



200460-10085250



R E 4 0 6 2 3 4 0 5 8 P T

3418/21.1T8PRT

Exmo(a) Senhor(a)
Direcção Geral da Política da Justiça
Av. D. João II, 1.08.01 e - Torre H - Pisos 2/3
1990-097 Lisboa

Referência: 433913826

Ação de Processo Comum 3418/21.1T8PRT

Data 25-02-2022

Assunto: Réu: Mhr Venda de Material Informático Lda, NIF - 504545159, domicílio: Rua de São Tomé, Nº 1114, 4200-487 Porto

Vimos remeter a V^a Ex^a, relativamente ao processo ao processo supra identificado, a certidão para cumprimento do artº 34º do RCGG.

Com os melhores cumprimentos,

A Oficial de Justiça,

Helena Barquinha



Tribunal Judicial da Comarca do Porto

Juízo Local Cível do Porto - Juiz 2

Palácio da Justiça, Campo dos Mártires da Pátria
4099-012 Porto

Telef: 220949400 Fax: 220949509 Mail: porto.judicial@tribunais.org.pt

Referência: 433913333

Ação de Processo Comum 3418/21.1T8PRT

CERTIDÃO

Helena Barquinha, Escrivão Adjunto, do Tribunal Judicial da Comarca do Porto - Juízo Local Cível do Porto - Juiz 2:

CERTIFICA que, neste Tribunal e Juízo correm termos uns autos de Ação de Processo Comum, com o nº 3418/21.1T8PRT, em que são:

Autor: Ministério Público

Réu: Mhr Venda de Material Informatico Lda

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.

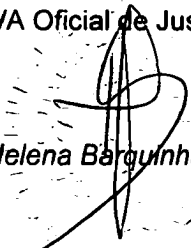
CERTIFICA-SE AINDA, a sentença transitou em julgado a 09/02/2022.

É quanto me cumpre certificar em face do que dos autos consta e aos quais me reporto em caso de dúvida, destinando-se a presente a entregue à Direção Geral da Política da Justiça do Ministério da Justiça, para cumprimento nos termos do artº 34º do RCGG.

A presente certidão vai por mim assinada e autenticada.

Porto, 25-02-2022

O/A Oficial de Justiça,


Helena Barquinha



Tribunal Judicial da Comarca do Porto
Juízo Local Cível do Porto - Juiz 2
Palácio da Justiça, Campo dos Mártires da Pátria
4099-012 Porto
Telef: 220949400 Fax: 220949509 Mail: porto.judicial@tribunais.org.pt

Ação de Processo Comum

*

I – RELATÓRIO

O Ministério Público veio, ao abrigo do disposto nos artigos 25º e 26º, n.º 1, alínea c), do Decreto-Lei n.º 446/85, de 25/10, artigos 10º, n.º 1, alínea b), e 13º, alínea c), ambos da Lei 24/96, de 31/07, e artigo 2º, n.º 1, da Lei 41/2013, de 26/06, propor:

Ação declarativa, sob a forma comum, contra:

MHR - Venda de Material Informático, Lda., pessoa coletiva n.º 504545159, com sede na Rua de São Tomé, n.º 1114, 4200 487 Porto, pedindo que:

Se declare nulas as cláusulas que em seguida se elencam, constantes dos contratos juntos como documentos n.ºs 5 a 7, condenando a Ré a abster-se de as utilizar em contratos que de futuro venha a celebrar, bem como de se prevalecer das mesmas em contratos ainda em vigor, especificando-se na sentença o âmbito de tal proibição (artigo 30º, n.º 1, do Decreto-lei n.º 446/85, de 25/10 e artigo. 11º, n.º 2, da Lei n.º 24/96, de 31/07):

I – A cláusula 2., § 3, inserida sob a epígrafe “Objeto e âmbito de aplicação”, constante do clausulado denominado “Termos e Condições”,



Tribunal Judicial da Comarca do Porto
Juízo Local Cível do Porto - Juiz 2
Palácio da Justiça, Campo dos Mártires da Pátria
4099-012 Porto
Telef: 220949400 Fax: 220949509 Mail: porto.judicial@tribunais.org.pt

Ação de Processo Comum

com a seguinte redação: “A MHR reserva-se no direito de alterar estas condições de utilização e contratação sem aviso prévio, sendo quaisquer alterações publicadas no site www.mhr.pt.”. E neste sentido, veja-se o considerando (47) da Diretiva 2011/83/EU do Parlamento Europeu e do Conselho, de 25/10. A cláusula 3., § 2 e § 6, inserida sob a epígrafe “Informação sobre conteúdos”, constante do clausulado denominado “Termos e Condições”, com a seguinte redação: “A MHR reserva-se no direito de modificar a qualquer momento a informação e oferta comercial apresentada sobre: produtos, preços, promoções, condições comerciais e serviços. (...) Os preços e especificações dos produtos estão sujeitos a alteração sem aviso prévio.”

II – A cláusula 3., 4 §, 5 § e 9 §, inserida sob a epígrafe “Informação sobre conteúdos”, constante do clausulado denominado “Termos e Condições”, com a seguinte redação: “Fazemos todos os esforços para que a informação apresentada esteja isenta de erros tipográficos e sempre que estes ocorram, procederemos logo que possível, à respetiva correção. No caso da informação apresentada não corresponder às características do produto, assiste ao Cliente o direito à resolução do contrato de compra e venda nos termos legais aplicáveis. As fotografias apresentadas no site são



3
B

Tribunal Judicial da Comarca do Porto

Juízo Local Cível do Porto - Juiz 2

Palácio da Justiça, Campo dos Mártires da Pátria
4099-012 Porto

Telef: 220949400 Fax: 220949509 Mail: porto.judicial@tribunais.org.pt

Ação de Processo Comum

meramente ilustrativas. Recomendamos que consulte a descrição detalhada do produto para informação acerca das respetivas características. (...) A MHR não é responsável, direta ou indiretamente, por qualquer informação, conteúdo, afirmações ou expressões que constem nos textos dos artigos comercializados no site www.mhr.pt. A autoria do conteúdo dos descritivos dos produtos é da responsabilidade dos editores, fabricantes e distribuidores dos artigos em questão.”

III – A cláusula 5., 3 §, inserida sob a epígrafe “Responsabilidades”, constante do clausulado denominado “Termos e Condições”, com a seguinte redação: “A MHR não é responsável por prejuízos decorrentes de interferências, interrupções, vírus informáticos, avarias ou desconexões do sistema operativo que possam impedir, temporariamente, o acesso, a navegação ou a prestação de serviços aos Utilizadores.”

