualquer imposição de apresentação com uma antecedência mínima superior.

Enquanto o título permanecesse válido, a Reclamante podia legitimamente utilizá-lo.

Se a Reclamada entendia que o período remanescente era insuficiente, deveria ter informado a Reclamante no momento da apresentação, em lugar de aceitar o procedimento e comunicar-lhe que aguardasse.

Não pode o operador aceitar um voucher válido e, depois de deixar decorrer o respetivo prazo, imputar ao consumidor o facto de não o ter apresentado mais cedo.

Também não se demonstrou que a Reclamante tivesse permanecido inativa. Pelo contrário, regressou à loja no último dia de validade e alertou expressamente para o risco de caducidade.

Não se verifica, portanto, qualquer comportamento culposos da Reclamante relevante nos termos do artigo 570.º do Código Civil.

4.6. Dano e forma de reparação

O benefício atribuído à Reclamante para aquisição de uma placa elétrica de indução ascendia a € 300,00.

Devido à atuação da Reclamada, a Reclamante perdeu a possibilidade de afetar esse montante à aquisição do equipamento.

Nos termos do artigo 562.º do Código Civil, quem estiver obrigado a reparar um dano deve reconstituir a situação que existiria se não se tivesse verificado o evento que obriga à reparação.

O artigo 566.º, n.º 1, determina que a indemnização é fixada em dinheiro quando a reconstituição natural não seja possível, não repare integralmente os danos ou seja excessivamente onerosa para o devedor.

No caso concreto, a reconstituição natural é possível.

A situação que existiria sem a atuação ilícita da Reclamada corresponderia à aquisição, pela Reclamante, da placa de indução escolhida, beneficiando de uma comparticipação de € 300,00.

A Reclamada deverá, por isso, disponibilizar à Reclamante o equipamento escolhido, ou um equipamento de características equivalentes caso aquele já não esteja disponível, deduzindo ao preço o montante de € 300,00.

Esta solução não equivale à emissão ou revalidação de um voucher público. Corresponde à reparação, pela Reclamada, do dano causado pela violação dos deveres que sobre ela impendiam.

5. Decisão

Pelo exposto, julga-se a reclamação totalmente procedente e, consequentemente, decide-se:

1. Condenar a Reclamada, [REDACTED], a disponibilizar à Reclamante a placa elétrica de indução por esta escolhida em 3 de março de 2026, deduzindo ao respetivo preço o montante de € 300,00;

2. Caso o equipamento inicialmente escolhido já não se encontre disponível, condenar a Reclamada a disponibilizar à Reclamante uma placa elétrica de indução de características e qualidade equivalentes, igualmente com dedução do montante de € 300,00;
3. Se o preço do equipamento exceder € 300,00, a diferença será suportada pela Reclamante;
4. Se o preço do equipamento for inferior a € 300,00, a responsabilidade da Reclamada ficará limitada ao respetivo preço, não havendo lugar à entrega à Reclamante de qualquer quantia remanescente;
5. A obrigação deverá ser cumprida no prazo de 10 dias úteis, contado da notificação da presente sentença;
6. Condenar a Reclamada no pagamento das taxas de arbitragem que sejam devidas.

Notifique-se.

Porto 16.07.26

A Juiz-Árbitro

