



Processo n.º 1768/2019

Requerente: A

Requerida: Prinfor – B

## **1. Relatório**

**1.1.** No seu requerimento inicial, o requerente começou por alegar que, no dia 05.09.2019, comprou na loja *online* da requerida um telemóvel Samsung A50 128 GB Preto – SM-A505FZKSTPH, com o IMEI (*International Mobile Equipment Identity*) 000, pelo valor de € 279,90 (duzentos e setenta e nove euros e noventa cêntimos), acrescido de € 4,90 (nove euros e noventa cêntimos) em portes de envio, sendo que, nessa sequência, o bem foi expedido pela demandada em 09.09.2019 e por si recebido em 10.09.2019. Mais aduziu, de seguida, que, após a receção do telemóvel comprado, abriu a embalagem de expedição e verificou as condições exteriores da embalagem do equipamento, cuja total conformidade atestou e, bem assim, no dia 11.09.2019, procedeu à violação do selo da embalagem do telemóvel e sua abertura para verificação e teste do aparelho, tendo, depois disso, iniciado o equipamento, desenvolvido alguns testes operacionais e realizado configurações ao nível de sons, alertas e apresentação de menus, aparentando o telemóvel total conformidade no seu funcionamento. Acrescentou que, em 12.09.2019, já de noite, apercebeu-se que o produto apresentava um defeito de fabrico interno no ecrã (linha de descontinuidade vertical sensivelmente a meio do ecrã, só perceptível em certas condições de luminosidade do ecrã), o que denunciou à requerida, no dia seguinte, tendo a demandada indicado, nessa ocasião, que deveria efetuar um pedido de reclamação em garantia, utilizando para tal um formulário disponível



*online* na área de cliente da página *web* da requerida e, após, aguardar ulteriores instruções, o que fez. Alegou, ainda, que, depois de ter recebido, em 14.09.2019, um *email* da requerida a confirmar a abertura do pedido de reclamação em garantia (“RMA 453”), em 16.09.2019, não totalmente satisfeito com a resposta dada, estabeleceu contacto telefónico com a demandada, no qual expressou a sua vontade de que fossem encetadas, de imediato, as diligências necessárias à troca do seu equipamento por um novo, tendo, então, sido transmitido pela requerida que a decisão de reparação ou substituição do aparelho dependia de avaliação do centro técnico competente da marca do telemóvel. Aduziu, ademais, que, encontrando-se ainda mais insatisfeito com a irredutibilidade da requerida, tomou a decisão de pedir a livre resolução do contrato de compra e venda, o que comunicou à demandada por via de *email* datado do mesmo dia 16.09.2019, pelas 17 horas e 4 minutos, o qual mereceu resposta da requerida no sentido de que a única solução seria mesmo avançar com o processo de reclamação em garantia e aguardar pela decisão do agente técnico reparador da marca do equipamento, visto que a caixa em que este foi expedido já havia sido aberta, o selo violado e o aparelho iniciado. Asseverou, por último, que, no dia 19.09.2019, através de *email* recebido às 16 horas e 15 minutos, a requerida transmitiu instruções para a devolução do produto, com a indicação de abertura de processo de devolução “000”, pelo que, no dia seguinte, contratou o serviço de transporte de objetos postais da empresa C e remeteu o produto, devidamente acondicionado, para a requerida, que o rececionou em 23.09.2019, tendo a demandada, de imediato, retomado a sua posição inicial, no sentido de que o exercício do direito de livre resolução não podia ser aceite. Pede que o Tribunal julgue a ação procedente, declarando resolvido o contrato de compra e venda do telemóvel, com as legais consequências.



1.2. A requerida apresentou contestação escrita, na qual começou por alegar que, conforme se pode atestar pela documentação junta pelo requerente, o que releva nestes autos é a existência de um produto adquirido por aquele à demandada, que o demandante abriu, quebrando e violando o selo de garantia da embalagem do produto, configurou, introduziu o cartão «SIM» e utilizou, registando, inclusive, o equipamento junto da Samsung, sendo que apenas *a posteriori* é que o demandante se apercebeu de um pequeno defeito de fabrico do referido equipamento. Mais aduziu, de seguida, que, em momento algum, o demandante manifestou o seu “arrependimento” na compra do equipamento ou que o mesmo não serviria ao seu uso, pelo contrário, atestou a conformidade do mesmo. Acrescentou que, em 13.09.2019, o demandante dirigiu um *email* à demandada, no qual solicitou a reparação do telemóvel por o mesmo apresentar defeito, tendo, então, enviado o mesmo à requerida que, por seu turno, remeteu o equipamento à marca (Samsung), que o reparou nos dias seguintes, pelo que o aparelho, atualmente, se encontra reparado e a aguardar levantamento por parte do demandante. Alegou, ainda, que só em momento posterior ao pedido de reparação é que o demandante decidiu seguir outro caminho e alegar “direito ao arrependimento” e conseqüente resolução do negócio, contudo, uma via (pedido de reparação) não é compaginável com outra via (resolução contratual), porquanto não assiste razão ao demandante quanto à pretensão formulada. Aduziu, por último, que a utilização de um telemóvel implica, necessariamente, o registo do cartão «SIM» do equipamento e, bem assim, do seu IMEI, o que aconteceu no caso vertente, por conseguinte, não é possível reconduzir o equipamento em questão ao estado de novo depois de configurado (como referido pelo demandante), qualquer que ele seja, muito menos vendê-lo nessa condição de novo (poder-se-ia, quando muito e se houvesse quem o comprasse, vender o telemóvel como “usado”, suportando a aqui demandada toda a



desvalorização a tal inerente), donde conclui que, a partir do momento em que o demandante quebrou o selo apostado na caixa e usou e configurou o aparelho, torna-se inviável a devolução do mesmo. Exaltando que todas as empresas de venda de telemóveis seguem a mesma política e que o “período de reflexão ou arrependimento” implica que o adquirente – *in casu*, o demandante – não viole a embalagem onde estava acondicionado o telemóvel, não o utilizando, não o registando, não o configurando, pede que o Tribunal julgue a ação totalmente improcedente, por não provada, absolvendo a requerida do pedido.

## **2. O objeto do litígio**

O objeto do litígio corporiza-se na questão de saber se assiste ou não ao requerente o direito de livre resolução do contrato celebrado com a requerida.

## **3. As questões a resolver**

Atento o objeto do litígio, os fundamentos da ação e a contestação, existem duas questões a resolver: em primeiro lugar, a questão da aplicabilidade (ou não) do regime jurídico dos contratos celebrados à distância e fora do estabelecimento comercial, aprovado pelo Decreto-Lei n.º 24/2014, de 14 de fevereiro; em segundo lugar, a questão de saber se se encontram preenchidos (ou não) os pressupostos de que depende o exercício do “direito de livre resolução” pelo requerente e se procede (ou não) alguma das exceções de direito material invocadas pela requerida.

## **4. Fundamentos da sentença**

### **4.1. Os factos**



#### **4.1.1. Factos provados**

Julgam-se provados os seguintes factos com relevância para a decisão da causa:

- a) A requerida dedica-se ao comércio a retalho, em estabelecimentos especializados, de computadores e unidades periféricas e programas informáticos, de eletrodomésticos e de equipamento audiovisual;
- b) O requerente é um consumidor dos bens da requerida, para fins não profissionais;
- c) No início do mês de setembro de 2019, o requerente criou conta de cliente no sítio da *internet* da requerida, após consulta das “Condições e termos” disponíveis na página <https://www.prinfor.pt/> – facto que se julga provado com base nas declarações do requerente em sede de segunda sessão da audiência arbitral realizada em 20.02.2020;
- d) Em 05.09.2019, o requerente adquiriu, na loja *online* da requerida, entre outros produtos, um *smartphone* da marca Samsung, modelo Galaxy A50 6.4" 128GB Preto, referência SM-A505FZKSTPH, com o IMEI (*International Mobile Equipment Identity*) 000, pelo qual despendeu a quantia de € 279,90 (duzentos e setenta e nove euros e noventa cêntimos) – IVA à taxa legal em vigor de 23 % já incluído – acrescida do valor de € 4,90 (quatro euros e noventa cêntimos), a título de portes de envio (IVA à taxa legal de 23 % já incluído), montantes aqueles pagos via Multibanco – facto que se julga provado com base nos documentos juntos a fls. 4, 6 e 7-9 dos autos;
- e) Em 09.09.2019, o bem referido em d) foi enviado, pela requerida, para o domicílio do requerente, tendo este último recebido o mesmo bem no dia 10.09.2019 – facto que se julga admitido por acordo, atenta a posição assumida pela requerida sob alínea a) do artigo 1.º da



contestação, e provado com base no documento junto a fls. 4 dos autos;

- f) No mesmo dia 10.09.2019, após receber o *smartphone*, o requerente procedeu à abertura da embalagem de expedição e à verificação das condições exteriores da caixa onde se encontrava acondicionado o equipamento, tendo concluído pela ausência de qualquer anomalia – facto que se julga provado com base nas declarações do requerente em sede de segunda sessão da audiência arbitral realizada em 20.02.2020;
- g) Em 11.09.2019, o requerente violou o selo de garantia do fabricante constante da embalagem do equipamento, introduziu o cartão SIM (*Subscriber Identity Module*) no *smartphone*, inicializou o aparelho e efetuou alguns testes operacionais e configurações, nomeadamente áudio e tipos de toques, luminosidade, alertas, ligação a rede *WiFi* e apresentação de menus, tendo, ainda, criado uma conta *Google* naquele *gadget* com sistema operativo *Android* – facto que se julga provado com base nas declarações do requerente em sede de segunda sessão da audiência arbitral realizada em 20.02.2020;
- h) Em 12.09.2019, o requerente verificou que o *smartphone* apresentava uma linha vertical azulada a meio do ecrã, perceptível em condições de escassa luz ambiente e em certas condições de luminosidade do ecrã (tela branca ou cinzenta) – facto que se julga provado com base no documento junto a fls. 24-25 dos autos (*email* enviado pela requerida ao requerente em 18.09.2019, pelas 15 horas e 3 minutos) e nas declarações do requerente em sede de segunda sessão da audiência arbitral realizada em 20.02.2020;