IV – A cláusula 7., inserida sob a epígrafe “Se a encomenda chegar com algum dano físico, como devo proceder?”, constante do clausulado denominado “Envios e Devoluções”, com a seguinte redação: “Aquando da entrega da sua encomenda verifique sempre o estado em que se encontra a mesma, pois todos os danos ou expoliações deverão ser obrigatoriamente mencionados na folha de entregas (a transportadora tem por obrigação



Processo: 3418/21.1T8PRT
Referência: 431280285

Tribunal Judicial da Comarca do Porto

Juízo Local Cível do Porto - Juiz 2

Palácio da Justiça, Campo dos Mártires da Pátria
4099-012 Porto

Telef: 220949400 Fax: 220949509 Mail: porto.judicial@tribunais.org.pt

Ação de Processo Comum

facultar a guia, caso o cliente pretenda colocar alguma observação).

IMPORTANTE Em entregas de Eletrodomésticos deverá confirmar se o equipamento apresenta algum dano, sendo que a transportadora tem indicações para permitir a verificação dos artigos (dentro de um espaço de tempo razoável). Se detetar algum dano, a entrega deverá ser recusada indicando na guia de transporte o dano detetado. No caso de a transportadora não permitir a verificação do equipamento, deverá devolver a expedição e escrever na guia de transporte o motivo. Caso aceite uma encomenda danificada não assumiremos qualquer responsabilidade.”

V – A cláusula 6., § 1, inserida sob a epígrafe “Posso solicitar a recolha do equipamento antigo?”, constante do clausulado denominado “Envios e Devoluções”, com a seguinte redação: “Pode solicitar a recolha do equipamento antigo desde que a entrega seja efetuada por nós. Caso a entrega seja feita por transportadora não será possível a recolha, pois esta não efetua recolhas de equipamentos velhos ou avariados, no entanto, basta solicitar no ato da sua encomenda que pretende a recolha do(s) equipamento(s) velho(s) ou avariado(s). Neste caso será agendada com as entidades competentes (por ex: câmaras municipais, entidades gestoras de resíduos) a recolha do(s) equipamento(s).”



4
B

Tribunal Judicial da Comarca do Porto

Juízo Local Cível do Porto - Juiz 2

Palácio da Justiça, Campo dos Mártires da Pátria
4099-012 Porto

Telef: 220949400 Fax: 220949509 Mail: porto.judicial@tribunais.org.pt

Ação de Processo Comum

VI – A cláusula 7., § 3, 5 e 9, inserida sob a epígrafe “Política de Privacidade e Proteção de Dados”, constante do clausulado denominado “Termos e Condições”, com a seguinte redação: “Mediante a aceitação da presente Política de Privacidade o utilizador presta o seu consentimento informado, expresso, livre e inequívoco para que os dados pessoais fornecidos através do site <https://www.mhr.pt> sejam incluídos numa base de dados da responsabilidade da MHR Lda., cujo tratamento cumpre as medidas de segurança técnicas e organizativas adequadas. Os dados presentes nesta base são unicamente os dados prestados pelos próprios na altura do seu registo, sendo recolhidos e processados automaticamente. (...) Os dados recolhidos neste site destinam-se ao processamento das encomendas e comunicação com os Clientes, processamento de pedidos de informação e de eventuais reclamações, análise estatística, bem como a respetiva utilização para efeitos de marketing direto (caso tenha consentido no tratamento dos seus dados pessoais para esta finalidade). (...) O cliente autoriza expressamente a MHR a enviar informação sobre encomendas, produtos e serviços que possam ser do seu interesse utilizando os seus dados pessoais para efeitos de marketing direto através de qualquer canal de comunicação, nomeadamente mediante a utilização de correio



Tribunal Judicial da Comarca do Porto
Juízo Local Cível do Porto - Juiz 2
Palácio da Justiça, Campo dos Mártires da Pátria
4099-012 Porto
Telef: 220949400 Fax: 220949509 Mail: porto.judicial@tribunais.org.pt

Ação de Processo Comum

eletrónico, SMS, MMS ou outras formas de chamada automática. A MHR não comercializará nem partilhará a sua base de dados de clientes com terceiros.”. E A cláusula 2, alínea c), constante do clausulado denominado “Política de Privacidade”, com a seguinte redação: “2. Os dados pessoais fornecidos pelo utilizador serão mantidos em ficheiro pela mhr. Empresa responsável pelo tratamento dos mesmos, com o objetivo de: (...) c. Informar sobre os produtos e serviços presentes no site mhr, incluindo, no que respeita aos produtos acima identificados, o envio de mensagens comerciais por correio eletrónico ou qualquer outro meio eletrónico automático equivalente (exemplo: SMS), ou através de contacto telefónico. O utilizador poderá modificar as suas preferências relativamente ao envio de tais comunicações comerciais e também, indicar a sua oposição na receção dos mesmos.”

VII – A cláusula 7., § 6, inserida sob a epígrafe “Política de Privacidade e Proteção de Dados”, constante do clausulado denominado “Termos e Condições”, com a seguinte redação: “A MHR garante a confidencialidade de todos os dados fornecidos pelos seus clientes. Não obstante a MHR proceder à recolha e ao tratamento de dados de forma segura e que impede a sua perda ou manipulação, utilizando as técnicas



Tribunal Judicial da Comarca do Porto

Juízo Local Cível do Porto - Juiz 2

Palácio da Justiça, Campo dos Mártires da Pátria
4099-012 Porto

Telef: 220949400 Fax: 220949509 Mail: porto.judicial@tribunais.org.pt

Ação de Processo Comum

mais aperfeiçoadas para o efeito, informamos que a recolha em rede aberta permite a circulação dos dados pessoais sem condições de segurança, correndo o risco de ser vistos e utilizados por terceiros não autorizados.”. E A cláusula 6, constante do clausulado denominado “Política de Privacidade”, com a seguinte redação: “6. A mhr garante a confidencialidade de todos os dados fornecidos pelos Utilizadores. Os dados pessoais identificados no formulário de encomenda como sendo de fornecimento obrigatório são indispensáveis à prestação do Serviço pela mhr. A omissão ou inexatidão dos dados fornecidos pelo Utilizador são da sua única e inteira responsabilidade e podem dar lugar à recusa de prestação do Serviço pela mhr. Os dados pessoais do Utilizador serão processados e armazenados informaticamente e destinam-se a ser utilizados pela mhr no âmbito da relação contratual e/ou comercial com o Utilizador. Nos termos da legislação aplicável, é garantido ao Utilizador, sem encargos adicionais, o direito de acesso, retificação e atualização dos seus dados pessoais, diretamente ou mediante pedido por escrito, bem como o direito de oposição à utilização dos mesmos para as finalidades previstas no número anterior, devendo para o efeito contactar a entidade responsável pelo tratamento dos dados pessoais: mhr. A Internet é uma



Tribunal Judicial da Comarca do Porto
Juízo Local Cível do Porto - Juiz 2
Palácio da Justiça, Campo dos Mártires da Pátria
4099-012 Porto
Telef: 220949400 Fax: 220949509 Mail: porto.judicial@tribunais.org.pt

Ação de Processo Comum

rede aberta, pelo que os dados pessoais do Utilizador, demais informações pessoais e todo o conteúdo alojado no Serviço poderão circular na rede sem condições de segurança, correndo, inclusive, o risco de serem acessíveis e utilizados por terceiros não autorizados para o efeito, não podendo a mhr ser responsabilizada por esse acesso e/ou utilização.”

