

ENT-DGPJ/2022/5761

27/09/2022

200460-10081710



443/22.9T8LRS

R E 4 1 6 2 6 8 8 9 5 P T

Exmo(a) Senhor(a)  
DGAJ - Direcção Geral Administração da Justiça  
Gabinete de Direito Europeu do Ministério da Justiça  
Direção Geral da Política da Justiça  
Av. D. João II - 1.08.01-D/e, Piso 14  
1990-097 Lisboa

Referência: 154086653

Ação de Processo Comum 443/22.9T8LRS

Data 23-09-2022

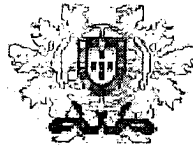
**Assunto:**

Por ordem do Mmo. Juiz junto remeto certidão da sentença, com indicação do trânsito em julgado, nos termos e para os efeitos da Portaria nº 1093/95 de 06-09.

Com os melhores cumprimentos,

A Oficial de Justiça,

Ana Maria Corda



**Tribunal Judicial da Comarca de Lisboa Norte**

**Juízo Local Cível de Loures - Juiz 2**

Palácio da Justiça, Rua Professor Egas Moniz  
2670-583 Loures

Telef: 219825200/219838430 Fax: 211987049 Mail: loures.judicial@tribunais.org.pt

Referência: 154084886

Ação de Processo Comum 443/22.9T8LRS

**CERTIDÃO**

Ana Maria Branco C. Corda, Escrivão Adjunto, do Tribunal Judicial da Comarca de Lisboa Norte - Juízo Local Cível de Loures - Juiz 2:

CERTIFICA que, neste Tribunal e Juízo correm termos uns autos de Ação de Processo Comum, com o nº 443/22.9T8LRS, em que são:

Autor: Ministério Público

Réu: Sotecnisol

MAIS CERTIFICA que as fotocópias juntas e que fazem parte integrante desta certidão, estão conforme os originais constantes dos autos, pelo que vão autenticadas com o selo branco em uso nesta Secretaria.

CERTIFICA-SE AINDA, que a sentença transitou a 16-9-2022.

É quanto me cumpre certificar em face do que dos autos consta e aos quais me reporto em caso de dúvida, para os efeitos da Portaria n.º 1093/95, de 06 de setembro.

A presente certidão vai por mim assinada e autenticada.

Loures, 23-09-2022

O/A Oficial de Justiça,



Ana Maria Branco C. Corda



**Tribunal Judicial da Comarca de Lisboa Norte**  
**Juízo Local Cível de Loures - Juiz 2**

Palácio da Justiça, Rua Professor Egas Moniz  
2670-583 Loures

Telef: 219825200/219838430 Fax: 211987049 Mail: loures.judicial@tribunais.org.pt

**Ação de Processo Comum**

1.

Considerando as posições expressas pelas partes ao longo dos seus articulados e não havendo necessidade de facultar a discussão de qualquer exceção perentória ou dilatória, porquanto foram já devidamente discutidas e decididas (ref.<sup>a</sup> *citius* n.º 152608294), dispensa-se a realização de audiência prévia (artigos 6.º, n.º 1, e 547.º, do C.P.C.).

Atendendo a que se encontram reunidos todos os elementos necessários para a prolação da decisão, passo a proferir despacho saneador-sentença, nos termos definidos no artigo 595.º n.º1 alínea b) do C.P.C. (sendo que as partes se pronunciaram no sentido de dispensar a convocação da audiência prévia).

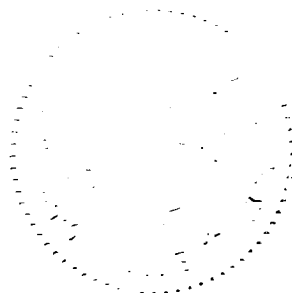
Notifique.

\*\*\*

2.

\*\*

\*



**SANEADOR - SENTENÇA**

**I. Relatório**



**Tribunal Judicial da Comarca de Lisboa Norte**

**Juízo Local Cível de Loures - Juiz 2**

Palácio da Justiça, Rua Professor Egas Moniz  
2670-583 Loures

Telef: 219825200/219838430 Fax: 211987049 Mail: loures.judicial@tribunais.org.pt

**Ação de Processo Comum**

Veio o **Ministério Público** propor contra **SOTECNISOL, S.A.**, ambas com sinais nos autos, a presente ação comum de declaração (ação inibitória), ao abrigo do disposto no artigo 25.º, do Decreto-Lei n.º 446/85, de 25 de outubro, peticionando que:

- a) Sejam declaradas nulas as cláusulas contratuais gerais que indica, condenando-se a Ré a abster-se de as utilizar em contratos que de futuro venha a celebrar, bem como a prevalecer-se das mesmas em contratos ainda em vigor;
- b) Seja a Ré condenada a dar publicidade à decisão, comprovando-o nos autos, em prazo a determinar na sentença;
- c) Seja remetida certidão da sentença à Direção-Geral da Política de Justiça - Ministério da Justiça, para os efeitos previstos na Portaria n.º 1093, de 6 de setembro.

Para tanto, alega, em suma, que a ora Ré utiliza nos seus modelos contratuais um conjunto de cláusulas que, pelo seu teor, devem ser consideradas abusivas e, conseqüentemente, nulas.

\*

Regularmente citada, a Ré apresentou contestação, defendendo-se por exceção e impugnação, pugnando pela improcedência da ação.

\*

Por despacho com a ref.ª *citius* n.º 152608294, foram julgadas improcedentes as exceções aduzidas pela Ré.

Dispensou-se a realização de audiência prévia.

\*



**Tribunal Judicial da Comarca de Lisboa Norte**

**Juízo Local Cível de Loures - Juiz 2**

Palácio da Justiça, Rua Professor Egas Moniz  
2670-583 Loures

Telef: 219825200/219838430 Fax: 211987049 Mail: loures.judicial@tribunais.org.pt

**Ação de Processo Comum**

**II. Saneamento**

O Tribunal é competente em razão da nacionalidade, da hierarquia e da matéria.

O processo não enferma de nulidade que o invalide totalmente.

As partes têm personalidade e capacidade judiciária e são legítimas.

Não existem nulidades secundárias, outras exceções dilatórias ou questões prévias que cumpra conhecer e que impeçam o conhecimento de mérito.

\*

Uma vez que a decisão da causa depende apenas da aplicação e interpretação de normas jurídicas (já debatidas pelas partes) e, na medida em que, sem necessidade de mais provas, o estado do processo permite proferir decisão segura, ir-se-á de imediato conhecer do mérito dos pedidos deduzidos, ficando o presente despacho a ter, para todos os efeitos, valor de sentença, nos termos do artigo 595.º, n.ºs 1, al. b) e 3, do C.P.C..

\*

**III. Questões a decidir**

Apreciar e decidir sobre a validade das cláusulas em crise nos presentes autos.

\*

**IV. Fundamentação de facto**

**A) Factos provados**

Por acordo das partes ou em resultado da prova documental junta aos autos encontram-se assentes os seguintes factos:



**Tribunal Judicial da Comarca de Lisboa Norte**

**Juízo Local Cível de Loures - Juíz 2**

Palácio da Justiça, Rua Professor Egas Moniz  
2670-583 Loures

Telef: 219825200/219838430 Fax: 211987049 Mail: loures.judicial@tribunais.org.pt

**Ação de Processo Comum**

- 1) A Ré é uma sociedade comercial anónima, matriculada sob o n.º 5000274819 e com a sua constituição inscrita na Conservatória do Registo Comercial de Loures;
- 2) A Ré tem como objeto social a execução de trabalhos de construção civil e obras públicas e execução de impermeabilizações, reabilitação de edifícios, revestimentos de fachadas, tratamento de resíduos, drenagens, captação, queima e cogeração de biogás, pavimentos industriais, reabilitação e reforço de estruturas de betão, reparação e manutenção de obras hidráulicas, trabalhos de engenharia civil e eletromecânica e comercialização de materiais para a, construção, execução de trabalhos de proteção contra o fogo, trabalhos de acústica, trabalhos de estrutura metálica e de revestimentos metálicos, trabalhos de proteção à corrosão, execução de sistemas de energia solar térmica, solar fotovoltaica e sistemas eólicos, instalação de sistemas de cogeração com motores alternativos, turbinas a gás e fuel-cell's, instalação de sistemas de biomassa e geotermia, auditorias energéticas e planos de racionalização de consumos de energia, certificação energética e da qualidade do ar dos edifícios, execução de projetos de sistemas de energia solar térmica, solar fotovoltaica e sistemas eólicos, avaliação técnico-económica de implementação de sistemas de cogeração e comercialização de azeite e derivados. Conceção, fabrico, montagem e instalação de equipamentos para tratamento de águas e águas residuais (tratamento convencional e por membranas - osmose inversa e ultrafiltração).
- 3) No exercício da sua atividade, a Ré procede à celebração de contratos que têm por objeto a venda de produtos, diretamente oferecidos através do seu *website* [www.obras360.pt](http://www.obras360.pt);
- 4) Para tanto, a Ré, sob a denominação "*obras360*", divulga a sua marca e expõe para venda os seus produtos no referido *website*, podendo estes ser