- i) Em 13.09.2019, o requerente contactou telefonicamente a requerida e denunciou a esta última a factualidade descrita em h), com vista à substituição do aparelho ao abrigo da garantia legal de conformidade, tendo a demandada transmitido ao demandante que este deveria efetuar um pedido de devolução do produto em garantia (*Return Merchandise Authorization – RMA*), utilizando para tal um formulário disponível *online* na área de cliente da página *web* da requerida, o que o requerente fez – facto que se julga admitido por acordo, atenta a posição assumida pela requerida sob alínea a) do artigo 1.º da contestação, e provado com base nos documentos juntos a fls. 10 (*email* enviado pela requerida ao requerente em 14.09.2019, pelas 12 horas e 2 minutos) e 24-25 dos autos (*email* enviado pela requerida ao requerente em 18.09.2019, pelas 15 horas e 3 minutos), nas declarações do requerente e no depoimento da testemunha I, estes últimos em sede de segunda sessão da audiência arbitral realizada em 20.02.2020;
- j) Em 14.09.2019, a requerida enviou um *email* ao requerente, que o recebeu, com o seguinte teor: «*Bom dia. Estimado cliente, acusamos a abertura do seu pedido de RMA em garantia. Informamos que poderá tratar diretamente com a marca, ligando para o 000, dias úteis, das 09:00h às 20:00h. Em alternativa, poderá enviar para as nossas instalações, indicando por fora do volume o número de RMA atribuído (RMA 453) e dirigido ao Dep.º Técnico. Atentamente, Melhores Cumprimentos / Best Regards, Dep. Faturação – I*» – facto que se julga provado com base no documento junto a fls. 10 dos autos (*email* enviado pela requerida ao requerente em 14.09.2019, pelas 12 horas e 2 minutos);



- k) Não tendo ficado totalmente satisfeito com o teor da resposta reproduzida em j), em 16.09.2019, o requerente estabeleceu contacto telefónico com a demandada, no qual expressou a sua vontade de que aquela encetasse, de imediato, as diligências necessárias à substituição do seu equipamento por um novo, tendo a requerida transmitido, nessa ocasião, que a decisão de reparação ou substituição do aparelho dependia de avaliação do agente técnico reparador oficial da marca do telemóvel – facto que se julga provado com base nos documentos juntos a fls. 32-33 (*email* enviado pela requerida ao requerente em 16.09.2019, pelas 18 horas e 26 minutos) e 33-34 (*email* enviado pela requerida ao requerente em 16.09.2019, pelas 18 horas e 8 minutos) dos autos e nas declarações do requerente em sede de segunda sessão da audiência arbitral realizada em 20.02.2020;
- l) Insatisfeito com o facto de a requerida fazer depender a decisão de substituição do aparelho de verificação técnica a realizar pelo agente reparador oficial da marca do *smartphone*, no mesmo dia 16.09.2019, o requerente enviou um *email* à demandada, que o recebeu, nos seguintes termos: *«Boa tarde. Efetuei na 5ª feira 05/09/2018 a encomenda em assunto [encomenda n.º 000], que recebi na 3ª feira 10/09/2018. Ao abrigo do Decreto-Lei n.º 24/2014 de 14 de fevereiro, venho por esta via solicitar a resolução do contrato no que diz respeito ao artigo com V/ refª 8801643743420 (Samsung Galaxy A50 128 GB Preto), pelo que aguardo instruções para proceder à sua devolução solicitando desde já o respetivo reembolso. Aguardo com a maior brevidade possível. Obrigado. Cump. A. – facto que se julga provado com base nos documentos juntos a fls. 33-34 (email enviado pela requerida ao requerente em 16.09.2019, pelas 18 horas e 8 minutos) e 34-35 (email enviado pelo requerente à requerida em*



- 16.09.2019, pelas 17 horas e 4 minutos) dos autos e nas declarações do requerente em sede de segunda sessão da audiência arbitral realizada em 20.02.2020;
- m) Ainda no dia 16.09.2019, a requerida enviou um *email* ao requerente, que o recebeu, no qual, depois de reproduzir um extrato da cláusula 11. (“Cancelamentos, Trocas e Devoluções”) das “Condições e termos” disponíveis na página <https://www.prinfor.pt/>, afirmou que «(...) [o *smartphone*] não é passível de devolução, sendo que o mesmo encontra-se “avariado” conforme indica e conforme terá que ser validado. Atentamente, Melhores Cumprimentos / Best Regards, Dep. Faturação – I. – facto que se julga provado com base no documento junto a fls. 32-33 (*email* enviado pela requerida ao requerente em 16.09.2019, pelas 18 horas e 26 minutos) dos autos;
- n) Em 18.09.2019, o requerente enviou um *email* à requerida, que o recebeu, com o seguinte teor: «*Aguardo instruções claras tendo em vista a devolução do equipamento ao abrigo da livre resolução do contrato. Não vi até agora os meus direitos garantidos, pelo contrário estão claramente sonogados. Aguardo com a máxima urgência. Cump. A*» – facto que se julga provado com base nos documentos juntos a fls. 19-20 (*email* enviado pela requerida ao requerente no dia 19.09.2019, pelas 10 horas e 2 minutos) e 20-21 (*email* enviado pelo requerente à requerida em 18.09.2019, pelas 19 horas e 41 minutos) dos autos;
- o) Em resposta ao *email* reproduzido em n), no dia 19.09.2019, a requerida enviou um *email* ao requerente, que o recebeu, nos seguintes termos: «*Bom dia. Deve enviar o equipamento para a nossa loja, a fim de ser analisado, mais claro que isto não podemos ser. Melhores cumprimentos / Best regards, P – CEO*» – facto que se julga provado com base no



- documento junto a fls. 19-20 dos autos (*email* enviado pela requerida ao requerente no dia 19.09.2019, pelas 10 horas e 2 minutos);
- p) No mesmo dia 19.09.2019 e na sequência do *email* reproduzido em o), o requerente questionou a requerida se devia «(...) *colocar alguma indicação específica e/ou juntar algum documento (...)*» aquando da remessa do equipamento, tendo a demandada respondido, logo de seguida, «(...) *Sim deve colocar 000 e juntar a fatura original*» – facto que se julga provado com base nos documentos juntos a fls. 18-19 (*email* enviado pela requerida ao requerente no dia 19.09.2019, pelas 16 horas e 15 minutos), 19 (*email* enviado pelo requerente à requerida no dia 19.09.2019, pelas 16 horas e 7 minutos) e 19-20 (*email* enviado pela requerida ao requerente no dia 19.09.2019, pelas 10 horas e 2 minutos) dos autos;
- q) Em 20.09.2019, o requerente contratou o serviço de transporte de encomendas postais da empresa C. e enviou o equipamento, devidamente acondicionado, para a requerida, que o rececionou em 23.09.2019 – facto que se julga admitido por acordo, atenta a posição assumida pela requerida sob alínea b) do artigo 1.º da contestação, e provado com base no documento junto a fls. 5 dos autos;
- r) Nesta sequência, a requerida, por seu turno, remeteu o equipamento ao agente técnico reparador oficial da marca do aparelho – a T –, que o recebeu em 25.09.2019 e, após verificação da anomalia descrita em h) e reparação concluída em 17.10.2019, elaborou relatório de intervenção em cujo “Comentário Técnico” fez consignar o seguinte: «*O equipamento foi submetido a uma verificação técnica, durante a qual foi detetada a anomalia descrita pelo cliente. Foi efetuada a substituição do display e bateria*» – facto que se julga provado com base no documento junto a



fls. 41 dos autos e no depoimento da testemunha I em sede de segunda sessão da audiência arbitral realizada em 20.02.2020;

- s) Entretanto, naquele dia 25.09.2019, em resposta a *email* remetido pelo requerente a solicitar informação sobre a data em que se processaria o reembolso da quantia despendida com a aquisição do *smartphone*, a requerida enviou um *email* ao demandante, que o recebeu, nos seguintes termos: «*Bom dia Sr. A. Receber o seu dinheiro receberá após conclusão da marca se esta decidir que é para crédito. A sua devolução encontra-se recusada ao abrigo do decreto de lei 24/2014, pelos seguintes motivos:*

*- Equipamento aberto, selos de segurança abertos*

*- Equipamento iniciado e assim sendo marcado como usado na Marca*

*- Avaria que desconhecemos se é de fábrica ou provocada por terceiros*

*Assim sendo e de acordo com a lei que sempre em milhares de vendas cumprimos.*

*Informaremos de imediato sobre o processo assim que haja novidades da mesma.*

*Melhores cumprimentos / Best regards*

*P – CEO»* – facto que se julga provado com base nos documentos juntos a fls. 14-15 (*email* enviado pela requerida ao requerente no dia 25.09.2019, pelas 10 horas e 53 minutos) e 15-16 (*email* enviado pelo requerente à requerida no dia 25.09.2019, pelas 07 horas e 16 minutos) dos autos;

- t) E, na sequência de novos *emails* remetidos pelo requerente a exigir o reembolso da quantia despendida com a aquisição do *smartphone*, em 27.09.2019, a requerida enviou um *email* ao demandante, que o recebeu, nos seguintes termos: «*Sr. A, provavelmente temos aqui um problema de comunicação. Ponto 1 – Foi aceite o pedido de resolução ao abrigo do dec-lei 24/2014 e assim sendo [s]olicitado que enviasse o equipamento para verificação se cumpria ou não os requisitos para devolução. Ponto 2 – Após*