VIII – A cláusula 11., § 7 e 8, inserida sob a epígrafe “Cancelamentos, trocas e devoluções”, constante do clausulado denominado “Termos e Condições”, com a seguinte redação: “No âmbito da sua Política de Satisfação ao Cliente, e nos termos legais aplicáveis, a MHR possibilita a troca ou devolução (resolução do contrato) de artigos, no prazo de 14 dias a contar da data da sua receção pelo Cliente, sem pagamento de indemnização e sem necessidade de indicar o motivo. Para tal, o Cliente deverá comunicar a sua intenção por escrito, via e-mail ou carta ao Apoio ao Cliente mhr.pt, quer mesmo através do formulário de livre resolução ([clique aqui por favor para acesso ao documento](#)). Os artigos deverão ser devolvidos no prazo de 14 dias após a sua receção acompanhados da fatura. Em caso de resolução antecipada do contrato o cliente será responsável pelos custos da devolução (Decreto-Lei n.º 24/2014).”. E A cláusula 5., § 11 e § 12, inserida sob a epígrafe “Sempre



Tribunal Judicial da Comarca do Porto
Juízo Local Cível do Porto - Juiz 2
Palácio da Justiça, Campo dos Mártires da Pátria
4099-012 Porto
Telef: 220949400 Fax: 220949509 Mail: porto.judicial@tribunais.org.pt

Ação de Processo Comum

que pretender fazer uma troca ou devolução na loja virtual, como devo proceder?”, constante do clausulado denominado “Envios e Devoluções”, com a seguinte redação: “No âmbito da sua Política de Satisfação ao Cliente, e nos termos legais aplicáveis, a MHR possibilita a troca ou devolução (resolução do contrato) de artigos, no prazo de 14 dias a contar da data da sua receção pelo Cliente, sem pagamento de indemnização e sem necessidade de indicar o motivo. Para tal, o Cliente deverá comunicar a sua intenção por escrito, via e-mail ou carta ao Apoio ao Cliente mhr.pt, quer mesmo através do formulário de livre resolução (clique aqui por favor para acesso ao documento). Os artigos deverão ser devolvidos no prazo de 14 dias após a sua receção acompanhados da fatura. Em caso de resolução antecipada do contrato o cliente será responsável pelos custos da devolução (Decreto-Lei n.º 24/2014).”

IX – A cláusula 11., § 10, inserida sob a epígrafe “Cancelamentos, trocas e devoluções”, constante do clausulado denominado “Termos e Condições”, com a seguinte redação: “A devolução e a troca de artigos deverá respeitar as seguintes condições: Não são aceites trocas ou devoluções de telemóveis de operador, auriculares, auscultadores, baterias, pilhas, cartões de memória, discos externos, tinteiros, toners, salvo falta de



Tribunal Judicial da Comarca do Porto

Juízo Local Cível do Porto - Juiz 2

Palácio da Justiça, Campo dos Mártires da Pátria
4099-012 Porto

Telef: 220949400 Fax: 220949509 Mail: porto.judicial@tribunais.org.pt

Ação de Processo Comum

conformidade.”. E A cláusula 5., § 5, inserida sob a epígrafe “Sempre que pretender fazer uma troca ou devolução na loja virtual, como devo proceder?”, constante do clausulado denominado “Envios e Devoluções”, com a seguinte redação: “A devolução e a troca de artigos deverá respeitar as seguintes condições: Não são aceites trocas ou devoluções de telemóveis de operador, auriculares, auscultadores, baterias, pilhas, cartões de memória, discos externos, tinteiros, toners, salvo falta de conformidade.”

X – A cláusula 11., § 10, inserida sob a epígrafe “Cancelamentos, trocas e devoluções”, constante do clausulado denominado “Termos e Condições”, com a seguinte redação: “A devolução e a troca de artigos deverá respeitar as seguintes condições: De acordo com o disposto do Decreto-Lei n. 82/2008, de 20 de Maio, a MHR informa os seus Clientes que para realizar a troca ou a devolução 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. A MHR não aceita a devolução ou troca destes artigos depois de usados. Não aceitamos trocas/devoluções se a embalagem estiver danificada ou se os artigos apresentarem marcas de uso.”. E A cláusula 5., § 5, inserida sob a epígrafe “Sempre que pretender



Tribunal Judicial da Comarca do Porto
Juízo Local Cível do Porto - Juiz 2
Palácio da Justiça, Campo dos Mártires da Pátria
4099-012 Porto
Telef: 220949400 Fax: 220949509 Mail: porto.judicial@tribunais.org.pt

Ação de Processo Comum

fazer uma troca ou devolução na loja virtual, como devo proceder?”, constante do clausulado denominado “Envios e Devoluções”, com a seguinte redação: “A devolução e a troca de artigos deverá respeitar as seguintes condições: De acordo com o disposto do Decreto-Lei n. 82/2008, de 20 de Maio, a MHR informa os seus Clientes que para realizar a troca ou a devolução 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. A MHR não aceita a devolução ou troca destes artigos depois de usados. Não aceitamos trocas/devoluções se a embalagem estiver danificada ou se os artigos apresentarem marcas de uso.”.

Se condene a Ré a dar publicidade a tal proibição, e a comprovar nos autos essa publicidade, em prazo a determinar na sentença, sugerindo-se que a mesma seja efetuada em anúncio a publicar em dois dos jornais diários de maior tiragem editados em Lisboa e no Porto, durante dois dias consecutivos, de tamanho não inferior a ¼ de página, bem como em anúncio a publicar na página de internet da Ré (na sua “homepage”), www.mhr.pt, durante três dias consecutivos, de tamanho não inferior a ¼ de página, de modo a ser visualizado



Processo: 3418/21.1T8PRT
Referência: 431280285

Tribunal Judicial da Comarca do Porto
Juízo Local Cível do Porto - Juiz 2
Palácio da Justiça, Campo dos Mártires da Pátria
4099-012 Porto
Telef: 220949400 Fax: 220949509 Mail: porto.judicial@tribunais.org.pt

Ação de Processo Comum

por todos os usuários de internet que acedam à referida página (artigo 30º, n.º 2, do Decreto-lei n.º 446/85, de 25/10);

Se dê cumprimento ao disposto no artigo 34º do Decreto-lei n.º 446/85, de 25/10, remetendo certidão da sentença proferida à Direção-Geral da Política de Justiça – Ministério da Justiça, para os efeitos previstos na Portaria n.º 1093/95, de 06/09.