**Tribunal Judicial da Comarca de Lisboa Norte**

**Juízo Local Cível de Loures - Juiz 2**

Palácio da Justiça, Rua Professor Egas Moniz  
2670-583 Loures

Telef: 219825200/219838430 Fax: 211987049 Mail: loures.judicial@tribunais.org.pt

**Ação de Processo Comum**

adquiridos diretamente por um utilizador que, de qualquer ponto de Portugal, aceda ao *site*;

- 5) O utilizador do *website* da Ré pode efetuar através do mesmo uma encomenda *online*, procedendo, em seguida, ao seu pagamento, diretamente à Ré, por meio de uma referência Multibanco, transferência bancária, sistema *paypal*, cartão de crédito ou cheque;
- 6) A Ré disponibiliza aos interessados que com ela pretendam contratar através do *website* referido em 3), um clausulado, previamente elaborado, com o título "*Termos & Condições*";
- 7) O clausulado não contém espaços em branco a preencher pelos contratantes que, em concreto, acedam ao *website* e pretendam adquirir um produto ali anunciado, podendo ser acedido, impresso ou guardado por qualquer usuário;
- 8) A utilização do *website* da Ré por parte de qualquer usuário implica a aceitação do teor e conteúdo dos termos e condições gerais de venda *online*;
- 9) A efetivação de uma ordem de compra *online* pressupõe um registo prévio do interessado como utilizador do *website*, estando disponíveis as modalidades de registo como cliente "*profissional*" ou "*particular*";
- 10) De igual modo, o utilizador apenas consegue finalizar o seu processo de compra no *website* da Ré com a aceitação dos "*Termos & Condições*";
- 11) Para tanto, o utilizador necessita de assinalar com uma cruz o seguinte campo: "*Li e aceito os Termos & Condições*";
- 12) Consta dos "*Termos & Condições*" que:  

*"A utilização deste Sítio atribui-lhe a condição de Cliente e implica a sua aceitação, plena e sem reservas, de todas as disposições incluídas nas Condições Gerais de Utilização bem como na Política de Privacidade, vigentes em cada momento em que aceda ao Sítio. Se não aceitar*



**Tribunal Judicial da Comarca de Lisboa Norte**

**Juízo Local Cível de Loures - Juiz 2**

Palácio da Justiça, Rua Professor Egas Moniz  
2670-583 Loures

Telef: 219825200/219838430 Fax: 211987049 Mail: loures.judicial@tribunais.org.pt

**Ação de Processo Comum**

*integralmente qualquer das condições estabelecidas, não deverá aceder/utilizar o Sítio. Ao consultar, utilizar ou descarregar o conteúdo deste Sítio, está a comprometer-se a respeitar as condições estabelecidas neste documento e na Política de Privacidade";*

- 13) A Cláusula 2., § último, sob a epígrafe "*Utilização do sítio / Tratamento de Dados / Política de privacidade*", constante da Secção I. "*Condições Gerais*", do clausulado "*Termos & Condições*" refere que:

*"É do conhecimento do cliente que a utilização do sítio pode não ser 100% segura, pelo que existe a possibilidade de as informações enviadas/recebidas serem intercetadas por partes não autorizadas, não podendo tal ser imputado ao Obras360".*

- 14) A Cláusula 1., § 5, constante da Secção VII. "*Informação dos produtos*", tem a seguinte redação:

*"Fazemos tudo o que está ao nosso alcance para manter os dados da sua encomenda e de pagamento seguros. Mas, não podemos ser responsabilizados por qualquer perda que você possa sofrer, se um terceiro conseguir acesso não autorizado a quaisquer dados que você forneceu ao aceder ou encomendar no nosso site";*

- 15) A Cláusula 1., § 2 e § 3, constante da Secção II. "*Garantias e Reclamações*", estipula:

*"Resolução do Contrato - Em conformidade com o previsto no artigo 6.º do Decreto-Lei n.º 143/2011, de 26 de Abril (na versão atualmente em vigor), o Cliente goza do direito de livre resolução, o qual poderá ser exercido, por escrito mediante envio de carta registada com aviso de recepção para a Rua do Ferro, Fetais, 2681-502 Camarate, sem necessidade de indicar o motivo:*

*(i) Até 14 (catorze) dias após a data de entrega dos artigos;*





**Tribunal Judicial da Comarca de Lisboa Norte**  
**Juízo Local Cível de Loures - Juiz 2**

Palácio da Justiça, Rua Professor Egas Moniz  
2670-583 Loures

Telef: 219825200/219838430 Fax: 211987049 Mail: loures.judicial@tribunais.org.pt

**Ação de Processo Comum**

*(ii) Até 14 (catorze) dias a partir da celebração do presente contrato quanto aos serviços de transporte e montagem contratados (entendendo-se como momento de celebração do contrato a data em que se verifique a última das seguintes condições cumulativas: (i) a reiteração da ordem de encomenda pelo Cliente e (ii) o pagamento do preço).*

*Para o exercício deste direito, deverá o comprador comunicar telefonicamente ao Obras360, através da linha de Apoio ao Cliente 211 944 006 e, cumulativamente, com o envio de carta registada com aviso de recepção para a Rua do Ferro, Fetais, 2681-502 Camarate dentro do referido prazo, a sua decisão de resolução contratual, caso em que o Obras360 procederá à devolução do valor do preço nos termos do Decreto -Lei n'º 143/2011 de 26 de Abril;*

16) A Cláusula 2., § 3, sob a epígrafe “*Reclamações*”, constante da Secção II. “*Garantias e Reclamações*”, determina:

*"O Cliente declara conhecer e aceitar integralmente e sem reservas os presentes termos e condições";*

17) A Cláusula 1., § 8, constante da Secção IV. “*Entrega dos artigos / Transporte e montagem*”, dispõe do seguinte modo:

*"O Cliente expressamente aceita e reconhece que deverá informar, no ato da compra da mercadoria no campo das observações, se é necessário a utilização de meios elevatórios para a colocação dos artigos no local de descarga. (Que será sempre junto ao local onde o nosso transporte estiver estacionado).*

*Caso não seja aceite pelo Cliente o orçamento apresentado para a utilização de meios elevatórios e/ou se a entrega dos artigos não puder ser efetuada por esta razão, o Cliente terá que: (i) confirmar que pretende que os artigos sejam deixados no exterior da morada indicada para entrega, considerando-se então o contrato integralmente cumprido pelo Obras360; ou (ii) confirmar que*



## **Tribunal Judicial da Comarca de Lisboa Norte**

**Juízo Local Cível de Loures - Juiz 2**

Palácio da Justiça, Rua Professor Egas Moniz  
2670-583 Loures

Telef: 219825200/219838430 Fax: 211987049 Mail: loures.judicial@tribunais.org.pt

### **Ação de Processo Comum**

*pretende resolver o contrato de compra e venda, caso em que o Cliente aceita responsabilizar-se pelo pagamento de todos os encargos de transporte de recolha dos artigos entre a morada de entrega até ao armazém de origem, conforme tarifário de transporte à data em vigor. Neste caso., o Cliente mais aceita e reconhece que o Obras360 procederá ao reembolso dos artigos, deduzido do valor dos referidos encargos de transporte de recolha, no prazo máximo de 30 (trinta) dias contados a partir dessa data, nada mais sendo devido do Obras360 seja a que título for. O Cliente, ou o seu representante, deve comprovar o estado dos artigos no momento da entrega”;*

18) Na Cláusula 1., § 4, constante da Secção IV. “*Entrega dos artigos/ Transporte e montagem*”, pode ler-se:

*“Em caso de indisponibilidade do(s) artigo(s), o Obras360 deverá informar o Cliente, no prazo máximo de 30 (trinta) dias a contar do conhecimento dessa indisponibilidade, procedendo ao reembolso dos montantes pagos ao cliente - nada mais podendo este último exigir, seja a que título for - caso as Partes não venham a acordar num novo prazo de execução do contrato”;*

19) A Cláusula 1., § último, constante da Secção IV. “*Entrega dos artigos/ Transporte e montagem*”, estatui:

*“No caso de detetar defeitos ou danos nos artigos e/ou se os artigos não coincidirem com o seu pedido de encomenda, o Cliente deve identificar os danos ou defeitos na guia de remessa que acompanha a encomenda. Deve também contactar o Obras360 para o Serviço de Apoio ao Cliente apoiocliente@obras360.pt, nos próximos 2 dias a seguir à data de entrega”;*

20) A Cláusula 2., sob a epígrafe “*Produtos com defeito*”, constante da Secção VI. “*Devoluções e Trocas*”, determina:

*“Garantimos a satisfação dos nossos clientes e não queremos que estes comprem produtos que possam ter escapado no controlo de qualidade. Por*



**Tribunal Judicial da Comarca de Lisboa Norte**  
**Juízo Local Cível de Loures - Juiz 2**

Palácio da Justiça, Rua Professor Egas Moniz  
2670-583 Loures

Telef: 219825200/219838430 Fax: 211987049 Mail: loures.judicial@tribunais.org.pt

**Ação de Processo Comum**

*isso, se acha que lhe enviamos um produto defeituoso, por favor contacte o nosso serviço de Apoio ao Cliente no prazo de 14 dias a partir da recepção da encomenda para que possamos agendar a recolha do produto.*

*Tenha à mão os seguintes dados;*

- Número da encomenda*
- Referência e nome do produto*
- Detalhes do defeito*
- Se prende um reembolso ou uma substituição do produto*
- Uma fotografia do defeito do produto enviada para o nosso email.*

*No caso de detetar defeitos ou danos nos artigos e/ou se os artigos não coincidirem com o seu pedido de encomenda, o Cliente deve contactar o Obras360 para o serviço de Apoio ao cliente apoiocliente@obras360.pt, nos 2 dias a seguir à data de entrega e expor a situação";*

**21)** Da Cláusula 1., § 1 § 2, constante da Secção VI. "*Devoluções e Trocas*", consta:

*"Garantimos o reembolso do valor de qualquer produto com o qual não esteja totalmente satisfeito. Pode devolver produtos novos, completos e nas embalagens originais no prazo de 14 dias contados a partir da recepção da encomenda. Produtos incompletos, estragados ou utilizados pelo cliente não serão aceites";*

**22)** A Cláusula 2., sob a epígrafe "*Reclamações*", constante da Secção VII. "*Informação dos produtos*", estabelece:

*"O Obras360 não será responsável por quaisquer indemnizações ou compensações, seja a que titulo for, para além do que se encontra previsto nas presentes condições gerais";*

**23)** A Ré eliminou as cláusulas mencionadas nos factos n.ºs 12 a 22.

\*



## Tribunal Judicial da Comarca de Lisboa Norte

Juízo Local Cível de Loures - Juiz 2

Palácio da Justiça, Rua Professor Egas Moniz  
2670-583 Loures

Telef: 219825200/219838430 Fax: 211987049 Mail: loures.judicial@tribunais.org.pt

### Ação de Processo Comum

#### V. Fundamentação de Direito

A factualidade apurada nos autos permite qualificar o clausulado em crise, designado por “*Termos & Condições*”, como um verdadeiro contrato de adesão com recurso a cláusulas contratuais gerais, pelo que é aplicável o regime estabelecido no Decreto-Lei n.º 446/85, de 25 de outubro (adiante, L.C.C.G.<sup>1</sup>), bem como a Lei n.º 24/96, de 31 de julho (Lei de Defesa do Consumidor).

Nas palavras de ANTUNES VARELA, “*contrato de adesão é aquele em que um dos contraentes, não tendo a menor participação na preparação das respetivas cláusulas, se limita a aceitar o texto que o outro contraente oferece, em massa, ao público interessado*”<sup>2</sup>.

Tais contratos contêm, por via de regra, “[c]láusulas preparadas genericamente para valerem em relação a todos os contratos singulares de certo tipo que venham a ser celebrados nos moldes próprios dos chamados contratos de adesão”. “*Normalmente, as cláusulas contratuais gerais apresentam-se sob a forma de formulários, nos quais se encontram exhaustivamente regulados todos os aspetos do contrato*”<sup>4</sup>.

Semelhante entendimento tem perfilhado a jurisprudência, veja-se precisamente a este propósito o acórdão do Tribunal da Relação de Lisboa de 16/01/2007<sup>5</sup>, no qual se refere que “[e]mbora o legislador português não forneça propriamente uma definição legal do conceito de “cláusulas contratuais gerais”, decorre da descrição legal do fenómeno (contida logo no artigo 1º, nº 1, do Decreto-Lei nº 446/85, de 25-X) que a lei pretende disciplinar cláusulas pré-formuladas em vista de uma pluralidade de contratos

<sup>1</sup> Lei das Cláusulas Contratuais Gerais.

<sup>2</sup> VARELA, João Antunes, *Das Obrigações em Geral*, 7ª edição, Almedina, pág. 262.

<sup>3</sup> TELLES, Inocêncio Galvão, *Direito das Obrigações*, 6ª edição, Coimbra Editora, pág. 75.

<sup>4</sup> PAZ, Margarida, *Ações inibitórias e ações coletivas*, comunicação apresentada no dia 24 de maio de 2016 no XIV Curso Pós-Graduado de Aperfeiçoamento em Direito do Consumo, FDL, 2016.

<sup>5</sup> Tribunal da Relação de Lisboa de 16/01/2007, proc. n.º 8518/2006-1, disponível em [www.dgsi.pt](http://www.dgsi.pt).



**Tribunal Judicial da Comarca de Lisboa Norte**  
**Juízo Local Cível de Loures - Juiz 2**

Palácio da Justiça, Rua Professor Egas Moniz  
2670-583 Loures  
Telef: 219825200/219838430 Fax: 211987049 Mail: loures.judicial@tribunais.org.pt

**Ação de Processo Comum**

*ou de uma generalidade de pessoas, para serem aceites em bloco, sem possibilidade de discussão”.*

Donde resulta que são, assim, três as características essenciais das cláusulas contratuais gerais (ou, C.C.G.): (i) a pré-formação; (ii) a generalidade; e (iii) a imodificabilidade ou rigidez<sup>6</sup>.

Ora, no concreto caso, face aos factos provados n.ºs 6), 7), 8), 10) e 11) é possível constatar que estão reunidos todos elementos de um contrato-tipo, porquanto estamos perante um clausulado elaborado prévia e unilateralmente pela Ré (pré-formulação), a fim de propor a venda dos seus produtos a um potencial aderente (generalidade), o qual aceita ou rejeita em bloco as condições fixadas, sem qualquer possibilidade de negociação (rigidez).

Acresce que, considerando a factualidade provada e *supra* descrita, uma vez que a Ré, através da sua plataforma eletrónica, publica e disponibiliza para venda um conjunto de bens, podendo o seu *website* ser acedido tanto por profissionais, como por consumidores, são também relevantes, sem prejuízo de outras, as disposições gerais sobre a compra e venda, ínsitas nos artigos 874.º e seguintes do C.C., bem como o Decreto-Lei n.º 24/2014, de 14 de fevereiro, relativo aos contratos celebrados à distância com particulares e o Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro, sobre os direitos do consumidor na compra e venda de bens.

\*

Uma vez assente a natureza do contrato em causa nos autos, cumpre apreciar a pretensão do Ministério Público, que intentou a presente ação inibitória com vista à declaração da nulidade das cláusulas por si sindicadas.

---

<sup>6</sup> Neste sentido, acórdão do Supremo Tribunal de Justiça de 30/03/2017, proc. n.º 4267/12.3TBRRG.G1.S1, disponível em [www.dgsi.pt](http://www.dgsi.pt).



## Tribunal Judicial da Comarca de Lisboa Norte

Juízo Local Cível de Loures - Juiz 2

Palácio da Justiça, Rua Professor Egas Moniz

2670-583 Loures

Telef: 219825200/219838430 Fax: 211987049 Mail: loures.judicial@tribunais.org.pt

### Ação de Processo Comum

Ora, a ação inibitória encontra-se prevista nos artigos 25.º a 34.º, da L.C.C.G. e destina-se justamente a interditar a utilização de cláusulas contratuais gerais proibidas, por desconformes com as regras da boa-fé, cujo princípio geral consta nos artigos 15.º e 16.º da L.C.C.G., sendo depois concretizado nos artigos 18.º, 19.º, 21.º e 22.º do mesmo diploma legal<sup>7</sup>.

Este tipo de ação reveste uma enorme importância no âmbito da proteção e defesa do aderente/consumidor<sup>8</sup>. Isto porque, *“não obstante a aceitação generalizada da inevitabilidade de standardização negocial realizada por empresas voltadas para o grande público (...) o “tráfego negocial de massas” é suscetível de restrições abusivas sobretudo em relação aos consumidores, pondo-se o problema da fiscalização do conteúdo das cláusulas gerais dos contratos”*<sup>9</sup>.