*chegada foi recusado, motivo, equipamento aberto, ligado (ou seja, registado na marca) e com um risco no ecrã. Assim sendo caso a marca entenda que o defeito era de fabrico e queira creditar, n[ó]s creditaremos, se a marca disser que é avaria será tratado como tal. Somos ao dispor, Melhores cumprimentos / Best Regards, P – CEO» – facto que se julga provado com base nos documentos juntos a fls. 11 (*email* enviado pela requerida ao requerente no dia 27.09.2019, pelas 20 horas e 3 minutos), 11-12 (*email* enviado pelo requerente à requerida no dia 27.09.2019, pelas 16 horas e 16 minutos), 12 (*email* enviado pelo requerente à requerida no dia 26.09.2019, pelas 17 horas e 22 minutos) e 12-14 (*email* enviado pelo requerente à requerida no dia 25.09.2019, pelas 18 horas e 48 minutos) dos autos;*

- u) Em 17.10.2019, a requerida enviou um *email* ao requerente, que o recebeu, no qual informou o demandante da reparação operada no equipamento pela T nos seguintes termos: «Boa tarde. Caro cliente, vimos pelo presente informar que o artigo presente no RMA citado em assunto [RMA 453] encontra-se disponível para envio. Informamos ainda que a avaria reportada foi verificada e foi efetuada a troca do LCD. Queira indicar a morada de envio por favor. Atentamente, Melhores Cumprimentos / Best Regards, Dep. Faturação – I.» – facto que se julga provado com base no documento junto a fls. 38 dos autos (*email* enviado pela requerida ao requerente no dia 17.10.2019, pelas 14 horas e 52 minutos);
- v) Antes de submeter a encomenda n.º 77871 descrita sob alínea d), o requerente declarou aceitar as “Condições e termos” predispostos pela requerida e por esta reproduzidos no ato de compra – facto que se julga provado com base no depoimento da testemunha I em sede de segunda sessão da audiência arbitral realizada em 20.02.2020, a



qual descreveu, com detalhe, as fases do processo de realização de uma compra no sítio da *internet* da requerida, nomeadamente a necessidade de o cliente apor um sinal de visto ao lado de declaração de aceitação das “Condições e termos” dispostas acima de tal proposição para a conclusão da encomenda.

#### **4.1.2. Factos não provados**

Tendo em consideração aquele que é o objeto do litígio, para além dos que se encontram em contradição com os julgados provados e dos prejudicados por estes e excluindo-se aqueles que são meramente conclusivos, inexistem quaisquer outros factos alegados e não provados com pertinência e interesse para a boa decisão em causa.

#### **4.1.3. Motivação das decisões em matéria de facto sob ponto 4.1.1. desta sentença**

Nos termos do artigo 396.º do Código Civil e do artigo 607.º, n.º 5 do CPC, o Tribunal formou a sua prudente convicção, apreciando livremente, e à luz das regras da experiência comum, o conjunto da prova produzida nos autos, recorrendo ao exame dos documentos juntos ao processo pelas partes, às declarações do requerente e ao depoimento da testemunha I (funcionária administrativa, atualmente desempregada, tendo exercido funções na requerida entre outubro de 2018 e fevereiro de 2020) em sede de segunda sessão da audiência arbitral realizada em 20.02.2020 e, ainda, à consideração de factos instrumentais que resultaram da instrução e discussão da causa (artigo 5.º, n.º 2, alínea a) do CPC).

Para além do que já se deixou consignado em relação a cada decisão em matéria de facto sob ponto 4.1.1. *supra*, cumpre asseverar que, tendo presentes



as reservas e cautelas que o Tribunal deve sempre observar na valoração da prova por declarações de parte, impostas pelo facto de se tratar de um meio probatório assente nas afirmações de um sujeito processual obviamente interessado no objeto do litígio, mas também na apreciação crítica da prova testemunhal, desde logo por força da falibilidade que lhe é sobejamente reconhecida (e que é considerada no âmbito da livre valoração que lhe é consentida), mas mais ainda quando o depoente mantém (ou manteve) uma relação familiar ou laboral (nomeadamente, no último caso, um vínculo de subordinação jurídica, por força de contrato individual de trabalho) com alguma das partes em juízo, cremos que o demandante e a testemunha apresentada pela requerida se apresentaram em audiência arbitral a relatar de forma objetiva, clara, isenta e sem hesitações, os factos que eram do seu conhecimento direto, sendo, por isso, possível extrair, com suficiente segurança, a partir das suas declarações e depoimento (nalguns casos, em articulação com prova documental carregada para os autos), a matéria de facto sob alíneas c), f), g), h), i), k), l), r) e v) do ponto 4.1.1. *supra*.

## **4.2. Resolução das questões de direito**

**4.2.1. Da natureza e regime jurídico aplicável ao contrato celebrado entre requerente e requerida. Em particular, a questão da aplicabilidade (ou não) do regime jurídico dos contratos celebrados à distância e fora**



**do estabelecimento comercial, aprovado pelo Decreto-Lei n.º 24/2014,  
de 14 de fevereiro**

Conforme já se deixou antecipado aquando da enunciação das questões de direito a resolver, depois de devidamente delimitado o objeto do litígio e apreciado criticamente o conjunto da prova produzida nestes autos, cumpre a este Tribunal aferir, num primeiro momento, se a situação em causa nos presentes autos se subsume ao âmbito de aplicação do Decreto-Lei n.º 24/2014, de 14 de fevereiro<sup>1</sup>.

A partir do exame crítico da prova produzida nestes autos resulta, nomeadamente, que entre requerente e requerida foi celebrado **contrato de compra e venda**, por via do qual a demandada se obrigou a vender ao demandante um *smartphone* da marca Samsung, modelo Galaxy A50 6.4" 128GB Preto, referência SM-A505FZKSTPH, contra o pagamento por aquele último do preço de € 279,90 (duzentos e setenta e nove euros e noventa cêntimos), já incluído IVA à taxa legal em vigor de 23 % – cf. decisão em matéria de facto sob alínea d) do ponto 4.1.1. *supra*.

O referido contrato de compra e venda foi celebrado entre um *profissional* (a requerida) e um *consumidor* (o requerente), logo constitui um **contrato de fornecimento de bens de consumo**, fonte de uma relação jurídica de consumo, entendida como o ato pelo qual uma pessoa que exerce, com carácter profissional, uma atividade económica com escopo lucrativo fornece bens,

---

<sup>1</sup> Que aprovou o Regime Jurídico dos Contratos de Consumo celebrados à distância e fora do estabelecimento comercial, alterado pela Lei n.º 47/2014, de 28 de julho e pelo Decreto-Lei n.º 78/2018, de 15 de outubro (em vigor desde 1 de janeiro de 2019, nos termos do seu artigo 4.º). Transpôs para a ordem jurídica nacional a Diretiva n.º 2011/83/UE, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 25 de outubro de 2011, relativa aos direitos dos consumidores, que altera a Diretiva n.º 93/13/CEE, do Conselho, e a Diretiva n.º 1999/44/CE, do Parlamento Europeu e do Conselho, e que revoga a Diretiva n.º 85/577/CEE, do Conselho, e a Diretiva n.º 97/7/CE, do Parlamento Europeu e do Conselho.



presta serviços ou transmite quaisquer direitos a um sujeito que os destina e com eles visa satisfazer uma necessidade pessoal ou familiar, pelo que se encontra sujeito às regras da Lei n.º 24/96, de 31 de julho (cf. artigo 2.º, n.º 1)<sup>2</sup>.

Ademais, cumpre sublinhar que o negócio jurídico em causa constitui um **contrato de adesão**, cujas cláusulas contratuais foram pré-elaboradas pela requerida, sem que o aderente (aqui, requerente) tenha gozado da possibilidade de as negociar, pelo que está sujeito à disciplina normativa do Regime Jurídico das Cláusulas Contratuais Gerais (doravante “RJCCG”), adotado pelo Decreto-Lei n.º 446/85, de 25 de outubro, com a redação que lhe foi conferida pelo Decreto-Lei n.º 323/2001, de 17 de dezembro, nomeadamente ao sistema de controlo (de inclusão e de conteúdo) aí estabelecido, integrado por normas materiais e procedimentais que determinam quais as cláusulas (contratuais gerais) que se consideram e podem ser incluídas num contrato de adesão e a extensão da sua admissibilidade, o qual funciona como um mecanismo de proteção daquele que se limita a aderir ao programa contratual.

Quando está em causa um contrato formado com recurso à predisposição de cláusulas contratuais gerais – como se verifica no caso *sub judice* –, a efetiva incorporação destas no contrato singular depende da verificação de dois pressupostos: em primeiro lugar, a sua **aceitação** (artigo 4.º do RJCCG); em segundo lugar, o cumprimento dos **deveres de comunicação e informação**, estabelecidos nos artigos 5.º e 6.º do RJCCG.

Impõe-se, assim, às organizações utilizadoras de cláusulas contratuais gerais, o cumprimento de deveres destinados a mitigar a desigualdade estrutural entre as partes dos contratos de adesão, e, em geral, a observância dos deveres

---

<sup>2</sup> Lei de Defesa do Consumidor, sucessivamente alterada e atualmente com a redação que lhe foi dada pela Lei n.º 63/2019, de 16 de agosto.



pré-contratuais de lealdade, conselho, correção, assistência e cooperação, decorrentes do artigo 227.º do Código Civil<sup>3</sup>.

Quanto ao **dever de comunicação**, determina o artigo 5.º, n.º 1 do RJCCG que “[a]s cláusulas contratuais gerais devem ser comunicadas na íntegra aos aderentes que se limitem a subscrevê-las ou a aceitá-las”, mais determinando o n.º 2 do mesmo artigo e diploma 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”, impendendo o ónus da prova da comunicação adequada e efetiva das cláusulas contratuais gerais sobre o predisponente (n.º 3).

Já no que concerne ao **dever de informação**, o artigo 6.º do RJCCG dispõe, no seu n.º 1, que “[o] contraente que recorra a cláusulas contratuais gerais deve informar, de acordo com as circunstâncias, a outra parte dos aspetos nelas compreendidos cuja aclaração se justifique”, devendo aquele que utiliza cláusulas contratuais gerais ainda prestar “todos os esclarecimentos razoáveis solicitados” (n.º 2).