*

Citada, veio a Ré contestar a presente ação.

*

OBJETO DO PROCESSO

Importa apurar, essencialmente, se existe fundamento para declarar a nulidade e a proibição das cláusulas dos contratos em causa (juntos como documentos n.ºs 5 a 7 da P.I.) aludidas na petição.

*

Procedeu-se a julgamento com observância do formalismo legal pertinente.

*

Mantêm-se os pressupostos de validade e regularidade da instância, não subsistindo nem sobrevivendo quaisquer questões prévias que obstem ao conhecimento do mérito da causa.



Tribunal Judicial da Comarca do Porto
Juízo Local Cível do Porto - Juiz 2
Palácio da Justiça, Campo dos Mártires da Pátria
4099-012 Porto
Telef: 220949400 Fax: 220949509 Mail: porto.judicial@tribunais.org.pt

Ação de Processo Comum

*

II. FUNDAMENTAÇÃO

DE FACTO

Factos Provados:

1. A Ré é uma sociedade por quotas, matriculada sob o número 504545159 e com a sua constituição inscrita na Conservatória do Registo Comercial.
2. Tem por objeto social, o comércio a retalho de computadores, unidades periféricas e programas informáticos, em estabelecimentos especializados. Comércio a retalho de equipamentos audiovisual, em estabelecimentos especializados. Comércio a retalho de eletrodomésticos, em estabelecimentos especializados. Comércio a retalho por correspondência ou via internet.
3. No exercício de tal atividade, a Ré procede à celebração de contratos que têm por objeto, a venda de produtos, diretamente oferecidos pela mesma através do seu Site de internet www.mhr.pt (doravante denominado por "Site").
4. Para tanto, a Ré, que também adota a denominação comercial online de "MHR", divulga a sua marca e expõe para venda os seus produtos no site de internet www.mhr.pt, que podem ser adquiridos diretamente pelo utilizador que, de qualquer ponto de Portugal aceda ao site.



Tribunal Judicial da Comarca do Porto
Juízo Local Cível do Porto - Juiz 2
Palácio da Justiça, Campo dos Mártires da Pátria
4099-012 Porto
Telef: 220949400 Fax: 220949509 Mail: porto.judicial@tribunais.org.pt

Ação de Processo Comum

5. O utilizador do site da Ré pode efetuar através do mesmo uma encomenda online, procedendo, em seguida, ao pagamento diretamente à Ré do valor devido através de referência Multibanco ou através de outras formas de pagamento.
6. Para tanto, a Ré disponibiliza aos interessados que com ela pretendam contratar através do seu Site, três clausulados, previamente elaborados, com os títulos “Termos e Condições”; “Envios e Devoluções” e “Política de Privacidade”, previamente disponibilizados pela Ré no seu Site.
7. Os referidos clausulados não contêm quaisquer espaços em branco para serem preenchidos pelos contratantes que, em concreto, acedam ao Site da Ré e pretendam adquirir-lhe um produto ali anunciado para compra, encontrando-se tais clausulados disponíveis na página de internet da Ré, podendo os mesmos ser acedidos, impressos ou guardados por qualquer usuário daquele Site.
8. De acordo com a Cláusula 2., inserida sob a epígrafe “Objeto e âmbito de aplicação”, do clausulado junto como documento n.º 5, da Cláusula 1., do clausulado junto como documento n.º 7, e com o título constante do clausulado junto como documento n.º 6, os mesmos estabelecem as



Tribunal Judicial da Comarca do Porto
Juízo Local Cível do Porto - Juiz 2
Palácio da Justiça, Campo dos Mártires da Pátria
4099-012 Porto
Telef: 220949400 Fax: 220949509 Mail: porto.judicial@tribunais.org.pt

Ação de Processo Comum

condições gerais de utilização e as condições gerais de venda online do Site da Ré e subsequente envio dos produtos aos consumidores.

9. A utilização do Site da Ré por parte de qualquer usuário implica a aceitação do teor e conteúdo dos termos e condições gerais de venda online do Site da Ré, conforme decorre das Cláusulas 2., § 1 e § 3, inserida sob a epígrafe “Objeto e âmbito de aplicação” e 8., § 1 e § 3, inserida sob a epígrafe “Realização de encomenda online”, ambas do clausulado junto como documento n.º 5: “2. Objeto e âmbito de aplicação As presentes Condições Gerais de Contratação e Utilização, aplicam-se aos visitantes do site www.mhr.pt e bem assim a quaisquer transações de natureza comercial realizadas através da loja virtual MHR.pt disponível no mesmo. (...) A navegação no site, bem como a compra de qualquer produto em MHR.pt, implica a aceitação das presentes Condições Gerais de Contratação e Utilização pelo Utilizador e pelo Cliente. 8. Realização de encomenda online Para a realização de compras através do site www.mhr.pt é necessário registar-se como Cliente preenchendo o formulário disponível online. Depois de registado, basta inserir no cesto de compras virtual todos os artigos que pretenda adquirir. Deverá seguir todos os passos da compra para que a mesma fique finalizada com sucesso. (...) A validação do pedido de compra



Tribunal Judicial da Comarca do Porto
Juízo Local Cível do Porto - Juiz 2
Palácio da Justiça, Campo dos Mártires da Pátria
4099-012 Porto
Telef: 220949400 Fax: 220949509 Mail: porto.judicial@tribunais.org.pt

Ação de Processo Comum

supõe que o Cliente tomou conhecimento e aceita as Condições Gerais de Contratação e Utilização do site www.mhr.pt. Os dados registados pela MHR constituem prova do conjunto de transações efetuadas entre a MHR e o Cliente. É da responsabilidade da MHR arquivar o documento eletrónico em que se formalize o contrato e mantê-lo acessível.”.

10. Constituindo condição para aceder ao Site da Ré e contratar os produtos e serviços aí oferecidos, realizar o respetivo registo no Site.
11. Decorre da Cláusula 8., § 1, inserida sob a epígrafe “Realização de encomenda online” do clausulado junto como documento n.º 5: “Para a realização de compras através do site www.mhr.pt é necessário registar-se como Cliente preenchendo o formulário disponível online. Depois de registado, basta inserir no cesto de compras virtual todos os artigos que pretenda adquirir. Deverá seguir todos os passos da compra para que a mesma fique finalizada com sucesso.”.
12. Um aderente/consumidor pretende adquirir um produto exposto naquele Site, apenas consegue efetivar a sua ordem de compra após registar-se.
13. O consumidor apenas consegue finalizar o seu processo de registo como utilizador do Site da Ré com a aceitação, simultânea, quer dos “Termos e Condições”, quer da “Política de Privacidade”, necessitando, para tanto, de



10
B

Tribunal Judicial da Comarca do Porto

Juízo Local Cível do Porto - Juiz 2

Palácio da Justiça, Campo dos Mártires da Pátria
4099-012 Porto

Telef: 220949400 Fax: 220949509 Mail: porto.judicial@tribunais.org.pt

Ação de Processo Comum

assinalar com uma cruz, os seguintes campos constantes do referido formulário: li e Aceito os Termos e Condições* (Ler os termos e condições) li e Aceito os Termos de Confidencialidade * (Política de Privacidade).