No âmbito das cláusulas proibidas expressamente previstas no diploma L.C.C.G., estabeleceu-se uma clara distinção entre cláusulas consideradas absolutamente proibidas e cláusulas consideradas apenas como relativamente proibidas (artigos 18.º e 21.º, por um lado, e 19.º e 22.º, por outro, todos do L.C.C.G.). Ao passo que a classificação de uma cláusula como relativamente proibida depende da apreciação da situação negocial concreta onde a mesma está inserida, no que às cláusulas absolutamente proibidas diz respeito, não existe margem para esse particular juízo valorativo, pois estas são sempre proibidas, seja qual for o instrumento contratual onde são inseridas.

Caso seja julgada procedente, a ação inibitória determina a proibição da inserção das cláusulas gerais em contratos que, no futuro, venham a ser celebrados ou a continuação da sua recomendação (artigo 32.º, da L.C.C.G.).

---

<sup>7</sup> PAZ, Margarida, *Idem*.

<sup>8</sup> Nos termos do artigo 2.º, n.º 1, da Lei de Defesa do Consumidor, “[c]onsidera-se consumidor todo aquele a quem sejam fornecidos bens, prestados serviços ou transmitidos quaisquer direitos, destinados a uso não profissional, por pessoa que exerça com carácter profissional uma atividade económica que vise a obtenção de benefícios”.

<sup>9</sup> PAZ, Margarida, *Idem*.



**Tribunal Judicial da Comarca de Lisboa Norte**  
**Juízo Local Cível de Loures - Juiz 2**

Palácio da Justiça, Rua Professor Egas Moniz  
2670-583 Loures

Telef: 219825200/219838430 Fax: 211987049 Mail: loures.judicial@tribunais.org.pt

**Ação de Processo Comum**

\*

É certo que no concreto caso a Ré logrou provar ter eliminado as cláusulas referidas nos factos 12) a 22).

Contudo, tal como anteriormente referido por despacho de 11/05/2022 (ref.<sup>a</sup> 152608294), atenta a sua vertente preventiva, a utilidade deste tipo de ação não se alcança satisfatoriamente com a prova de que o predisponente não mais usou ou não pretende usar as cláusulas tidas por proibidas e nulas. De outra forma estaria encontrada uma forma hábil de evitar a sindicância judicial no âmbito dos presentes autos.

Feitas as referências antecedentes, cumpre, agora, apreciar as cláusulas contratuais gerais *sub judice*<sup>10</sup>.

\*

- A) Cláusula 2., § último, sob a epígrafe "*Utilização do sítio / Tratamento de Dados / Política de privacidade*", constante da Secção I. "*Condições Gerais*", com a seguinte redação:

*"É do conhecimento do cliente que a utilização do sítio pode não ser 100% segura, pelo que existe a possibilidade de as informações enviadas/recebidas serem intercetadas por partes não autorizadas, não podendo tal ser imputado ao Obras360".*

E

Cláusula 1., § 5, constante da Secção VII. "*Informação dos produtos*", com a seguinte redação:

---

<sup>10</sup> Por uma questão de organização, seguir-se-á a ordem de alegação constante da petição inicial, pelo que se fará a apreciação de sete grupos distintos de cláusulas, listados da letra A) à letra G).



**Tribunal Judicial da Comarca de Lisboa Norte**

**Juízo Local Cível de Loures - Juiz 2**

Palácio da Justiça, Rua Professor Egas Moniz  
2670-583 Loures

Telef: 219825200/219838430 Fax: 211987049 Mail: loures.judicial@tribunais.org.pt

**Ação de Processo Comum**

*“Fazemos tudo o que está ao nosso alcance para manter os dados da sua encomenda e de pagamento seguros. Mas, não podemos ser responsabilizados por qualquer perda que você possa sofrer, se um terceiro conseguir acesso não autorizado a quaisquer dados que você forneceu ao aceder ou encomendar no nosso site”.*

Nos presentes autos o Autor peticiona a nulidade das cláusulas *supra* citadas, nos termos dos artigos 18.º, al.s a), b) e d) e 21.º, alínea f) da L.C.C.G., por considerar, em síntese, que *“consagram, de forma genérica e antecipada, uma exclusão total da responsabilidade da Ré”*, *“ainda que tais danos lhe possam ser imputáveis”*.

Desde logo, cumpre salientar que, não obstante a Ré ser uma prestadora de serviços em rede para efeitos do Decreto-Lei n.º 7/2004, de 07 de janeiro, a verdade é que, de acordo com o artigo 11.º do mesmo diploma legal, a sua responsabilidade subsiste nos termos do regime comum, atento o princípio da equiparação fixado naquele normativo.

Ora, tal como alegado pelo Autor, consta-se que as cláusulas acima indicadas, consagram uma exclusão genérica e antecipada da responsabilidade da Ré pelos prejuízos decorrentes de uma eventual interceção ilícita de dados, ainda que tais acessos lhe possam ser imputáveis, a título de dolo ou culpa grave, particularmente, em virtude da não adoção de todos os procedimentos de segurança a que a mesma se encontra vinculada a fim de dar continuidade à sua página de internet.

De resto, nos termos dos artigos 5.º, n.ºs 1 e 2, 32.º e 38.º, todos do Regulamento Geral Sobre a Proteção de Dados (Regulamento (UE) n.º 679/2016, de 27 de abril), a Ré encontra-se obrigada a pôr em prática as medidas técnicas e organizativas adequadas para garantir a segurança dos dados pessoais que lhe são prestados, designadamente para os proteger contra o acesso não autorizado.





**Tribunal Judicial da Comarca de Lisboa Norte**  
**Juízo Local Cível de Loures - Juiz 2**

Palácio da Justiça, Rua Professor Egas Moniz  
2670-583 Loures

Telef: 219825200/219838430 Fax: 211987049 Mail: loures.judicial@tribunais.org.pt

**Ação de Processo Comum**

Acresce que, conforme acima se referiu, a responsabilidade civil da Ré está sujeita ao regime comum. Ora, também por força do disposto no artigo 796.º, n.º 1, do C.C., os riscos pela utilização normal do sistema do sistema informático correm, em princípio, pela Ré, desde logo porquanto é dali que retira benefícios económicos. Impõe-se, portanto, que diligencie ativamente pela segurança da página.

Assim, atento o carácter amplo das indicadas cláusulas, as quais estabelecem uma exclusão genérica e antecipada da responsabilidade da Ré perante o aderente/consumidor, ter-se-á de concluir serem as mesmas proibidas, por força do disposto no artigo 18.º, al.s a), b) e d), da L.C.C.G..

Ademais, as cláusulas sindicadas são também absolutamente proibidas, por violação do artigo 21.º, al. f) ,da L.C.C.C.G., uma vez que alteram as regras sobre a distribuição do risco.

\*

**B) Cláusula 1., § 2 e § 3, constante da Secção II. “Garantias e Reclamações”, com a seguinte redação:**

*“Resolução do Contrato - Em conformidade com o previsto no artigo 6.º do Decreto-Lei n.º 143/2011, de 26 de Abril (na versão atualmente em vigor), o Cliente goza do direito de livre resolução, o qual poderá ser exercido, por escrito mediante envio de carta registada com aviso de recepção para a Rua do Ferro, Fetais, 2681-502 Camarate, sem necessidade de indicar o motivo:*

- (i) Até 14 (catorze) dias após a data de entrega dos artigos;*
- (ii) Até 14 (catorze) dias a partir da celebração do presente contrato quanto aos serviços de transporte e montagem contratados (entendendo-se como momento de celebração do*



**Tribunal Judicial da Comarca de Lisboa Norte**

**Juízo Local Cível de Loures - Juiz 2**

Palácio da Justiça, Rua Professor Egas Moniz  
2670-583 Loures

Telef: 219825200/219838430 Fax: 211987049 Mail: loures.judicial@tribunais.org.pt

**Ação de Processo Comum**

*contrato a data em que se verifique a última das seguintes condições cumulativas: (i) a reiteração da ordem de encomenda pelo Cliente e (ii) o pagamento do preço).*

*Para o exercício deste direito, deverá o comprador comunicar telefonicamente ao **Obras360**, através do da linha de Apoio ao Cliente 211 944 006 e, cumulativamente, com o envio de carta registada com aviso de recepção para a Rua do Ferro, Fétais, 2681-502 Camarate dentro do referido prazo, a sua decisão de resolução contratual, caso em que o **Obras360** procederá à devolução do valor do preço nos termos do Decreto -Lei n.º 143/2011 de 26 de Abril”.*

O Autor peticiona a nulidade dos § 2 e § 3, da acima referida cláusula por entender “*contender com “valores fundamentais do direito” defendidos pelo princípio da boa-fé, nos termos dos arts. 15.º e 16.º, ambos do RCCG”*.