A inobservância de tais deveres pelo predisponente é fulminada, nos termos do artigo 8.º do RJCCG, com a **exclusão** (do contrato singular) das cláusulas que não tenham sido comunicadas nos termos do artigo 5.º [alínea a)] e das cláusulas comunicadas com violação do dever de informação, de molde que não seja de esperar o seu conhecimento efetivo [alínea b)].

Exige-se, em suma, como se assevera de modo particularmente elucidativo no Acórdão do Supremo Tribunal de Justiça de 13.09.2016, prolatado no Processo n.º 1262/14.1T8VCT-B.G1.S1, Relator: Alexandre Reis,

---

<sup>3</sup> Acórdão do Supremo Tribunal de Justiça de 14.04.2015, proferido no Processo n.º 294/2002.E1.S1, Relator: Maria Clara Sottomayor, disponível em <http://www.dgsi.pt/>.



disponível em <http://www.dgsi.pt/>, que o predisponente dê cumprimento aos “deveres pré-contratuais de comunicação das cláusulas (a inserir no negócio) e de informação (prestação de esclarecimentos), como meios ordenados à apropriada formação da vontade do aderente” ao contrato e, para tanto, que “este [o aderente] tenha um prévio e cabal conhecimento das cláusulas a que se vai vincular, sob pena de não ser autêntica a sua aceitação”.

Impendendo sobre o proponente o ónus da prova da comunicação adequada e efetiva das cláusulas contratuais (gerais) que impôs ao aderente (artigo 5.º, n.º 3 do RJCCG), sob pena de subversão e, mesmo, infração das exigências legais imperativas que se acabaram de enunciar e descrever, tal encargo probatório não se considera cumprido, sem mais, com uma cláusula ou uma declaração subscrita pelo aderente em que este manifesta conhecer e aceitar as cláusulas contratuais gerais constantes do contrato de adesão.

Porém, sem prejuízo da inelutável vinculação do predisponente aos deveres que o oneram, também o aderente, em obséquio ao princípio exponencial de todo o convívio social – o princípio da boa-fé –, com projeção, nomeadamente, na fase de formação do contrato (artigo 227.º, n.º 1 do Código Civil), não pode demitir-se do dever de diligência a que se encontra adstrito e adotar uma postura passiva na promoção do efetivo conhecimento e obtenção de informação acerca do conteúdo das cláusulas (contratuais gerais) que integram o programa contratual, antes devendo adotar um comportamento pró-ativo, pedindo os necessários esclarecimentos ao predisponente.

E, claro, também importa sublinhar que, ao contrário do princípio civilizacional que se acaba de enunciar, os deveres de informação e comunicação que impendem sobre o proponente conhecem matizes, isto é, não se pautam sempre pela mesma bitola, independentemente da pessoa do aderente. Como decorre do já citado n.º 2 do artigo 6.º do RJCCG, o legislador



adota um critério em abstrato, estabelecendo como padrão de exigência a “**possibilidade do conhecimento completo e efectivo das cláusulas por quem use de comum diligência**”<sup>4</sup>, todavia, a intensidade e grau de exigência no cumprimento de tais deveres deve, naturalmente, variar em função da relevância do contrato e da extensão e complexidade das cláusulas e do nível de instrução do aderente.

Por último, mas não menos importante, o caso dos autos evidencia o recurso, pela requerida, a um específico modo de contratar: a celebração do contrato sem a presença física simultânea das partes, através da *internet* [cf. alínea d) do ponto 4.1.1. *supra*]. O que nos remete para o regime jurídico dos contratos de consumo celebrados à distância, constante do Decreto-Lei n.º 24/2014, de 14 de fevereiro, isto porque, para efeitos daquele diploma, considera-se:

- «**Contrato celebrado à distância**», 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 [artigo 3.º, alínea f)];

- «**Consumidor**», a pessoa singular que atue com fins que não se integrem no âmbito da sua atividade comercial, industrial, artesanal ou profissional [artigo 3.º, alínea c)];

- «**Fornecedor de bens ou prestador de serviços**», a pessoa singular ou coletiva, pública ou privada, que, num contrato com um consumidor, atue no âmbito da sua atividade profissional, ou através de outro profissional, que atue em seu nome ou por sua conta [artigo 3.º, alínea i)]; e

---

<sup>4</sup> MÁRIO JÚLIO DE ALMEIDA COSTA, ANTÓNIO MENEZES CORDEIRO, *Cláusulas contratuais gerais: Anotação ao Decreto-Lei n.º 446/85, de 25 de outubro*, Coimbra, Almedina, 1986, p. 25.



- «**Técnica de comunicação à distância**», qualquer meio que, sem a presença física e simultânea do fornecedor de bens ou prestador do serviço e do consumidor, possa ser utilizado tendo em vista a celebração do contrato entre as referidas partes [artigo 3.º, alínea m)].

Na situação em apreço, reveste meridiana clareza que estamos na presença de uma relação jurídica de consumo sujeita à disciplina normativa do Decreto-Lei n.º 24/2014, de 14 de fevereiro, na medida em que em causa está a celebração de um *contrato* de compra e venda de bem de consumo *celebrado à distância*, através de uma *técnica de comunicação à distância* – a *internet* – em que o requerente, porque adquiriu o *smartphone* para uso pessoal, é um *consumidor*, e a requerida, porque o vendeu no exercício da sua atividade económica com escopo lucrativo, é um *fornecedor de bens*.

#### **4.2.2. Da questão do preenchimento (ou não) dos pressupostos de que depende o exercício do direito de livre resolução pelo requerente e da procedência (ou não) de alguma das exceções de direito material invocadas pela requerida**

Tendo concluído pela inclusão do negócio jurídico celebrado entre as partes processuais à regulação normativa plasmada no Decreto-Lei n.º 24/2014, de 14 de fevereiro, importa, agora, curar de saber se se verificam os requisitos de que depende o exercício do direito de livre resolução pelo requerente.

No enalço do primitivo Decreto-Lei n.º 272/87, de 3 de abril (que transpôs para a ordem jurídica nacional a Diretiva n.º 85/577/CEE, do Conselho, de 20 de dezembro de 1985, relativa à proteção dos consumidores no caso de contratos negociados fora dos estabelecimentos comerciais) e do Decreto-Lei n.º 143/2001, de 26 de abril (sucessivamente alterado, que transpôs para a ordem jurídica nacional a Diretiva n.º 97/7/CE, do Parlamento Europeu



e do Conselho, de 20 de maio de 1997), o Decreto-Lei n.º 24/2014, de 14 de fevereiro, veio intensificar a prossecução da política de defesa do consumidor, designadamente no que concerne ao cumprimento de deveres de informação pré-contratual por parte do fornecedor de bens ou prestador de serviços perante o consumidor e ao reconhecimento da existência do “direito de livre resolução” (ou, talvez, numa designação mais rigorosa em termos técnico-jurídicos, “direito de arrependimento”), isto é, a faculdade de o consumidor, de forma unilateral e independentemente de motivo para tal, desvincular-se do contrato celebrado com o profissional.

Neste sentido e como regime-regra, determina o artigo 10.º, n.º 1, alínea b) do Decreto-Lei n.º 24/2014, de 14 de fevereiro, que, no caso dos contratos de compra e venda, “[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 a contar do dia em que o consumidor ou um terceiro, com exceção do transportador, indicado pelo consumidor adquirir a posse física dos bens”, devendo, para tal, enviar, naquele prazo, uma **declaração inequívoca de resolução** ao fornecedor de bens (ou prestador de serviços), isto é, uma “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”, externada, designadamente (mas não necessariamente), através do modelo de «Livre resolução» constante da parte B do anexo ao Decreto-Lei (artigo 11.º, n.ºs 1 a 3 do Decreto-Lei n.º 24/2014, de 14 de fevereiro).

Assim, o legislador reconhece liberdade de forma ao consumidor para praticar o ato de que depende a verificação da condição resolutiva, legal e potestativa que é, afinal, o exercício do direito de arrependimento, facilitando,



sobremaneira, o cumprimento do seu ónus probatório (artigo 11.º, n.º 5 do Decreto-Lei n.º 24/2014, de 14 de fevereiro), **não prescindindo, contudo, que aquela declaração de vontade, para se tornar eficaz, constitua uma manifestação firme e categórica, para além da dúvida razoável, da intenção de se desvincular do contrato celebrado com o profissional e**, por essa via, fazer extinguir as obrigações de execução daquele negócio jurídico (artigo 11.º, n.º 5 do Decreto-Lei n.º 24/2014, de 14 de fevereiro) e determinar a operatividade do efeito restitutivo do que houver sido prestado (artigos 12.º e 13.º do Decreto-Lei n.º 24/2014, de 14 de fevereiro).

Atento o que antecede, importa, então, num primeiro momento, emitir pronúncia acerca do preenchimento das exigências legais que se descreveram pela declaração reproduzida sob alínea l) do ponto 4.1.1. desta sentença, enviada pelo requerente à requerida, por correio eletrónico, em 16.09.2019, a qual, recorde-se, reza nos seguintes termos: *«Boa tarde. Efetuei na 5ª feira 05/09/2018 a encomenda em assunto [encomenda n.º 000], que recebi na 3ª feira 10/09/2018. Ao abrigo do Decreto-Lei n.º 24/2014 de 14 de fevereiro, venho por esta via solicitar a resolução do contrato no que diz respeito ao artigo com V/ refª 8801643743420 (Samsung Galaxy A50 128 GB Preto), pelo que aguardo instruções para proceder à sua devolução solicitando desde já o respetivo reembolso. Aguardo com a maior brevidade possível. Obrigado. Cump. A.»*

A vontade de exercer o direito de livre resolução constitui um simples ato jurídico, ao qual se aplicam, contudo, as regras próprias dos negócios jurídicos, concretamente as relativas à manifestação e interpretação da vontade negocial (artigo 295.º do Código Civil). Como tal, deve ter-se presente que as declarações negociais constituem *atos comunicativos* e os negócios jurídicos (nomeadamente, os negócios jurídicos bilaterais ou contratos) são *atos performativos*, isto é, são atos cujos efeitos são conformes ao seu significado, logo



não pode recusar-se – antes deve reconhecer-se – que a interpretação, nomeadamente por recurso à hermenêutica jurídica, assume um papel central, insubstituível e incontornável na teoria e na prática do negócio jurídico, da qual depende a compreensão (determinação do *significado*) do *texto* do acordo de vontades, enquanto “conjunto sequente, coerente e coeso de sinais enunciados com intenção ou função comunicativa”<sup>5</sup>.