14. O clausulado (“Envios e Devoluções”) descreve e determina as condições para a realização das trocas e devoluções de produtos adquiridos à Ré pelo aderente / consumidor relativamente às compras realizadas na loja online da Ré, complementando, deste modo, as condições constantes do clausulado denominado “Termos e Condições”, e concretizando algumas dessas cláusulas.
15. Nas cláusulas 10., § último, inserida sob a epígrafe “Gastos e Condições de envio”, e 11. § último, inserida sob a epígrafe “Cancelamentos, trocas e devoluções”, do clausulado junto como documento n.º 5, o aderente / consumidor é remetido, através de uma hiperligação, diretamente para o clausulado denominado “Envios e Devoluções”, junto como documento n.º 6: “10. Gastos e condições de envio Informações mais detalhadas e condições de envio consulte ENVIOS E DEVOLUÇÕES. 11. Cancelamentos, trocas e devoluções Informações mais detalhadas e condições de envio consulte ENVIOS E DEVOLUÇÕES”.



Tribunal Judicial da Comarca do Porto

Juízo Local Cível do Porto - Juiz 2

Palácio da Justiça, Campo dos Mártires da Pátria
4099-012 Porto

Telef: 220949400 Fax: 220949509 Mail: porto.judicial@tribunais.org.pt

Ação de Processo Comum

16. Estabelece o § 3 da Cláusula 2., inserida sob a epígrafe “Objeto e âmbito de aplicação”, constante do clausulado denominado “Termos e Condições” junto como documento n.º 5 que: Objeto e âmbito de aplicação: (...) “A MHR reserva-se no direito de alterar estas condições de utilização e contratação sem aviso prévio, sendo quaisquer alterações publicadas no site www.mhr.pt.”.
17. Estabelece a Cláusula 3., § 2 e § 6, inserida sob a epígrafe “Informação sobre conteúdos”, constante do clausulado denominado “Termos e Condições” junto como documento n.º 5 que: Informação sobre conteúdos: (...) “A MHR reserva-se no direito de modificar a qualquer momento a informação e oferta comercial apresentada sobre: produtos, preços, promoções, condições comerciais e serviços. (...) Os preços e especificações dos produtos estão sujeitos a alteração sem aviso prévio.”.
18. Estabelece a Cláusula 3., 4 §, 5 § e 9 §, inserida sob a epígrafe “Informação sobre conteúdos”, constante do clausulado denominado “Termos e Condições” junto como documento n.º 5 que: Informação sobre conteúdos: (...) “Fazemos todos os esforços para que a informação apresentada esteja isenta de erros tipográficos e sempre que estes ocorram, procederemos logo que possível, à respetiva correção. No caso da informação apresentada não



Tribunal Judicial da Comarca do Porto
Juízo Local Cível do Porto - Juiz 2
Palácio da Justiça, Campo dos Mártires da Pátria
4099-012 Porto
Telef: 220949400 Fax: 220949509 Mail: porto.judicial@tribunais.org.pt

Ação de Processo Comum

corresponder às características do produto, assiste ao Cliente o direito à resolução do contrato de compra e venda nos termos legais aplicáveis. As fotografias apresentadas no site são meramente ilustrativas. Recomendamos que consulte a descrição detalhada do produto para informação acerca das respetivas características. (...) A MHR não é responsável, direta ou indiretamente, por qualquer informação, conteúdo, afirmações ou expressões que constem nos textos dos artigos comercializados no site www.mhr.pt. A autoria do conteúdo dos descritivos dos produtos é da responsabilidade dos editores, fabricantes e distribuidores dos artigos em questão.”.

19. Estabelece a Cláusula 5., 3 §, inserida sob a epígrafe “Responsabilidades”, constante do clausulado denominado “Termos e Condições” junto como documento n.º 5 que: Responsabilidades: “A MHR não é responsável por prejuízos decorrentes de interferências, interrupções, vírus informáticos, avarias ou desconexões do sistema operativo que possam impedir, temporariamente, o acesso, a navegação ou a prestação de serviços aos Utilizadores.”.
20. Estabelece a Cláusula 7., inserida sob a epígrafe “Se a encomenda chegar com algum dano físico, como devo proceder?”, constante do clausulado denominado “Envios e Devoluções” junto como documento n.º 6 que: Se a



Tribunal Judicial da Comarca do Porto
Juízo Local Cível do Porto - Juiz 2
Palácio da Justiça, Campo dos Mártires da Pátria
4099-012 Porto
Telef: 220949400 Fax: 220949509 Mail: porto.judicial@tribunais.org.pt

Ação de Processo Comum

encomenda chegar com algum dano físico, como devo proceder?: “Aquando da entrega da sua encomenda verifique sempre o estado em que se encontra a mesma, pois todos os danos ou expoliações deverão ser obrigatoriamente mencionados na folha de entregas (a transportadora tem por obrigação facultar a guia, caso o cliente pretenda colocar alguma observação).*
IMPORTANTE* Em entregas de Eletrodomésticos deverá confirmar se o equipamento apresenta algum dano, sendo que a transportadora tem indicações para permitir a verificação dos artigos (dentro de um espaço de tempo razoável). Se detetar algum dano, a entrega deverá ser recusada indicando na guia de transporte o dano detetado. No caso de a transportadora não permitir a verificação do equipamento, deverá devolver a expedição e escrever na guia de transporte o motivo. Caso aceite uma encomenda danificada não assumiremos qualquer responsabilidade.”.

21. Estabelece a Cláusula 6., § 1, inserida sob a epígrafe “Posso solicitar a recolha do equipamento antigo?”, constante do clausulado denominado “Envios e Devoluções” junto como documento n.º 6 que: Posso solicitar a recolha do equipamento antigo?: “Pode solicitar a recolha do equipamento antigo desde que a entrega seja efetuada por nós. Caso a entrega seja feita por transportadora não será possível a recolha, pois esta não efetua recolhas



12
P

Tribunal Judicial da Comarca do Porto

Juízo Local Cível do Porto - Juiz 2

Palácio da Justiça, Campo dos Mártires da Pátria
4099-012 Porto

Telef: 220949400 Fax: 220949509 Mail: porto.judicial@tribunais.org.pt

Ação de Processo Comum

de equipamentos velhos ou avariados, no entanto basta solicitar no ato da sua encomenda que pretende a recolha do(s) equipamento(s) velho(s) ou avariado(s). Neste caso será agendada com as entidades competentes (por ex: câmaras municipais, entidades gestoras de resíduos) a recolha do(s) equipamento(s).”