Pois bem, sobre a forma do exercício do direito de resolução preceitua o artigo 11.º, n.º 1, do Decreto-Lei n.º 24/2014, de 14 de fevereiro<sup>11</sup>, que “[o] *consumidor pode exercer o seu direito de livre resolução através do envio do modelo de «Livre resolução» constante da parte B do anexo ao presente decreto-lei, ou através de qualquer outra declaração inequívoca de resolução do contrato*”<sup>12</sup>. Acrescentando o n.º 2, que “[p]ara efeitos do presente decreto-lei considera-se inequívoca a declaração em que o consumidor comunica, por palavras suas, a decisão de resolver o contrato designadamente por carta, por contacto telefónico, pela devolução do bem **ou por outro meio suscetível de prova**”<sup>13</sup>, nos termos gerais”.

---

<sup>11</sup> Diploma relativo aos contratos celebrados à distância com particulares, o qual, como anteriormente se viu, é aplicável no presente caso.

<sup>12</sup> Negrito nosso.

<sup>13</sup> Negrito nosso.



**Tribunal Judicial da Comarca de Lisboa Norte**  
**Juízo Local Cível de Loures - Juiz 2**

Palácio da Justiça, Rua Professor Egas Moniz  
2670-583 Loures

Telef: 219825200/219838430 Fax: 211987049 Mail: loures.judicial@tribunais.org.pt

**Ação de Processo Comum**

Sendo que, nos termos do artigo 29.º, do mesmo diploma, “(...) *são absolutamente proibidas as cláusulas que, direta ou indiretamente, excluem ou limitem os direitos dos consumidores previstos no presente decreto-lei*”.

Ora, ao arrepio de tudo quanto resulta da lei, a cláusula em crise faz depender a livre resolução de um conjunto de formalidades, como sejam o envio cumulativo de uma carta registada com aviso de receção e a realização de uma comunicação telefónica (através da linha de Apoio ao Cliente), numa evidente colisão com uma disposição imperativa. Em suma, limita-se de forma que se entende gravosa, o modo como o consumidor poderá exercer aquele direito. Na verdade, a imposição de formalidades específicas poderá determinar que o consumidor deixe de exercer o seu direito ou que o exerça de forma inadequada. É precisamente esta realidade que o legislador quis evitar, ao consagrar uma grande amplitude de formas de comunicação. Impõe-se que seja o comerciante a adaptar-se à lei.

Assim, a presente cláusula é também nula por contender com “*valores fundamentais do direito*” defendidos pelo princípio da boa-fé, nos termos dos artigos 15.º e 16.º, ambos do L.C.C.G., em concreto, por contender com lei imperativa, como é o caso dos artigos 11º, n.ºs 1 e 2, e 29.º, ambos do Decreto-Lei n.º 24/2014, de 14 de fevereiro.

\*

**C) Cláusula 2., § 3, sob a epígrafe “*Reclamações*”, constante da Secção II.**

**“Garantias e Reclamações”, com a seguinte redação:**

*“O Cliente declara conhecer e aceitar integralmente e sem reservas os presentes termos e condições”.*

E



**Tribunal Judicial da Comarca de Lisboa Norte**

**Juízo Local Cível de Loures - Juiz 2**

Palácio da Justiça, Rua Professor Egas Moniz  
2670-583 Loures

Telef: 219825200/219838430 Fax: 211987049 Mail: loures.judicial@tribunais.org.pt

**Ação de Processo Comum**

Cláusula 1., § 8, constante da Secção 4. “*Entrega dos artigos / Transporte e montagem*”, com a seguinte redação, com a seguinte redação com a seguinte redação:

“O Cliente expressamente aceita e reconhece que deverá informar, no ato da compra da mercadoria no campo das observações, se é necessário a utilização de meios elevatórios para a colocação dos artigos no local de descarga. (Que será sempre junto ao local onde o nosso transporte estiver estacionado).

Caso não seja aceite pelo Cliente o orçamento apresentado para a utilização de meios elevatórios e/ou se a entrega dos artigos não puder ser efetuada por esta razão, o Cliente terá que: (i) confirmar que pretende que os artigos sejam deixados no exterior da morada indicada para entrega, considerando-se então o contrato integralmente cumprido pelo **Obras360**; ou (ii) confirmar que pretende resolver o contrato de compra e venda, caso em que o Cliente aceita responsabilizar-se pelo pagamento de todos os encargos de transporte de recolha dos artigos entre a morada de entrega até ao armazém de origem, conforme tarifário de transporte à data em vigor. Neste caso., o Cliente mais aceita e reconhece que o **Obras360** procederá ao reembolso dos artigos, deduzido do valor dos referidos encargos de transporte de recolha, no prazo máximo de 30 (trinta) dias contados a partir dessa data, nada mais sendo devido do **Obras360** seja a que título for. O Cliente, ou o seu representante, deve comprovar o estado dos artigos no momento da entrega”.



**Tribunal Judicial da Comarca de Lisboa Norte**

**Juízo Local Cível de Loures - Juiz 2**

Palácio da Justiça, Rua Professor Egas Moniz  
2670-583 Loures

Telef: 219825200/219838430 Fax: 211987049 Mail: loures.judicial@tribunais.org.pt

**Ação de Processo Comum**

Entende o Autor que as cláusulas referidas são absolutamente proibidas, na parte sindicada, por violarem o artigo 21.º, al. e), da L.C.C.G., no qual se dispõe do seguinte modo: *[s]ão em absoluto proibidas (...) as cláusulas contratuais gerais que (...) [a]testem conhecimentos das partes relativos ao contrato, quer em aspetos jurídicos, quer em questões materiais”.*

Em sentido inverso, a Ré alega que, ao consignar a cláusula em crise, resumiu-se a dar cumprimento ao disposto no artigo 4.º, al.s e), f) e g), do Decreto-Lei n.º 24/2014, de 14 de fevereiro, uma vez que *“os consumidores devem ser informados previamente sobre a possibilidade de serem devidos encargos suplementares de transporte ou de entrega”.*

Pois bem, ao estatuir as disposições referidas (artigos 21.º, al. e), da L.C.C.G e artigo 4.º, al.s e), f) e g), do Decreto-Lei n.º 24/2014), quis, de facto, o legislador estimular o proponente a bem cumprir o dever de comunicação.

No entanto, tal não significa que seja suficiente que o aderente assine um documento previamente elaborado em que admita aceitar *“integralmente e sem reservas”* as condições que lhe são propostas.

Ora, conforme alegado pelo Autor, *“nas cláusulas sindicadas certifica-se, não só que a Ré cumpriu os seus deveres de comunicação e informação quanto ao teor dos Termos e Condições por si utilizados, mas também que os aderentes consumidores ficaram perfeitamente cientes de aspectos jurídicos e de questões materiais decorrentes do contrato relativas às entregas de encomendas em que seja necessária a utilização de meios elevatórios para a colocação dos artigos no local de descarga, de forma a impedi-los de futuramente invocarem a invalidade de qualquer uma das suas cláusulas e/ou eventualmente o seu desconhecimento”.*

Sendo certo que, caso a entrega não venha a ocorrer por força da necessidade de meio elevatório não previamente requisitado pelo aderente no campo das observações,



**Tribunal Judicial da Comarca de Lisboa Norte**

**Juízo Local Cível de Loures - Juiz 2**

Palácio da Justiça, Rua Professor Egas Moniz  
2670-583 Loures

Telef: 219825200/219838430 Fax: 211987049 Mail: loures.judicial@tribunais.org.pt

**Ação de Processo Comum**

então resta-lhe “*confirmar que pretende resolver o contrato de compra e venda, caso em que (...) aceita responsabilizar-se pelo pagamento de todos os encargos de transporte de recolha dos artigos entre a morada de entrega até ao armazém de origem, conforme tarifário de transporte à data em vigor*”<sup>14</sup>.

Ou seja, a não comunicação respeitante aos meios elevatórios nos moldes exigidos pela Ré (*in casu*, no campo de observações), pode acarretar para o aderente uma despesa acrescida, sobre a qual não foi oportuna e suficientemente informado aquando da compra do bem. Acresce que, estando em causa apreciar da necessidade de requisição de meios elevatórios, gravitamos sobre condições técnicas/materiais que o consumidor poderá não ter competência para avaliar.

Valendo o mesmo raciocínio para as situações em que, já depois da aquisição, “*o orçamento apresentado para a utilização de meios elevatórios*” “*não seja aceite pelo Cliente*”. Sendo que, a simples menção no clausulado em crise a que “*O Cliente expressamente aceita e reconhece*” tudo quanto exposto, é manifestamente insuficiente para garantir a efetiva e adequada informação do contraente.