E, sem prejuízo da autonomia dos conceitos jurídicos, este exercício de compreensão não pode descurar, antes “depende de pré-compreensões, isto é, de algo que já se compreendeu a partir de um conjunto de pré-conceitos, de convicções, de tradições culturais, de conhecimentos e de emoções”<sup>6</sup>, à luz das quais o intérprete de atos jurídicos (e.g. um julgador) desenvolve a interpretação dos enunciados linguísticos de locutor e alocutário (declarante e declaratório), a fim de aferir o seu *sentido relevante*, partindo do (e pressupondo o) significado comum a todos os usos dos seus *atos de linguagem* – através da *semântica* – para concluir o significado das suas palavras e das suas frases no concreto *contexto* linguístico e extralinguístico (ou situacional) – através da *linguística* – ou, por outras palavras, “o sentido interativo da ação comunicativa concreta”<sup>7</sup>.

Tudo isto, claro, sem descurar a imprescindível dimensão normativa na determinação do significado negocial, assente fundamentalmente no *método jurídico* que acolhe os contributos e fontes extralegais de emanção de regras sociais reconhecidas pela filosofia e das ciências da linguagem e acrescenta, num fenómeno de interpenetração, as regras fixadas pela lei, pela jurisprudência, pela doutrina e pelos usos.

---

<sup>5</sup> Seguimos aqui de perto o ensinamento sobre interpretação de declarações negociais e de contratos de CARLOS FERREIRA DE ALMEIDA, *Contratos IV*, Coimbra, Almedina, 2014, pp. 221-271.

<sup>6</sup> CARLOS FERREIRA DE ALMEIDA, *op. cit.*, p. 231.

<sup>7</sup> CARLOS FERREIRA DE ALMEIDA, *op. cit.*, p. 249.



Desta forma, considerando o supra exposto e, nomeadamente, a imprescindível dimensão normativa da interpretação das declarações negociais, importa ter presente, desde logo, que o referido artigo 236.º do Código Civil consagra a *doutrina da impressão do destinatário*, determinando que **“a declaração comercial vale com o sentido que um declaratário normal, colocado na posição do real declaratário, possa deduzir do comportamento do declarante, salvo se este não puder razoavelmente contar com ele”** (n.º 1); porém, o n.º 2 daquele artigo, em consonância com a velha máxima *“falsa demonstratio non nocet”*, estabelece que “sempre que o declaratário conheça a vontade real do declarante, é de acordo com ela que vale a declaração emitida”.

Com efeito, daquela solução normativa resulta que, em homenagem aos princípios da proteção da confiança legítima e da segurança do tráfico jurídico, o legislador confere prioridade, em regra, ao ponto de vista do declaratário, o que, por maioria de razão, se justifica quando, precisamente, o conhecimento efetivo pelo declaratário da intenção significativa do declarante é menos provável (cfr. artigo 236.º, n.º 2 do Código Civil); mas, no entanto, não se basta o legislador com o sentido compreendido realmente pelo declaratário (isto é, o entendimento subjetivo deste) e, por isso, **concede primazia àquele que um *declaratário normal* colocado na posição do real declaratário depreenderia (artigo 236.º, n.º 1, 1.ª parte do Código Civil), com os limites do que foi representado e previsto pelo locutor acerca de como seria compreendido o seu enunciado (artigo 236.º, n.º 1, 2.ª parte do Código Civil).**

Assim, diz-nos CARLOS FERREIRA DE ALMEIDA<sup>8</sup>, **“o sentido relevante é aquele que se considere corresponder à compreensão do comportamento do declarante, segundo um padrão de normal diligência,**

---

<sup>8</sup> CARLOS FERREIRA DE ALMEIDA, *op. cit.*, p. 262.



atenção e racionalidade, tendo em conta a projeção tipológica da personalidade do declaratório real e as circunstâncias concretas que envolveram a declaração negocial” [negrito nosso]. E mais esclarece este autor que “[e]ste declaratório normal não equivale a um declaratório médio ou razoável, ainda menos ao *bonus pater-famílias* ou sequer a uma pessoa razoável, isto é, medianamente instruída, diligente e sagaz”, pois “[u]ma mediania tão generalizante desconsideraria um elemento essencial do critério legal: a concretização proveniente do horizonte de compreensão segundo a «posição do real declaratório»”.

Pelo que, o grau de diligência exigível do *declaratório normal* não se afere em abstrato, antes considera os fatores contextuais (correntemente denominadas “circunstâncias atendíveis e relevantes”) conhecidos e valorados pelo intérprete, a quem compete, sempre em momento posterior à concreta interação comunicativa entre declarante e declaratório, discernir “pela combinação do sentido comum das palavras, das frases e de outros comportamentos”, anteriores ou contemporâneos, externados no concreto “contexto linguístico, situacional e interpessoal” e, bem assim, com recurso a “inferências por pressuposição e implicação”, discernir o sentido normal ou, pelo menos, mais provável, de uma declaração negocial nas ditas circunstâncias atendíveis<sup>9</sup>. [negrito nosso]

E, concretizando o que deve entender-se pelas tais *circunstâncias atendíveis* no domínio da interpretação de um negócio jurídico – que, como já se disse, consiste, em primeira linha, em determinar o significado dos atos de comunicação pelos quais aquele se forma e, conseqüentemente, os efeitos que o negócio visa produzir, em conformidade com essas declarações –, pode

---

<sup>9</sup> CARLOS FERREIRA DE ALMEIDA, *op. cit.*, p. 262.



identificar-se, designadamente: “(...) as circunstâncias de tempo, lugar e outras, que precederam a sua celebração ou são contemporâneas desta, bem como as negociações respectivas, a finalidade prática visada pelas partes, o próprio tipo negocial, a lei e os usos e os costumes por ela recebidos”<sup>10</sup>, e, bem assim, “os termos do negócio, os interesses que nele estão em jogo (e a consideração de qual seja o seu mais razoável tratamento), a finalidade prosseguida, etc.”<sup>11</sup>.

Atento tudo quanto antecede, à luz dos critérios interpretativos que precedem e que amplamente se expuseram, importa, pois, retomar que, no caso em apreço nestes autos, compete ao aqui julgador, enquanto intérprete, apurar se a requerida, segundo o critério do destinatário normal, compreendeu, efetiva ou presumidamente, que o requerente, com a declaração vertida na mensagem de correio eletrónico de 16.09.2019, estava a exercer o direito de livre resolução do contrato de compra e venda e, na perspetiva inversa, se esse significativo mais provável, atentas as circunstâncias do caso, não extravasa os “limites dos significados razoavelmente admissíveis para o declarante concreto naquelas circunstâncias concretas”<sup>12</sup>.

Ora, àquela luz, cremos que a declaração ora em análise revela-se suficientemente apta a tornar conspícuo para um destinatário normal que era intenção imediata do demandante exercer o “direito de arrependimento” em relação ao contrato de compra e venda do *smartphone*, cumprindo, assim, a exigência de inequivocidade da manifestação de vontade de resolução do vínculo negocial. Assinala-se, em particular, o cuidado do requerente na exata

---

<sup>10</sup> LUÍS A. CARVALHO FERNANDES, *Teoria Geral do Direito Civil*, Vol. II, 2.ª edição, Lex, 1996, pp. 349-350, e *Teoria Geral do Direito Civil*, II, Fontes, Conteúdo e Garantia da Relação Jurídica, 3.ª edição, Universidade Católica Portuguesa, pp. 416-417.

<sup>11</sup> Cfr., neste sentido, na doutrina, MANUEL DE ANDRADE, *Teoria Geral da Relação Jurídica*, II, pág. 213, ADRIANO VAZ SERRA, RLJ, Ano 111, p. 220, e na jurisprudência, os Acórdãos do STJ de 14 de janeiro de 1997, CJ/STJ, Ano V, Tomo I, pp. 46 e ss., e de 11 de outubro de 2001, CJ/STJ, Ano IX, tomo III, pp. 81 e ss.

<sup>12</sup> CARLOS FERREIRA DE ALMEIDA, *op. cit.*, p. 263.



identificação do negócio jurídico sobre o qual exercia o direito potestativo de arrependimento quanto à decisão de contratar que já havia externado, fazendo-o por referência ao número de encomenda gerado pela requerida (encomenda n.º 77871) e à marca, modelo e *European Article Number* (EAN) do concreto objeto (mediato) do contrato – Samsung Galaxy A50 128 GB Preto, com o EAN 8801643743420, assim identificado na fatura emitida pela requerida junta a fls. 4 dos autos –, assim como a manifestação expressa da vontade de “resolução” do contrato “[a]o abrigo do Decreto-Lei n.º 24/2014 de 14 de fevereiro”.