22. Estabelecem os § 3, 5 e 9 da Cláusula 7, inserida sob a epígrafe “Política de Privacidade e Proteção de Dados”, constante do clausulado denominado “Termos e Condições” junto como documento n.º 5: Política de Privacidade e Proteção de Dados (...) “Mediante a aceitação da presente Política de Privacidade o utilizador presta o seu consentimento informado, expresso, livre e inequívoco para que os dados pessoais fornecidos através do site <https://www.mhr.pt> sejam incluídos numa base de dados da responsabilidade da MHR Lda., cujo tratamento cumpre as medidas de segurança técnicas e organizativas adequadas. Os dados presentes nesta base são unicamente os dados prestados pelos próprios na altura do seu registo, sendo recolhidos e processados automaticamente. (...). Os dados recolhidos neste site destinam-se ao processamento das encomendas e comunicação com os Clientes, processamento de pedidos de informação e de eventuais reclamações, análise estatística, bem como a respetiva utilização para efeitos de marketing direto



Tribunal Judicial da Comarca do Porto
Juízo Local Cível do Porto - Juiz 2
Palácio da Justiça, Campo dos Mártires da Pátria
4099-012 Porto
Telef: 220949400 Fax: 220949509 Mail: porto.judicial@tribunais.org.pt

Ação de Processo Comum

(caso tenha consentido no tratamento dos seus dados pessoais para esta finalidade). (...) O cliente autoriza expressamente a MHR a enviar informação sobre encomendas, produtos e serviços que possam ser do seu interesse utilizando os seus dados pessoais para efeitos de marketing direto através de qualquer canal de comunicação, nomeadamente mediante a utilização de correio eletrónico, SMS, MMS ou outras formas de chamada automática. A MHR não comercializará nem partilhará a sua base de dados de clientes com terceiros.”.

23. Estabelece a Cláusula 2, alínea c), constante do clausulado denominado “Política de Privacidade” junto como documento n.º 7: Cláusula 2, alínea c)
- “2. Os dados pessoais fornecidos pelo utilizador serão mantidos em ficheiro pela mhr. Empresa responsável pelo tratamento dos mesmos, com o objetivo de: (...) c. Informar sobre os produtos e serviços presentes no site mhr, incluindo, no que respeita aos produtos acima identificados, o envio de mensagens comerciais por correio eletrónico ou qualquer outro meio eletrónico automático equivalente (exemplo: SMS), ou através de contacto telefónico. O utilizador poderá modificar as suas preferências relativamente ao envio de tais comunicações comerciais e também, indicar a sua oposição na receção dos mesmos.”.



13
JP

Tribunal Judicial da Comarca do Porto

Juízo Local Cível do Porto - Juiz 2

Palácio da Justiça, Campo dos Mártires da Pátria
4099-012 Porto

Telef: 220949400 Fax: 220949509 Mail: porto.judicial@tribunais.org.pt

Ação de Processo Comum

24. No § 7 da Cláusula 7, inserida sob a epígrafe “Política de Privacidade e Proteção de Dados”, que o fornecimento de dados pessoais é facultativo e será sempre garantido ao consumidor / aderente o direito de acesso, retificação e anulação de qualquer dado fornecido, podendo aquele direito ser exercido pessoalmente ou por escrito, diretamente para o endereço constante na homepage do website.
25. Estabelece o § 6 da Cláusula 7, inserida sob a epígrafe “Política de Privacidade e Proteção de Dados”, constante do clausulado denominado “Termos e Condições” junto como documento n.º 5: Política de Privacidade e Proteção de Dados (...) “A MHR garante a confidencialidade de todos os dados fornecidos pelos seus clientes. Não obstante a MHR proceder à recolha e ao tratamento de dados de forma segura e que impede a sua perda ou manipulação, utilizando as técnicas mais aperfeiçoadas para o efeito, informamos que a recolha em rede aberta permite a circulação dos dados pessoais sem condições de segurança, correndo o risco de ser vistos e utilizados por terceiros não autorizados.”.
26. Estabelece a Cláusula 6, constante do clausulado denominado “Política de Privacidade” junto como documento n.º 7: Cláusula 6 “6. A mhr garante a confidencialidade de todos os dados fornecidos pelos Utilizadores. Os dados



Tribunal Judicial da Comarca do Porto
Juízo Local Cível do Porto - Juiz 2
Palácio da Justiça, Campo dos Mártires da Pátria
4099-012 Porto
Telef: 220949400 Fax: 220949509 Mail: porto.judicial@tribunais.org.pt

Ação de Processo Comum

personais identificados no formulário de encomenda como sendo de fornecimento obrigatório são indispensáveis à prestação do Serviço pela mhr. A omissão ou inexatidão dos dados fornecidos pelo Utilizador são da sua única e inteira responsabilidade e podem dar lugar à recusa de prestação do Serviço pela mhr. Os dados pessoais do Utilizador serão processados e armazenados informaticamente e destinam-se a ser utilizados pela mhr no âmbito da relação contratual e/ou comercial com o Utilizador. Nos termos da legislação aplicável, é garantido ao Utilizador, sem encargos adicionais, o direito de acesso, retificação e atualização dos seus dados pessoais, diretamente ou mediante pedido por escrito, bem como o direito de oposição à utilização dos mesmos para as finalidades previstas no número anterior, devendo para o efeito contactar a entidade responsável pelo tratamento dos dados pessoais: mhr. A Internet é uma rede aberta, pelo que os dados pessoais do Utilizador, demais informações pessoais e todo o conteúdo alojado no Serviço poderão circular na rede sem condições de segurança, correndo, inclusive, o risco de serem acessíveis e utilizados por terceiros não autorizados para o efeito, não podendo a mhr ser responsabilizada por esse acesso e/ou utilização.”.