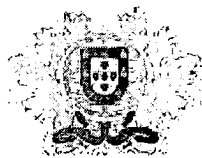
De resto, a própria Ré, certamente reconhecendo este problema, alterou o seu procedimento de venda do seguinte modo: o aderente é agora antecipadamente informado de tudo quanto esteja relacionado com a entrega e, já em posse de tais informações, decide se (i) pretende avançar com a compra dos artigos; ou (ii) desiste da compra (cf. artigo 67.º, da contestação).

Destarte, face a tudo quanto exposto, as presentes cláusulas são nulas, na parte sindicada, por violação do artigo 21.º, al. e), da L.C.C.G..

\*

---

<sup>14</sup> Negrito nosso.



**Tribunal Judicial da Comarca de Lisboa Norte**

**Juízo Local Cível de Loures - Juiz 2**

Palácio da Justiça, Rua Professor Egas Moniz  
2670-583 Loures

Telef: 219825200/219838430 Fax: 211987049 Mail: loures.judicial@tribunais.org.pt

**Ação de Processo Comum**

**D) Cláusula 1., § 4, constante da Secção IV. “*Entrega dos artigos/ Transporte e montagem*”, com a seguinte redação com a seguinte redação:**

*"Em caso de indisponibilidade do(s) artigo(s), o Obras360 deverá informar o Cliente, no prazo máximo de 30 (trinta) dias a contar do conhecimento dessa indisponibilidade, procedendo ao reembolso dos montantes pagos ao cliente - nada mais podendo este último exigir, seja a que título for - caso as Partes não venham a acordar num novo prazo de execução do contrato".*

Alega o Autor que a cláusula sindicada é nula por contender com "valores fundamentais do direito" defendidos pelo princípio da boa-fé, em concreto por colidir com as disposições imperativas ínsitas nos artigos 19.º, n.ºs 1 a 3 e 29.º, do Decreto-Lei n.º 24/2004, de 14 de fevereiro, 9.º B<sup>15</sup> e 16.º, n.º 1, da Lei de Defesa do Consumidor e demais disposições gerais do Código Civil.

Dispõe o artigo 19.º, n.º 2 que “[e]m caso de incumprimento do contrato devido a indisponibilidade do bem ou serviço encomendado, o fornecedor de bens ou prestador de serviços deve informar o consumidor desse facto e reembolsá-lo dos montantes pagos, no prazo máximo de 30 dias a contar da data do conhecimento daquela indisponibilidade. Sendo que, nos termos do n.º 3, decorrido este prazo sem que o consumidor tenha sido reembolsado dos montantes pagos, o fornecedor fica obrigado a devolver em dobro, no prazo de 15 (quinze) dias úteis, os montantes pagos pelo consumidor, sem prejuízo do direito deste a ser indemnizado por danos patrimoniais e não patrimoniais que possa ter sofrido.

Assim, a simples análise do referido preceito, permite facilmente concluir pela colisão da cláusula em apreço com este imperativo legal (sendo aqui novamente

---

<sup>15</sup> Entretanto revogado pelo Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro.



## Tribunal Judicial da Comarca de Lisboa Norte

Juízo Local Cível de Loures - Juiz 2

Palácio da Justiça, Rua Professor Egas Moniz  
2670-583 Loures

Telef: 219825200/219838430 Fax: 211987049 Mail: loures.judicial@tribunais.org.pt

### Ação de Processo Comum

relevante o artigo 29.º, do Decreto-Lei n.º 24/2004). Isto porque, tal como se encontra redigido, o § 4 da Cláusula 1. compele o aderente a crer que, independentemente da sua concreta circunstância, nada mais pode exigir da Ré “*seja a que título for*”, ficando esta última salvaguarda em todos os casos com base numa informação incompleta.

Mas não só, igual solução sempre resultaria do artigo 11.º, n.º 10, do Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro<sup>16</sup>, ao que acrescem as regras gerais do direito das obrigações, também elas incompatíveis com a Cláusula 1., § 4 constante da Secção IV (cf. artigos 798.º e 809.º, do Código Civil).

Pelo que assiste razão ao Autor, sendo a presente cláusula nula por contender com “*valores fundamentais do direito*” defendidos pelo princípio da boa-fé, como é o caso dos artigos 19.º, n.º 2 e 3, e 29.º, ambos do Decreto-Lei n.º 24/2014, de 14 de fevereiro, artigo 11.º, n.º 10, do Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro e 798.º e 809.º, do C.C..

Do mesmo modo, a presente cláusula é proibida por violação do disposto no artigo 18.º, al. c), da L.C.C.G., uma vez que limita/exclui a responsabilidade da Ré em caso de incumprimento definitivo da sua obrigação, mesmo nos casos em que tal incumprimento lhe seja imputável a título de dolo ou culpa grave.

\*

**E) Cláusula 1., § último, constante da Secção IV. “*Entrega dos artigos/ Transporte e montagem*”, com a seguinte redação com a seguinte redação:**

*“No caso de detetar defeitos ou danos nos artigos e/ou se os artigos não coincidirem com o seu pedido de encomenda, o Cliente deve identificar os danos ou defeitos na guia de remessa que acompanha a encomenda. Deve também contactar o*

---

<sup>16</sup> Que veio revogar o Decreto-Lei n.º 67/2003 (cfr. artigo 54.º, al. b), do Decreto-Lei n.º 84/2021).





**Tribunal Judicial da Comarca de Lisboa Norte**  
**Juízo Local Cível de Loures - Juiz 2**

Palácio da Justiça, Rua Professor Egas Moniz  
2670-583 Loures

Telef: 219825200/219838430 Fax: 211987049 Mail: loures.judicial@tribunais.org.pt

**Ação de Processo Comum**

*Obras360 para o Serviço de Apoio ao Cliente apoiocliente@obras360.pt, nos próximos 2 dias a seguir à data de entrega".*

E

**Cláusula 2., sob a epígrafe “Produtos com defeito”, constante da Secção VI. “Devoluções e Trocas”, com a seguinte redação:**

*"Garantimos a satisfação dos nossos clientes e não queremos que estes comprem produtos que possam ter escapado no controlo de qualidade. Por isso, se acha que lhe enviamos um produto defeituoso, por favor contacte o nosso serviço de Apoio ao Cliente no prazo de 14 dias a partir da recepção da encomenda para que possamos agendar a recolha do produto.*

*Tenha à mão os seguintes dados;*

- Número da encomenda*
- Referência e nome do produto*
- Detalhes do defeito*
- Se pretende um reembolso ou uma substituição do produto*
- Uma fotografia do defeito do produto enviada para o nosso email.*

*No caso de detetar defeitos ou danos nos artigos e/ou se os artigos não coincidirem com o seu pedido de encomenda, o Cliente deve contactar o Obras360 para o serviço de Apoio ao cliente apoiocliente@obra360.pt, nos 2 dias a seguir à data de entrega e expor a situação".*



**Tribunal Judicial da Comarca de Lisboa Norte**

**Juízo Local Cível de Loures - Juíz 2**

Palácio da Justiça, Rua Professor Egas Moniz  
2670-583 Loures

Telef: 219825200/219838430 Fax: 211987049 Mail: loures.judicial@tribunais.org.pt

**Ação de Processo Comum**

Entende o Autor que *“as cláusulas sindicadas são abusivas, uma vez que afastam, sem mais, as regras relativas ao cumprimento defeituoso e aos prazos para o exercício de direitos emergentes dos vícios da prestação, (...) reduzindo-os”*.

Pois bem, de entre as várias patologias que podem atingir a vida do contrato de compra e venda releva a venda de coisa defeituosa.

Cumprida a obrigação de entrega (artigo 879.º, al. b), do C.C.), é comum que o comprador se confronte com imperfeições ou falhas na coisa comprada, com as quais não contava, e pelas quais se vê, em alguma medida, frustrado no seu estatuto de adquirente do bem.

Assim, a venda de coisa defeituosa traduz-se num incumprimento contratual, porquanto não há uma correspondência exata entre o objeto convencionado aquando da celebração do contrato e aquele que efetivamente surge realizado por via da respetiva execução.

Para o que aqui importa, no âmbito da venda civil é pertinente o disposto nos artigos 913.º e seguintes, do C.C., particularmente, o estabelecido no artigo 916.º, n.ºs 1 e 2, segundo os quais, *“[o] comprador deve denunciar ao vendedor o vício ou a falta de qualidade da coisa”*, devendo essa denúncia ocorrer *“até trinta dias depois de conhecido o defeito e dentro de seis meses após a entrega da coisa”*.