E também não subsistem dúvidas que a aqui demandada apreendeu o exato sentido da declaração recetícia do demandante – vontade real de se fazer prevalecer do “direito de arrependimento” de fonte legal previsto no Decreto-Lei n.º 24/2014, de 14 de fevereiro –, atenta a factualidade adquirida e julgada provada nestes autos sob alíneas m), p), s) e t) do ponto 4.1.1. *supra*. Logo após a receção da “declaração de resolução” do requerente, a requerida assumiu posição no sentido de que o *smartphone* “(...) não é passível de devolução (...)”, fazendo-o com fundamento em algumas condições por si pré-elaboradas e plasmadas na cláusula (contratual geral) 11. das “Condições e termos”, relativa, precisamente, a “Cancelamentos, Trocas e Devoluções”, autonomizadas, de forma clara, das normas contratuais que disciplinam a “Garantia dos Bens de Consumo e Assistência Pós-Venda”, previstas, estas, na cláusula 12. do mesmo programa contratual. Acresce que, três dias depois, na sequência de questão formulada nesse sentido pelo demandante, a demandada transmitiu àquele que deveria proceder à remessa do equipamento com aposição, na encomenda postal, da menção “000”, um código que incorpora uma abreviatura de “devolução” (“DEV”) e o número da encomenda realizada pelo requerente em 05.09.2019 (“000”), manifestamente distinto do código atribuído ao processo



de RMA, tendente à substituição do *smartphone*, anteriormente despoletado pelo demandante (“RMA 453”). De resto, nas comunicações dirigidas ao requerente em 25.09.2019 e 27.09.2019, a requerida refere-se explicitamente à devolução do aparelho efetuada pelo requerente ao abrigo do direito de livre resolução previsto no Decreto-Lei n.º 24/2014, de 14 de fevereiro, que, após análise do equipamento recebido, mereceu oposição da demandada, assente nos motivos aduzidos, nesta instância, sob artigos 4.º, 13.º, 15.º e 17.º da contestação.

Em face de tudo quanto antecede, conclui-se, assim, que **o requerente logrou fazer prova do exercício do “direito de arrependimento”** – cf. n.ºs 1, 2 e 5 do artigo 11.º do Decreto-Lei n.º 24/2014, de 14 de fevereiro –, **o qual foi tempestivo, porque teve lugar apenas seis dias depois de o consumidor adquirir a posse física do bem** – cf. alíneas e) e l) do ponto 4.1.1. *supra*, artigos 10.º, n.º 1, alínea b) e 11.º, n.º 3 do Decreto-Lei n.º 24/2014, de 14 de fevereiro e artigos 279.º e 296.º do Código Civil.

Ainda assim, sustenta a requerida que, tendo o requerente, num primeiro momento, denunciado uma anomalia do equipamento, com vista ao exercício de direito reconhecido pelo regime jurídico da venda de bens de consumo e das garantias a ela relativas, constante do Decreto-Lei n.º 67/2003, de 8 de abril (com a redação em vigor que lhe foi dada pelo Decreto-Lei n.º 84/2008, de 21 de maio), tal determina – se bem entendemos o alcance das asserções aduzidas sob artigos 10 e 11.º da contestação – uma impossibilidade legal de exercício do “direito de livre resolução” previsto no artigo 10.º do Decreto-Lei n.º 24/2014, de 14 de fevereiro ou, pelo menos, sempre se tem de concluir quanto ao exercício posterior daquele direito potestativo que o mesmo encerra um abuso do direito, nos termos do artigo 334.º do Código Civil.

Cremos que não lhe assiste razão.



É certo que constitui um dos princípios fundamentais em que assenta toda a disciplina jurídica relativa aos contratos o princípio *pacta sunt servanda*, o qual encontra consagração expressa, entre nós, no artigo 406.º do Código Civil e do qual se podem extrair dois subprincípios: *i) princípio da pontualidade*, de acordo com o qual os contratos têm de ser cumpridos, ponto por ponto, nos seus exatos termos; e o *ii) princípio da estabilidade do cumprimento dos contratos*, o qual determina a imodificabilidade ou intangibilidade do conteúdo contratual, i.e., as partes não podem modificar unilateralmente o conteúdo do negócio jurídico bilateral nem determinar a sua extinção, exceto se houver consenso nesse sentido ou nos casos que a lei o admita.

Sucedem que, no caso dos contratos celebrados à distância (e fora do estabelecimento comercial), assiste ao consumidor, contraente mais débil da relação jurídica de consumo e particularmente desprotegido face às “assimetrias de informação resultantes da distância face ao bem (...) e ao profissional”, a faculdade de exercer, já em fase de execução de contrato validamente concluído, um direito potestativo e discricionário (ou *ad nutum*), que constitui uma forma unilateral de extinção dos efeitos do negócio jurídico com eficácia retroativa<sup>13</sup> – o “direito de arrependimento” consagrado no artigo 10.º do Decreto-Lei n.º 24/2014, de 14 de fevereiro. Desta forma, os contratos de consumo celebrados à distância subordinam-se a uma condição resolutiva legal, que consiste no exercício (ou não) daquele direito pelo consumidor, no prazo e pelo modo de exercício previstos, assim se instituindo um “período de reflexão”, a favor do consumidor vulnerável, sobre a sua decisão de contratar, tendente a permitir que aquele, nos 14 dias seguintes à data da receção da mercadoria adquirida [que

---

<sup>13</sup> JOÃO PEDRO LEITE BARROS, *O direito de arrependimento nos contratos eletrónicos de consumo*, in *Estudos de Direito do Consumidor*, n.º 14, Centro de Direito do Consumo (CDC) da Faculdade de Direito da Universidade de Coimbra, Coimbra, 2018, pp. 113-183, em especial pp. 120-131.



coincide com o momento da concentração da obrigação genérica – prestação de entrega de coisa apenas determinada no seu género e quantidade aquando da submissão da encomenda – e da transmissão da propriedade do bem (artigos 408.º, n.º 2 e 541.º do Código Civil)], verifique a qualidade da mercadoria adquirida e, se for caso disso, revogue o acordo de vontades anteriormente alcançado.

Claro está que a prerrogativa que é reconhecida ao consumidor de se desvincular livremente do contrato celebrado com o profissional, à semelhança de qualquer outra posição jurídica ativa, tem de ser necessariamente temperada pelas exigências determinadas pelas conceções ético-jurídicas reinantes na coletividade, as quais não se compadecem com o exercício de direitos subjetivos (em sentido amplo) cujo titular “exceda manifestamente os limites impostos pela boa fé, pelos bons costumes ou pelo fim social ou económico desse direito” (artigo 334.º do Código Civil). Sem embargo das assimetrias acima assinaladas que notabilizam a relação jurídica de consumo, não é ilegítimo ao consumidor exercer o “direito de arrependimento” em circunstâncias tais que encerrem clamorosa ofensa do sentimento jurídico socialmente dominante. Em particular, importa atender, aqui, à figura do abuso do direito, na modalidade de *venire contra factum proprium*<sup>14</sup>, aplicável às situações em que alguém, cumulativamente, praticou um comportamento suscetível de fundar uma situação objetiva de confiança no não exercício de uma posição jurídica (*factum proprium*) e, em momento posterior, adotou um comportamento em contradição direta com a situação jurídica criada pelo *factum proprium* (*venire*), quando a contraparte de boa-fé, confiando na pressuposição e implicação inerentes

---

<sup>14</sup> Utilizamos aqui a tipologia de grupos de casos típicos de atos abusivos adotada por ANTÓNIO MENEZES CORDEIRO, *Da boa fé no direito civil*, Almedina, Coimbra, 2015, a saber: a *exceptio doli*, o *venire contra factum proprium*, as *inabilitabilidades formais*, a *suppressio* e a *surrectio*, o *tu quoque* e o desequilíbrio no exercício jurídico.



àquele primeiro comportamento do agente, realizou um “investimento de confiança”, traduzido no desenvolvimento duma atividade com base no *factum proprium*.

Destarte, revertendo à situação aqui em análise, além de o “direito de arrependimento” constituir uma posição jurídica irrenunciável e indisponível, sendo absolutamente proibidas e nulas as cláusulas contratuais que imponham ao consumidor o pagamento de indemnização ou a aplicação de penalização de qualquer tipo pelo exercício do direito de livre resolução ou estabeleçam a renúncia ao mesmo – artigos 11.º, n.º 7 e 29.º do Decreto-Lei n.º 24/2014, de 14 de fevereiro –, cremos que a requerida não realizou qualquer “investimento de confiança” no pressuposto de que o demandante não iria exercer o “direito de livre resolução”. Na verdade, três dias depois de ter despoletado um processo de RMA, com vista à substituição do equipamento (nos termos do Decreto-Lei n.º 67/2003, de 8 de abril), o requerente transmitiu, de forma inequívoca, à requerida que pretendia desvincular-se do contrato de compra e venda, tendo sido em consequência do exercício do “direito de arrependimento” (e não do direito à substituição do *smartphone*, ao abrigo da garantia legal de conformidade) – o que transmitiu, de forma clara, à demandada e esta assim o compreendeu, com a criação de um processo próprio para devolução (“000”) – e com o propósito de fazer operar o efeito previsto no artigo 13.º, n.º 1 do Decreto-Lei n.º 24/2014, de 14 de fevereiro, que procedeu ao envio do aparelho para a requerida. Neste conspecto, não pode afirmar-se que o requerente agiu de má-fé no relacionamento com a requerida ou imputar-se àquele a assunção, por esta, de despesas com o envio do equipamento para verificação técnica pelo agente reparador oficial da marca (que, no âmbito de tal intervenção, veio até a identificar a anomalia denunciada pelo requerente), conduta que só teve lugar depois do exercício do “direito de livre resolução” e que, a essa data, já não



encontrava razão de ser – tudo cf. factos sob alíneas h) a u) do ponto 4.1.1. desta sentença.

Por outro lado, o segundo fundamento esgrimido pela requerida para pugnar pela improcedência da pretensão do requerente prende-se com o facto de o equipamento devolvido não cumprir as condições previstas no programa contratual conhecido e aceite pelo demandante – alíneas c) e v) do ponto 4.1.1. *supra* –, mormente as previstas na cláusula 11., cuja epígrafe é “Cancelamentos, Trocas e Devoluções”.

Por facilidade expositiva e a fim de conhecermos e decidirmos sobre o mérito deste outro argumento expandido pela demandada, tomamos a liberdade de reproduzirmos, de seguida, o segmento relevante daquela cláusula 11. das “Condições e termos” juntas aos autos pela requerida, em cumprimento de despacho proferido pelo Tribunal em sede de audiência arbitral.