Tribunal Judicial da Comarca do Porto
Juízo Local Cível do Porto - Juiz 2
Palácio da Justiça, Campo dos Mártires da Pátria
4099-012 Porto
Telef: 220949400 Fax: 220949509 Mail: porto.judicial@tribunais.org.pt

Ação de Processo Comum

27. Estabelecem os § 7 e 8 da Cláusula 11, inserida sob a epígrafe “Cancelamentos, trocas e devoluções”, constante do clausulado denominado “Termos e Condições” junto como documento n.º 5: Cancelamentos, trocas e devoluções (...) “No âmbito da sua Política de Satisfação ao Cliente, e nos termos legais aplicáveis, a MHR possibilita a troca ou devolução (resolução do contrato) de artigos, no prazo de 14 dias a contar da data da sua receção pelo Cliente, sem pagamento de indemnização e sem necessidade de indicar o motivo. Para tal, o Cliente deverá comunicar a sua intenção por escrito, via e-mail ou carta ao Apoio ao Cliente mhr.pt, quer mesmo através do formulário de livre resolução (clique aqui por favor para acesso ao documento). Os artigos deverão ser devolvidos no prazo de 14 dias após a sua receção acompanhados da fatura. Em caso de resolução antecipada do contrato o cliente será responsável pelos custos da devolução (Decreto-Lei n.º 24/2014).”.
28. Estabelece a Cláusula 5., § 11 e § 12, inserida sob a epígrafe “Sempre que pretender fazer uma troca ou devolução na loja virtual, como devo proceder?”, constante do clausulado denominado “Envios e Devoluções” junto como documento n.º 6 que: Sempre que pretender fazer uma troca ou devolução na loja virtual, como devo proceder?: (...) “No âmbito da sua



Tribunal Judicial da Comarca do Porto
Juízo Local Cível do Porto - Juiz 2
Palácio da Justiça, Campo dos Mártires da Pátria
4099-012 Porto
Telef: 220949400 Fax: 220949509 Mail: porto.judicial@tribunais.org.pt

Ação de Processo Comum

Política de Satisfação ao Cliente, e nos termos legais aplicáveis, a MHR possibilita a troca ou devolução (resolução do contrato) de artigos, no prazo de 14 dias a contar da data da sua receção pelo Cliente, sem pagamento de indemnização e sem necessidade de indicar o motivo. Para tal, o Cliente deverá comunicar a sua intenção por escrito, via e-mail ou carta ao Apoio ao Cliente mhr.pt, quer mesmo através do formulário de livre resolução (clique aqui por favor para acesso ao documento). Os artigos deverão ser devolvidos no prazo de 14 dias após a sua receção acompanhados da fatura. Em caso de resolução antecipada do contrato o cliente será responsável pelos custos da devolução (Decreto-Lei n.º 24/2014).”.

29. Estabelece o § 10 da Cláusula 11, inserida sob a epígrafe “Cancelamentos, trocas e devoluções”, constante do clausulado denominado “Termos e Condições” junto como documento n.º 5: Cancelamentos, trocas e devoluções (...) “A devolução e a troca de artigos deverá respeitar as seguintes condições: Não são aceites trocas ou devoluções de telemóveis de operador, auriculares, auscultadores, baterias, pilhas, cartões de memória, discos externos, tinteiros, toners, salvo falta de conformidade.”.
30. Estabelece a Cláusula 5., § 5, inserida sob a epígrafe “Sempre que pretender fazer uma troca ou devolução na loja virtual, como devo



Tribunal Judicial da Comarca do Porto
Juízo Local Cível do Porto - Juiz 2
Palácio da Justiça, Campo dos Mártires da Pátria
4099-012 Porto
Telef: 220949400 Fax: 220949509 Mail: porto.judicial@tribunais.org.pt

Ação de Processo Comum

proceder?”, constante do clausulado denominado “Envios e Devoluções” junto como documento n.º 6 que: Sempre que pretender fazer uma troca ou devolução na loja virtual, como devo proceder?: (...) “A devolução e a troca de artigos deverá respeitar as seguintes condições: Não são aceites trocas ou devoluções de telemóveis de operador, auriculares, auscultadores, baterias, pilhas, cartões de memória, discos externos, tinteiros, toners, salvo falta de conformidade.”.

31. Estabelece o § 10 da Cláusula 11, inserida sob a epígrafe “Cancelamentos, trocas e devoluções”, constante do clausulado denominado “Termos e Condições” junto como documento n.º 5: Cancelamentos, trocas e devoluções (...) “A devolução e a troca de artigos deverá respeitar as seguintes condições: De acordo com o disposto do Decreto-Lei n. 82/2008, de 20 de Maio, a MHR informa os seus Clientes que para realizar a troca ou a devolução 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. A MHR não aceita a devolução ou troca destes artigos depois de usados. Não aceitamos trocas/devoluções se a embalagem estiver danificada ou se os artigos apresentarem marcas de uso.”.



Tribunal Judicial da Comarca do Porto
Juízo Local Cível do Porto - Juiz 2
Palácio da Justiça, Campo dos Mártires da Pátria
4099-012 Porto
Telef: 220949400 Fax: 220949509 Mail: porto.judicial@tribunais.org.pt

Ação de Processo Comum

32. Estabelece a Cláusula 5., § 5, inserida sob a epígrafe “Sempre que pretender fazer uma troca ou devolução na loja virtual, como devo proceder?”, constante do clausulado denominado “Envios e Devoluções” junto como documento n.º 6 que: Sempre que pretender fazer uma troca ou devolução na loja virtual, como devo proceder?: (...) “A devolução e a troca de artigos deverá respeitar as seguintes condições: De acordo com o disposto do Decreto-Lei n. 82/2008, de 20 de Maio, a MHR informa os seus Clientes que para realizar a troca ou a devolução 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. A MHR não aceita a devolução ou troca destes artigos depois de usados. Não aceitamos trocas/devoluções se a embalagem estiver danificada ou se os artigos apresentarem marcas de uso.”.

Factos Não Provados:

Inexistem.



Processo: 3418/21.1T8PRT
Referência: 431280285

16
JP

Tribunal Judicial da Comarca do Porto
Juízo Local Cível do Porto - Juiz 2
Palácio da Justiça, Campo dos Mártires da Pátria
4099-012 Porto
Telef: 220949400 Fax: 220949509 Mail: porto.judicial@tribunais.org.pt

Ação de Processo Comum

Motivação

Para decidir como o fez, o Tribunal atendeu, desde logo, aos factos assentes nos autos, por acordo das partes, e teve em conta os elementos documentais juntos aos autos – certidão permanente; bem como aos documentos constantes da página de internet da Ré: “Temos e Condições – Condições Gerais de Contratação e Utilização”; “Envios e Devoluções” e “Política de Privacidade”.

O Tribunal atendeu, igualmente, às declarações de parte do legal representante da Ré, Marco Paulo de Sousa Marques, o qual, no essencial, manteve o alegado em sede de contestação, reportando-se às cláusulas vertidas nos três clausulados disponíveis na página de internet da Ré, à sua elaboração e disponibilização, bem como à sua interpretação do teor de algumas dessas cláusulas.