Já no campo da venda de consumo, também os artigos 5.º a 7.º, do Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro, corroboram a necessidade de os bens entregues corresponderem ao negócio celebrado, estabelecendo-se que as faltas de conformidade que se manifestem *“num prazo de dois anos a contar da data de entrega do bem presumem-se existentes à data da entrega do bem, salvo quando tal for incompatível com a natureza dos bens ou com as características da falta de conformidade”* (cfr. artigo 13.º, n.º 1, do mesmo diploma).



**Tribunal Judicial da Comarca de Lisboa Norte**

**Juízo Local Cível de Loures - Juiz 2**

Palácio da Justiça, Rua Professor Egas Moniz  
2670-583 Loures

Telef: 219825200/219838430 Fax: 211987049 Mail: loures.judicial@tribunais.org.pt

**Ação de Processo Comum**

Ademais, o referido Decreto-Lei eliminou a obrigação de o consumidor denunciar as desconformidades dentro do prazo de seis meses após o seu conhecimento, passando agora a estabelecer-se que o mesmo possa exercer os seus direitos enquanto vigorar o prazo de garantia dos bens<sup>17</sup>. Assim, no caso de bens móveis, o consumidor dispõe do prazo de três anos, nos termos do artigo 12.º, n.º 1.

Ora, face do quadro legal que aqui se procurou sintetizar, resulta manifesto que a menção ao período de dois ou catorze dias estipulado nas cláusulas acima melhor identificadas é *contra legem*.

Pelo que, as cláusulas sindicadas são nulas, por violação do disposto no artigo 18.º, al. c), do L.C.C.G., uma vez que estipulam um limite à responsabilidade da Ré nos casos de cumprimento defeituoso da obrigação.

Do mesmo modo, as cláusulas sindicadas são nulas, por violação do disposto no artigo 21.º, al. d), da L.C.C.G., uma vez que afastam os deveres que recaem sobre a Ré em resultado de vícios da prestação.

Ao afastarem expressamente regras relativas aos prazos para o exercício de direitos emergentes dos vícios da prestação, tais cláusulas são ainda nulas e proibidas nos termos do artigo 22.º, n.º 1, al. g), da L.C.C.G..

\*

**F) Cláusula 1., § 1 § 2, constante da Secção VI. “Devoluções e Trocas”, com a seguinte redação com a seguinte redação:**

*"Garantimos o reembolso do valor de qualquer produto com o qual não esteja totalmente satisfeito. Pode devolver produtos novos, completos e nas embalagens originais no prazo de 14 dias contados a partir da*

---

<sup>17</sup> Pode ler-se no preâmbulo do Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro: “Eliminou-se ainda a obrigação que pendia sobre o consumidor de denunciar o defeito dentro de determinado prazo após o seu conhecimento, restabelecendo-se a inexistência de obstáculos ao exercício de direitos de que o consumidor dispõe durante o prazo de garantia dos bens”.



## Tribunal Judicial da Comarca de Lisboa Norte

Juízo Local Cível de Loures - Juiz 2

Palácio da Justiça, Rua Professor Egas Moniz  
2670-583 Loures

Telef: 219825200/219838430 Fax: 211987049 Mail: loures.judicial@tribunais.org.pt

### Ação de Processo Comum

*recepção da encomenda. Produtos incompletos, estragados ou utilizados pelo cliente não serão aceites<sup>18</sup>.*

Discorreu-se já sobre o exercício do direito de livre resolução nos termos do artigo 11.º, n.º 1, do Decreto-Lei n.º 24/2014, de 14 de fevereiro (cf. **Ponto B**) *supra*).

Sendo que, uma vez exercido esse direito, prescreve o artigo 13.º, n.º 1, do mesmo diploma que “[c]aso o fornecedor de bens não se ofereça para recolher ele próprio o bem, o consumidor deve **no prazo de 14 dias a contar da data em que tiver comunicado a sua decisão<sup>18</sup>** (...) devolver ou entregar o bem ao fornecedor de bens ou a uma pessoa autorizada para o efeito”.

Pelo que, ao subordinar a livre resolução à devolução dos bens num prazo máximo de 14 (catorze) dias “*contados a partir da data da recepção da encomenda*” (e não da comunicação), a citada cláusula infringe uma disposição legal imperativa (cfr. artigo 29.º, do Decreto-Lei n.º 24/2014), sendo por isso nula.

Ademais, no que toca à manipulação dos bens por parte do cliente, também o artigo 14.º, n.ºs 1 e 2 do aludido diploma, estabelece que o exercício da livre resolução “*não prejudica o direito de o consumidor inspecionar (...) o funcionamento do bem*”, podendo o mesmo ser responsabilizado pela sua depreciação fruto desse ato. Deste modo, a não aceitação genérica, tal como ela resulta da cláusula sindicada (“*Produtos incompletos, estragados ou utilizados pelo cliente não serão aceites*”), é também *contra legem*, nos termos alegados pelo Autor.

Deste modo, por contender com “*valores fundamentais do direito*” defendidos pelo princípio da boa-fé, como é o caso dos artigos 13.º, n.º 1, 14.º, n.ºs 1 e 2 e 29.º, todos do Decreto-Lei n.º 24/2014, de 14 de fevereiro, a cláusula sindicada é nula, nos termos dos artigos 15.º e 16.º, da L.C.C.G..

---

<sup>18</sup> Negrito nosso.



**Tribunal Judicial da Comarca de Lisboa Norte**  
**Juízo Local Cível de Loures - Juiz 2**

Palácio da Justiça, Rua Professor Egas Moniz  
2670-583 Loures

Telef: 219825200/219838430 Fax: 211987049 Mail: loures.judicial@tribunais.org.pt

**Ação de Processo Comum**

\*

- G) Cláusula 2., sob a epígrafe “*Reclamações*”, constante da Secção VII. “*Informação dos produtos*”, com a seguinte redação:

*“O Obras360 não será responsável por quaisquer indemnizações ou compensações, seja a que título for, para além do que se encontra previsto nas presentes condições gerais”.*

Entende o Autor que “*a cláusula sindicada limita, de forma genérica e vaga, a responsabilidade da Ré*”.

Assiste total razão ao A.. Com efeito, a redação da cláusula citada é de tal modo ampla que desonera a Ré de “qualquer responsabilidade”, parecendo excluir a sua responsabilidade nos termos gerais de direito ou mesmo no campo específico dos direitos conferidos ao consumidor, o que cria um manifesto desequilíbrio entre contraentes.

Assim, a cláusula indicada, ao estabelecer uma exclusão genérica e antecipada da responsabilidade da Ré é absolutamente proibida, por força do disposto no artigo 18.º, al.s a), b) c) e d), da L.C.C.G..

\*

**VI. Dispositivo**

Nestes termos e pelos fundamentos expostos, decide-se julgar a presente ação procedente por provada e, em consequência:

- a) Declaram-se nulas as seguintes cláusulas contratuais gerais:

- i) Cláusula 2., § último, sob a epígrafe “Utilização do sítio / Tratamento de Dados / Política de privacidade”, constante da Secção I. “Condições Gerais”, com a seguinte redação:

*“É do conhecimento do cliente que a utilização do sítio pode não ser 100% segura, pelo que existe a possibilidade de as informações*



**Tribunal Judicial da Comarca de Lisboa Norte**

**Juízo Local Cível de Loures - Juiz 2**

Palácio da Justiça, Rua Professor Egas Moniz  
2670-583 Loures

Telef: 219825200/219838430 Fax: 211987049 Mail: loures.judicial@tribunais.org.pt

**Ação de Processo Comum**

*enviadas/recebidas serem intercetadas por partes não autorizadas, não podendo tal ser imputado ao Obras360*”;

- ii) Cláusula 1., § 5, constante da Secção VII. “Informação dos produtos”, com a seguinte redação:

*“Fazemos tudo o que está ao nosso alcance para manter os dados da sua encomenda e de pagamento seguros. Mas, não podemos ser responsabilizados por qualquer perda que você possa sofrer, se um terceiro conseguir acesso não autorizado a quaisquer dados que você forneceu ao aceder ou encomendar no nosso site”;*

- iii) Cláusula 1., § 2 e § 3, constante da Secção II. “Garantias e Reclamações”, com a seguinte redação:

*“Resolução do Contrato - Em conformidade com o previsto no artigo 6.º do Decreto-Lei n.º 143/2011, de 26 de Abril (na versão atualmente em vigor), o Cliente goza do direito de livre resolução, o qual poderá ser exercido, por escrito mediante envio de carta registada com aviso de recepção para a Rua do Ferro, Fetais, 2681-502 Camarate, sem necessidade de indicar o motivo:*

*Até 14 (catorze) dias após a data de entrega dos artigos;*

*(ii) Até 14 (catorze) dias a partir da celebração do presente contrato quanto aos serviços de transporte e montagem contratados (entendendo-se como momento de celebração do contrato a data em que se verifique a última das seguintes condições cumulativas: (i) a reiteração da ordem de encomenda pelo Cliente e (ii) o pagamento do preço).*

*Para o exercício deste direito, deverá o comprador comunicar telefonicamente ao Obras360, através do da linha de Apoio ao Cliente 211 944 006 e, cumulativamente, com o envio de carta registada com*



**Tribunal Judicial da Comarca de Lisboa Norte**

**Juízo Local Cível de Loures - Juiz 2**

Palácio da Justiça, Rua Professor Egas Moniz  
2670-583 Loures

Telef: 219825200/219838430 Fax: 211987049 Mail: loures.judicial@tribunais.org.pt

**Ação de Processo Comum**

*aviso de recepção para a Rua do Ferro, Fetais, 2681-502 Camarate dentro do referido prazo, a sua decisão de resolução contratual, caso em que o Obras360 procederá à devolução do valor do preço nos termos do Decreto -Lei n'º 143/2011 de 26 de Abril'.*

- iv) Cláusula 2., § 3, sob a epígrafe "Reclamações", constante da Secção II.