**«11. Cancelamentos, trocas e devoluções**

(...)

*Na devolução e na troca de artigos o Consumidor deve respeitar as seguintes condições:*

- *Restituição dos artigos em bom estado, com embalagem original completa e intacta e acompanhados do respetivo talão de caixa ou fatura original;*
- *CDs, DVDs e Software em celofane original selado e com selo IGAC intacto;*
- *Não são aceites trocas ou devoluções de telemóveis de operador, telemóveis, auriculares, auscultadores, baterias, pilhas, cartões de memória, discos externos, tinteiros, toners, eletrodomésticos, gps, salvo falta de conformidade e sem prejuízo do direito de livre resolução. Os serviços de apoio telefónico contratados pelos Consumidores não são suscetíveis de reembolso das quantias pagas;*
- *Não se aceitam trocas ou devoluções de artigos confeccionados de acordo com especificações do Consumidor ou manifestamente personalizados ou encomendados especificamente para um Consumidor, sem prejuízo do direito de livre resolução.*
- *De acordo com o disposto do Decreto-Lei n.º 24/2014, de 14 de fevereiro, a B informa os seus Consumidores que para realizar a troca ou a devolução dos artigos de Eletrodomésticos, os artigos devem estar em perfeitas condições, na sua embalagem original e com todos os acessórios incluídos, devendo ser acompanhados pelo respetivo comprovativo de compra ou pela fatura original. A B não aceita a devolução ou troca destes artigos depois de usados.*



- *Não aceitamos trocas/devoluções se a embalagem/selo estiver danificada ou se os artigos apresentarem marcas de uso, por exemplo Tablets, Portáteis e outros que possuam este tipo de selos que garante que o artigo é novo de fábrica ao consumidor.*

(...))»

Ora, com a transmissão da propriedade do objeto (mediato) do contrato do profissional para o consumidor – que, como vimos, no caso das relações jurídicas de consumo à distância, apenas se concretiza com o cumprimento da obrigação de entrega da coisa convencionada pelo alienante –, o consumidor “goza de modo pleno e exclusivo dos direitos de uso, fruição e disposição” sobre o bem adquirido (artigo 1305.º do Código Civil). Considerando o que já discorreremos acerca do exercício do “direito de arrependimento” e da finalidade a que preside tal figura, afigura-se legítimo questionar se e em que medida é que a manipulação e utilização do bem podem contender com a subsistência daquele direito potestativo na disposição do consumidor. Para responder à interrogação ora suscitada, importa convocar a disciplina normativa constante do artigo 14.º do Decreto-Lei n.º 24/2014, de 14 de fevereiro, que dispõe assim:

***Artigo 14.º***

***(Inspeção e manipulação do bem)***

- 1 – O exercício do direito de livre resolução não prejudica o direito de o consumidor inspecionar, com o devido cuidado, a natureza, as características e o funcionamento do bem.*
- 2 – 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.*
- 3 – Em caso algum, o consumidor é responsabilizado pela depreciação do bem quando o fornecedor não o tiver informado do seu direito de livre resolução.*

De acordo com o regime legal que se acaba de transcrever, o parâmetro definidor de uma inspeção considerada lícita reconduz-se ao manuseamento do bem que é geralmente tolerado em estabelecimento comercial para verificação



das características do produto e certificação do seu funcionamento adequado<sup>15</sup>, pelo que recai sobre o consumidor o ónus de não realizar uma utilização do bem que exceda os limites consentidos à sua experimentação nas instalações do profissional, sob pena de poder incorrer no dever de ressarcir o vendedor pela desvalorização do bem<sup>16</sup>.

Explicitando o que deve entender-se por mera inspeção (ou “prova”) do bem e “uso” (normal) do bem, a advogada-geral V, nos pontos 46 e 47 das suas Conclusões apresentadas no Processo C-489/07 do Tribunal de Justiça da União Europeia (*Pia Messner contra Firma Stefan Krüger*)<sup>17</sup>, asseverou que “[n]a noção de prova inclui-se o ver, o provar e também o testar. Com efeito, tendo em conta diversos bens, como por exemplo o vestuário ou os equipamentos técnicos, a apreciação das características do uso é igualmente parte integrante de uma decisão de compra. Uma especificidade estrutural do comércio à distância reside no facto de, nesta matéria, não haver à disposição um objecto ou equipamento para demonstração, assumindo antes o próprio objecto da venda esta função. Por exemplo, no caso da prova de vestuário e de calçado, está em causa não apenas ver o bem, mas também vesti-lo e usá-lo a título de prova. No caso da compra à distância de um automóvel, o ensaio de condução, como sucede com a compra num estabelecimento comercial, também não deveria ser considerado, desde logo, como uma situação de uso por parte do comprador. O exemplo do automóvel é especialmente eficaz, uma vez que, no caso de um veículo novo, a primeira matrícula necessária eventualmente para

---

<sup>15</sup> JOÃO PEDRO LEITE BARROS, *O direito de arrependimento nos contratos eletrónicos de consumo*, in *Estudos de Direito do Consumidor*, n.º 14, Centro de Direito do Consumo (CDC) da Faculdade de Direito da Universidade de Coimbra, Coimbra, 2018, pp. 132-133.

<sup>16</sup> JORGE MORAIS CARVALHO, JOÃO PEDRO PINTO-FERREIRA, *Contratos Celebrados à Distância e Fora do Estabelecimento Comercial*, Coimbra, Almedina, 2014, p. 117.

<sup>17</sup> Relativo a pedido de decisão prejudicial apresentado pelo Amtsgerichts Lahr (Alemanha). Conclusões da advogada-geral disponíveis em <http://curia.europa.eu/>



um ensaio de condução envolve já, em regra, uma diminuição do valor, que a doutrina indica como sendo de cerca de 20% e que, além disso, implica que o automóvel seja posteriormente considerado um veículo usado”. E acrescentou: “[a]s marcas eventualmente deixadas ao provar e ao examinar o bem não devem, em princípio, ser equiparados às marcas deixadas pelo uso. Trata-se de marcas que podem igualmente produzir-se ao provar o bem no estabelecimento comercial, fora do âmbito do comércio à distância, e que, regra geral, não conduzem à obrigação de indemnizar, desde que não se verifique a existência de qualquer dano. Em cada caso concreto, a questão de saber se o valor se alterou mediante a prova ou o uso e se (e a que preço) o produto pode voltar a ser vendido após a devolução, depende das características e da natureza do bem em causa. O risco implícito de uma diminuição do valor, em caso de uma compra no estabelecimento comercial, recai, em princípio, sobre o vendedor, que tem à disposição, em muitos casos, um equipamento ou um objecto para demonstração. Uma especificidade do comércio à distância, que se apresenta de forma distinta do ponto de vista estrutural, consiste no facto de esse risco não resultar de uma situação que precede à compra, mas sim apresentar-se após a compra e a entrega do bem”.

Em todo o caso, “[o] profissional não pode obstar ao exercício do direito de arrependimento com fundamento na utilização do bem”, a menos que tal utilização implique uma renúncia tácita àquela faculdade – o que sucede “(...) nos contratos que têm como objeto bens que podem ser facilmente reproduzidos pelo consumidor” ou com “[a] prática de atos de disposição do bem (por exemplo, a sua venda)”<sup>18</sup> –, ou que se verifique alguma das exceções ao “direito de livre resolução” previstas no artigo 17.º do Decreto-Lei n.º 24/2014, de 14 de fevereiro.

---

<sup>18</sup> JORGE MORAIS CARVALHO, *Manual de Direito do Consumo*, Coimbra, Almedina, 2014, p. 166.



Posto isto, retomando a situação *sub judicio*, resulta demonstrado que o requerente violou o selo de garantia do fabricante constante da embalagem do equipamento, introduziu o cartão SIM no *smartphone*, inicializou o aparelho e efetuou alguns testes operacionais e configurações, nomeadamente áudio e tipos de toques, luminosidade, alertas, ligação a rede *WiFi* e apresentação de menus, tendo, ainda, criado uma conta *Google* naquele *gadget* com sistema operativo Android – cf. alínea g) do ponto 4.1.1. *supra*.

Na decorrência do que se expôs acima, entendemos que as configurações operadas pelo aqui demandante extravasam a experimentação admitida em estabelecimento comercial de um equipamento do tipo daquele que está em causa neste processo e são, mesmo, capazes de determinarem uma depreciação do bem, merecedora de tutela reparatória na sequência do exercício do “direito de arrependimento”, a qual reflita a diferença de valor (para o profissional) entre o bem em estado de novo e o bem depois de (excessivamente) manipulado, mas ainda suscetível de ser vendido no mercado de bens usados.

Contudo, como frisamos *supra*, não é legítimo à requerida opor-se ao exercício do direito de arrependimento pelo requerente, alegando, para tanto, que o *smartphone* foi usado, o que se traduziu, no caso, na introdução do cartão SIM, na inicialização do equipamento, na realização de testes operacionais e configurações de áudio e tipos de toques, luminosidade, alertas, ligação a rede *WiFi* e apresentação de menus, além da criação de uma conta *Google*. Nessa medida, a norma da cláusula (contratual geral) 11. das “Condições e termos” predispostos pela requerida, segundo a qual «[a] B não aceita a devolução ou troca destes artigos depois de usados» é **absolutamente proibida**, por condicionar o exercício do direito de livre resolução do consumidor à circunstância de este não utilizar, de forma efetiva, o bem a devolver, em violação das normas imperativas dos artigos 10.º, n.º 1 e 14.º, n.ºs 1 e 2 e 29.º, todos do Decreto-Lei



n.º 24/2014, de 14 de fevereiro, sendo também **nula**, nos termos do artigo 294.º do Código Civil.

De igual modo, a norma da cláusula (contratual geral) 11. das “Condições e termos” pré-elaboradas pela requerida, de acordo com a qual «*[n]ão aceitamos trocas/ devoluções se a embalagem/ selo estiver danificada ou se os artigos apresentarem marcas de uso, por exemplo Tablets, Portáteis e outros que possuam este tipo de selos que garante que o artigo é novo de fábrica ao consumidor*» encerra uma exclusão ilícita do direito do requerente à livre resolução do contrato que tem por objeto o *smartphone*, sendo **absolutamente proibida**, por violação das normas imperativas dos artigos 10.º, n.º 1 e 14.º, n.ºs 1 e 2 e 29.º, todos do Decreto-Lei n.º 24/2014, de 14 de fevereiro, e **nula**, nos termos do artigo 294.º do Código Civil.

De acordo com as alíneas e) e h) do n.º 1 do artigo 17.º do Decreto-Lei n.º 24/2014, de 14 de fevereiro, a quebra do selo da embalagem determina a exclusão do direito de livre resolução tão-só nos casos de bens insuscetíveis de devolução, por motivos de proteção da saúde ou de higiene e em relação a gravações áudio ou vídeo e programas informáticos. Na primeira hipótese, atende-se a uma preocupação de salvaguarda da saúde pública relativamente a produtos que não podem voltar a ser comercializados (e.g. produtos de higiene e cosméticos, como cremes, champôs e perfumes); na segunda exceção, acautela-se o risco de o consumidor empreender a conduta manifestamente abusiva e intolerável de efetuar uma cópia do suporte digital adquirido e, depois, pretender, ainda, o reembolso da quantia despendida com a compra da reprodução original mediante exercício do “direito de livre resolução”<sup>19</sup>. Note-se, porém, que a segunda exceção enunciada “(...) não se aplica, naturalmente, aos contratos que incidam sobre *hardware*, nomeadamente um computador,

---

<sup>19</sup> JORGE MORAIS CARVALHO, *Manual de Direito do Consumo*, Coimbra, Almedina, 2016, pp. 186-189.



mesmo que este tenha um selo de garantia de inviolabilidade”<sup>20</sup>, o mesmo valendo para o *smartphone* em causa nesta instância.

Pelo exposto e em conformidade, **improcedem as exceções de direito material invocadas pela requerida**. Logo, tendo o Tribunal concluído pela verificação dos pressupostos de que dependia o exercício do direito de livre resolução pelo requerente, por força do disposto no n.º 6 do artigo 11.º do Decreto-Lei n.º 24/2014, de 14.02., consideram-se extintas as obrigações de execução do contrato. Extinta a relação contratual, devem as partes regressar à situação em que se encontrariam caso o negócio jurídico não tivesse sido celebrado, o que importa, para o fornecedor de bens – a aqui requerida –, a obrigação de “reembolsar o consumidor de todos os pagamentos recebidos, incluindo os custos de entrega do bem nos termos do n.º 2 do artigo 13.º [do Decreto-Lei n.º 24/2014, de 14 de fevereiro]”, “através do mesmo meio de pagamento que tiver sido utilizado pelo consumidor na transação inicial”, e comporta para o consumidor – o aqui requerente –, o dever de restituir o bem adquirido “ao fornecedor de bens ou a uma pessoa autorizada para o efeito”, “nas devidas condições de utilização” – cf. artigos 12.º, n.ºs 1 e 2 e 13.º, n.ºs 1 a 3 do Decreto-Lei n.º 24/2014, de 14 de fevereiro.

Na situação em análise, constata-se que o requerente já procedeu à devolução do equipamento à requerida, resultando, ainda, de norma ínsita na Cláusula 11. das “Condições e termos” predispostas pela demandada e aceites pelo demandante que «[o] Consumidor tem de suportar na íntegra os custos da devolução dos bens em caso de exercício do direito de livre resolução do contrato» (em coerência e conformidade com as normas da 1.ª parte e da 2.ª parte, alínea b), *a contrario* do n.º 2 do artigo 13.º do Decreto-Lei n.º 24/2014, de 14 de fevereiro), porquanto a produção dos efeitos do exercício do direito de arrependimento em falta

---

<sup>20</sup> JORGE MORAIS CARVALHO, *op. cit.*, p. 189.



consubstancia-se, somente, no reembolso, pela requerida ao requerente, da quantia de € 279,90 (duzentos e setenta e nove euros e noventa cêntimos), a realizar via Multibanco – cf. alínea d) do ponto 4.1.1. *supra*.

## **5. Decisão**

**Nestes termos, com base nos fundamentos expostos, julga-se a ação totalmente procedente, declarando-se livremente resolvido o contrato de compra e venda celebrado entre requerente e requerida, com as legais consequências.**

Notifique-se.

Braga, 6 de abril de 2020

O Juiz-árbitro,

(Carlos Filipe Costa)

## **Resumo:**

1. O negócio jurídico em causa nestes autos constitui um contrato de adesão, cujas cláusulas contratuais foram pré-elaboradas pela requerida, sem que o aderente (aqui, requerente) tenha gozado da possibilidade de as negociar, pelo que está sujeito à disciplina



normativa do Regime Jurídico das Cláusulas Contratuais Gerais, adotado pelo Decreto-Lei n.º 446/85, de 25 de outubro, com a redação que lhe foi conferida pelo Decreto-Lei n.º 323/2001, de 17 de dezembro, nomeadamente ao sistema de controlo (de inclusão e de conteúdo) aí estabelecido, integrado por normas materiais e procedimentais que determinam quais as cláusulas (contratuais gerais) que se consideram e podem ser incluídas num contrato de adesão e a extensão da sua admissibilidade, o qual funciona como um mecanismo de proteção daquele que se limita a aderir ao programa contratual;

2. Além disso, constitui uma relação jurídica de consumo sujeita à disciplina normativa do Decreto-Lei n.º 24/2014, de 14 de fevereiro, na medida em que em causa está a celebração de um *contrato* de compra e venda de bem de consumo *celebrado à distância*, através de uma *técnica de comunicação à distância* – a *internet* – em que o requerente, porque adquiriu o *smartphone* para uso pessoal, é um *consumidor*, e a requerida, porque o vendeu no exercício da sua atividade económica com escopo lucrativo, é um *fornecedor de bens*;
3. Determina o artigo 10.º, n.º 1, alínea b) do Decreto-Lei n.º 24/2014, de 14 de fevereiro, que, no caso dos contratos de compra e venda, “[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 a contar do dia em que o consumidor ou um terceiro, com exceção do transportador, indicado pelo



consumidor adquira a posse física dos bens”, devendo, para tal, enviar, naquele prazo, uma declaração inequívoca de resolução ao fornecedor de bens (ou prestador de serviços), isto é, uma “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”, externada, designadamente (mas não necessariamente), através do modelo de «Livre resolução» constante da parte B do anexo ao Decreto-Lei (artigo 11.º, n.ºs 1 a 3 do Decreto-Lei n.º 24/2014, de 14 de fevereiro).

4. Assim, o legislador reconhece liberdade de forma ao consumidor para praticar o ato de que depende a verificação da condição resolutiva, legal e potestativa que é, afinal, o exercício do direito de arrependimento, facilitando, sobremaneira, o cumprimento do seu ónus probatório (artigo 11.º, n.º 5 do Decreto-Lei n.º 24/2014, de 14 de fevereiro), não prescindindo, contudo, que aquela declaração de vontade, para se tornar eficaz, constitua uma manifestação firme e categórica, para além da dúvida razoável, da intenção de se desvincular do contrato celebrado com o profissional e, por essa via, fazer extinguir as obrigações de execução daquele negócio jurídico (artigo 11.º, n.º 5 do Decreto-Lei n.º 24/2014, de 14 de fevereiro) e determinar a operatividade do efeito restitutivo do que houver sido prestado (artigos 12.º e 13.º do Decreto-Lei n.º 24/2014, de 14 de fevereiro);



5. A prerrogativa que é reconhecida ao consumidor de se desvincular livremente do contrato celebrado com o profissional, à semelhança de qualquer outra posição jurídica ativa, tem de ser necessariamente temperada pelas exigências determinadas pelas conceções ético-jurídicas reinantes na coletividade, as quais não se compadecem com o exercício de direitos subjetivos (em sentido amplo) cujo titular “exceda manifestamente os limites impostos pela boa fé, pelos bons costumes ou pelo fim social ou económico desse direito” (artigo 334.º do Código Civil);
  
6. De acordo com o regime legal do artigo 14.º do Decreto-Lei n.º 24/2014, de 14 de fevereiro, o parâmetro definidor de uma inspeção considerada lícita reconduz-se ao manuseamento do bem que é geralmente tolerado em estabelecimento comercial para verificação das características do produto e certificação do seu funcionamento adequado [JOÃO PEDRO LEITE BARROS, *O direito de arrependimento nos contratos eletrónicos de consumo*, in *Estudos de Direito do Consumidor*, n.º 14, Centro de Direito do Consumo (CDC) da Faculdade de Direito da Universidade de Coimbra, Coimbra, 2018, pp. 132-133], pelo que recai sobre o consumidor o ónus de não realizar uma utilização do bem que exceda os limites consentidos à sua experimentação nas instalações do profissional, sob pena de poder incorrer no dever de ressarcir o vendedor pela desvalorização do bem [JORGE MORAIS CARVALHO, JOÃO PEDRO PINTO-FERREIRA, *Contratos Celebrados à Distância e Fora do Estabelecimento Comercial*, Coimbra, Almedina, 2014, p. 117];
  
7. Em todo o caso, “[o] profissional não pode obstar ao exercício do direito de arrependimento com fundamento na utilização do bem”, a



menos que tal utilização implique uma renúncia tácita àquela faculdade – o que sucede “(...) nos contratos que têm como objeto bens que podem ser facilmente reproduzidos pelo consumidor” ou com “[a] prática de atos de disposição do bem (por exemplo, a sua venda)” [JORGE MORAIS CARVALHO, *Manual de Direito do Consumo*, Coimbra, Almedina, 2014, p. 166] –, ou que se verifique alguma das exceções ao “direito de livre resolução” previstas no artigo 17.º do Decreto-Lei n.º 24/2014, de 14 de fevereiro.