"Garantias e Reclamações", com a seguinte redação:

*"O Cliente declara conhecer e aceitar integralmente e sem reservas os presentes termos e condições".*

- v) Cláusula 1., § 8, constante da Secção 4. "Entrega dos artigos / Transporte e montagem", com a seguinte redação, com a seguinte redação com a seguinte redação:

*"O Cliente expressamente aceita e reconhece que deverá informar, no ato da compra da mercadoria no campo das observações, se é necessário a utilização de meios elevatórios para a colocação dos artigos no local de descarga. (Que será sempre junto ao local onde o nosso transporte estiver estacionado).*

*Caso não seja aceite pelo Cliente o orçamento apresentado para a utilização de meios elevatórios e/ou se a entrega dos artigos não puder ser efetuada por esta razão, o Cliente terá que: (i) confirmar que pretende que os artigos sejam deixados no exterior da morada indicada para entrega, considerando-se então o contrato integralmente cumprido pelo Obras360; ou (ii) confirmar que pretende resolver o contrato de compra e venda, caso em que o Cliente aceita responsabilizar-se pelo pagamento de todos os encargos de transporte de recolha dos artigos entre a morada de entrega até ao armazém de origem, conforme tarifário de transporte à data em vigor. Neste caso., o Cliente mais aceita e reconhece que o Obras360 procederá ao*



**Tribunal Judicial da Comarca de Lisboa Norte**

**Juízo Local Cível de Loures - Juíz 2**

Palácio da Justiça, Rua Professor Egas Moniz  
2670-583 Loures

Telef: 219825200/219838430 Fax: 211987049 Mail: loures.judicial@tribunais.org.pt

**Ação de Processo Comum**

*reembolso dos artigos. deduzido do valor dos referidos encargos de transporte de recolha, no prazo máximo de 30 (trinta) dias contados a partir dessa data, nada mais sendo devido do Obras360 seja a que título for. O Cliente, ou o seu representante, deve comprovar o estado dos artigos no momento da entrega”.*

- vi) Cláusula 1., § 4, constante da Secção IV. “Entrega dos artigos/ Transporte e montagem”, com a seguinte redação com a seguinte redação:

*"Em caso de indisponibilidade do(s) artigo(s), o Obras360 deverá informar o Cliente, no prazo máximo de 30 (trinta) dias a contar do conhecimento dessa indisponibilidade, procedendo ao reembolso dos montantes pagos ao cliente - nada mais podendo este último exigir, seja a que título for - caso as Partes não venham a acordar num novo prazo de execução do contrato".*

- vii) Cláusula 1., § último, constante da Secção IV. “Entrega dos artigos/ Transporte e montagem”, com a seguinte redação com a seguinte redação:

*“No caso de detetar defeitos ou danos nos artigos e/ou se os artigos não coincidirem com o seu pedido de encomenda, o Cliente deve identificar os danos ou defeitos na guia de remessa que acompanha a encomenda. Deve também contactar o Obras360 para o Serviço de Apoio ao Cliente apoiocliente@obras360.pt, nos próximos 2 dias a seguir à data de entrega”.*

- viii) Cláusula 2., sob a epígrafe “Produtos com defeito”, constante da Secção VI. “Devoluções e Trocas”, com a seguinte redação:

*"Garantimos a satisfação dos nossos clientes e não queremos que estes comprem produtos que possam ter escapado no controlo de*





**Tribunal Judicial da Comarca de Lisboa Norte**

**Juízo Local Cível de Loures - Juiz 2**

Palácio da Justiça, Rua Professor Egas Moniz

2670-583 Loures

Telef: 219825200/219838430 Fax: 211987049 Mail: loures.judicial@tribunais.org.pt

**Ação de Processo Comum**

*qualidade. Por isso, se acha que lhe enviamos um produto defeituoso, por favor contacte o nosso serviço de Apoio ao Cliente no prazo de 14 dias a partir da recepção da encomenda para que possamos agendar a recolha do produto.*

*Tenha à mão os seguintes dados;*

*- Número da encomenda*

*- Referência e nome do produto*

*- Detalhes do defeito*

*- Se prende um reembolso ou uma substituição do produto*

*- Uma fotografia do defeito do produto enviada para o nosso email.*

*No caso de detetar defeitos ou danos nos artigos e/ou se os artigos não coincidirem com o seu pedido de encomenda, o Cliente deve contactar o Obras360 para o serviço de Apoio ao cliente apoiocliente@obra360.pt, nos 2 dias a seguir à data de entrega e expor a situação".*

ix) Cláusula 1., § 1 § 2, constante da Secção VI. "Devoluções e Trocas", com a seguinte redação com a seguinte redação:

*"Garantimos o reembolso do valor de qualquer produto com o qual não esteja totalmente satisfeito. Pode devolver produtos novos, completos e nas embalagens originais no prazo de 14 dias contados a partir da recepção da encomenda. Produtos incompletos, estragados ou utilizados pelo cliente não serão aceites".*

x) Cláusula 2., sob a epígrafe "Reclamações", constante da Secção VII. "Informação dos produtos", com a seguinte redação:

*"O Obras360 não será responsável por quaisquer indemnizações ou compensações, seja a que título for, para além do que se encontra previsto nas presentes condições gerais".*



**Tribunal Judicial da Comarca de Lisboa Norte**

**Juízo Local Cível de Loures - Juiz 2**

Palácio da Justiça, Rua Professor Egas Moniz  
2670-583 Loures

Telef: 219825200/219838430 Fax: 211987049 Mail: loures.judicial@tribunais.org.pt

**Ação de Processo Comum**

- b) Condena-se a Ré a abster-se de utilizar as referidas em contratos que de futuro venha a celebrar;
- c) Condena-se a Ré a dar publicidade a tal proibição e a comprovar nos autos essa publicidade, no prazo de 30 (trinta) dias a contar do trânsito em julgado da sentença, nos seguintes termos:
  - i) publicar a sentença, através da referência concreta ao seu teor, em anúncio a publicar em dois dos jornais diários de maior tiragem editados em Lisboa e no Porto, durante 2 (dois) dias consecutivos, de tamanho não inferior a ¼ de página;
  - ii) publicar na página de internet da Ré [www.obras360.pt](http://www.obras360.pt) durante 3 (três) dias consecutivos, em tamanho não inferior a ¼ de página, por forma a ser visualizado por todos os utilizadores, informação com o teor do âmbito da proibição e a referência a esta sentença, com indicação da data do referido trânsito em julgado.

\*

Após trânsito em julgado, extraia e remeta certidão da sentença ao Gabinete de Direito Europeu do Ministério da Justiça - Direção Geral de Política da Justiça Ministério da Justiça, para os efeitos da Portaria n.º 1093/95, de 06 de setembro.

\*

Custas a suportar pela Ré (artigos 527.º, do C.P.C. e 6.º, n.º 1 do Regulamento das Custas Processuais e tabela anexa àquele diploma).

\*

Valor da causa: € 30 000,01 (trinta mil e um cêntimo), nos termos dos artigos 29.º, n.º 2, do Decreto-Lei n.º 446/85, de 25 de outubro e 44.º, n.º 1, da Lei n.º 62/2013, de 26 de agosto.

Registe e notifique.



**Tribunal Judicial da Comarca de Lisboa Norte**

**Juízo Local Cível de Loures - Juiz 2**

Palácio da Justiça, Rua Professor Egas Moniz

2670-583 Loures

Telef: 219825200/219838430 Fax: 211987049 Mail: loures.judicial@tribunais.org.pt

**Ação de Processo Comum**

Loures, 27 de junho de 2022