Análise dos factos e aplicação do Direito

Nos presentes autos, peticiona o Ministério Público se declare nulas as cláusulas que elenca, constantes dos contratos juntos como documentos n.ºs 5 a 7, condenando a Ré a abster-se de as utilizar em contratos que de futuro venha a celebrar, bem como de se prevalecer das mesmas em contratos ainda em vigor,



Tribunal Judicial da Comarca do Porto
Juízo Local Cível do Porto - Juiz 2
Palácio da Justiça, Campo dos Mártires da Pátria
4099-012 Porto
Telef: 220949400 Fax: 220949509 Mail: porto.judicial@tribunais.org.pt

Ação de Processo Comum

especificando-se na sentença o âmbito de tal proibição (artigo 30º, n.º 1, do Decreto-lei n.º 446/85, de 25/10 e artigo 11º, n.º 2, da Lei n.º 24/96, de 31/07).

As cláusulas contratuais gerais elaboradas sem prévia negociação individual, que proponentes ou destinatários indeterminados se limitem, respetivamente, a subscrever ou aceitar, regem-se pelo presente diploma – artigo 1º n.º 1 do DL n.º 446/85, de 25/10.

As cláusulas contratuais gerais são interpretadas e integradas de harmonia com as regras relativas à interpretação e integração dos negócios jurídicos, mas sempre dentro do contexto de cada contrato singular em que se incluam - artigo 10.º do DL n.º 446/85, de 25/10.

As cláusulas contratuais gerais ambíguas têm o sentido que lhes daria o contratante indeterminado normal que se limitasse a subscrevê-las ou a aceitá-las, quando colocado na posição de aderente real.

Na dúvida, prevalece o sentido mais favorável ao aderente.

O disposto no número anterior não se aplica no âmbito das ações inibitórias - artigo 11.º do DL n.º 446/85, de 25/10.

As cláusulas contratuais gerais, elaboradas para utilização futura, quando contrariem o disposto nos artigos 15.º, 16.º, 18.º, 19.º, 21.º e 22.º podem ser



Processo: 3418/21.1T8PRT
Referência: 431280285

Tribunal Judicial da Comarca do Porto
Juízo Local Cível do Porto - Juiz 2
Palácio da Justiça, Campo dos Mártires da Pátria
4099-012 Porto
Telef: 220949400 Fax: 220949509 Mail: porto.judicial@tribunais.org.pt

Ação de Processo Comum

proibidas por decisão judicial, independentemente da sua inclusão efetiva em contratos singulares - artigo 25.º do DL n.º 446/85, de 25/10.

Neste âmbito, alega o Autor que o consumidor apenas consegue finalizar o seu processo de registo como utilizador do Site da Ré com a aceitação, simultânea, quer dos “Termos e Condições”, quer da “Política de Privacidade”, necessitando, para tanto, de assinalar com uma cruz os seguintes campos constantes do referido formulário: li e Aceito os Termos e Condições* (Ler os termos e condições) li e Aceito os Termos de Confidencialidade * (Política de Privacidade). Do mesmo modo, o clausulado junto como documento n.º 6 (“Envios e Devoluções”), descreve e determina as condições para a realização das trocas e devoluções de produtos adquiridos à Ré pelo aderente / consumidor relativamente às compras realizadas na loja online da Ré, complementando, deste modo, as condições constantes do clausulado denominado “Termos e Condições”, e concretizando algumas dessas cláusulas.

Consubstanciando os referidos clausulados, previamente e disponibilizados pela Ré, designados por “Termos e Condições”; “Envios e Devoluções” e “Política de Privacidade”, contratos de adesão, sujeitos ao regime das cláusulas contratuais gerais, instituído pelo Decreto-Lei n.º 446/85, de 25/10.



Tribunal Judicial da Comarca do Porto
Juízo Local Cível do Porto - Juiz 2
Palácio da Justiça, Campo dos Mártires da Pátria
4099-012 Porto
Telef: 220949400 Fax: 220949509 Mail: porto.judicial@tribunais.org.pt

Ação de Processo Comum

Estabelece o § 3 da Cláusula 2., inserida sob a epígrafe “Objeto e âmbito de aplicação”, constante do clausulado denominado “Termos e Condições” Objeto e âmbito de aplicação: (...) “A MHR reserva-se no direito de alterar estas condições de utilização e contratação sem aviso prévio, sendo quaisquer alterações publicadas no site www.mhr.pt.”.

Estabelece a Cláusula 3., § 2 e § 6, inserida sob a epígrafe “Informação sobre conteúdos”, constante do clausulado denominado “Termos e Condições” Informação sobre conteúdos: (...) “A MHR reserva-se no direito de modificar a qualquer momento a informação e oferta comercial apresentada sobre: produtos, preços, promoções, condições comerciais e serviços. (...). Os preços e especificações dos produtos estão sujeitos a alteração sem aviso prévio.”.

Alega o Autor que conforme decorre do artigo 32º, n.º 1, do Decreto-Lei n.º 7/2004, de 07/01, a oferta de produtos ou serviços em linha representa uma proposta contratual quando contiver todos os elementos necessários para que o contrato fique concluído com a simples aceitação do destinatário. Pelo que, sempre que o aderente/consumidor preenche o formulário de compra disponibilizado pela Ré no seu Site, o mesmo aceita expressamente a proposta contratual por aquela apresentada, celebrando-se, desta forma, entre o aderente/consumidor e a Ré, um contrato de compra e venda à distância, nos



Processo: 3418/21.1T8PRT
Referência: 431280285

18
JP

Tribunal Judicial da Comarca do Porto
Juízo Local Cível do Porto - Juiz 2
Palácio da Justiça, Campo dos Mártires da Pátria
4099-012 Porto
Telef: 220949400 Fax: 220949509 Mail: porto.judicial@tribunais.org.pt

Ação de Processo Comum

termos do artigo 3º, alínea f), do Decreto-Lei n.º 24/2014, de 14/02. Resultando expressamente do artigo 4º, n.º 1, do Decreto-Lei n.º 24/2014, de 14/02, que, previamente à celebração do contrato à distância, a Ré tem o dever de informar o consumidor relativamente às condições de venda propostas por si, incluindo as concretas especificações do produto, o respetivo preço e demais condições comerciais e serviços, incluindo as informações sobre assistência técnica. Sendo que tais informações, como decorre do n.º 3 do mesmo preceito legal, integram o contrato celebrado à distância. As indicadas cláusulas conferem à Ré, o poder de, a todo o momento, de forma unilateral e sem necessidade de qualquer fundamento ou justificação, baseada apenas na sua própria conveniência, modificar as especificações dos produtos e serviços oferecidos, a demais informação comercial, as condições comerciais e os serviços disponibilizados no seu Site. Verificando-se, face à ausência de qualquer ressalva constante nas referidas cláusulas relativamente aos contratos que se encontrem em vigor e em execução, que tais modificações são imediatamente aplicáveis a todos os contratos em vigor. Podendo o aderente/consumidor vir a ser confrontado, após a sua compra, com uma alteração das especificações do produto, das condições comerciais, dos serviços e da assistência técnica, efetuada pela Ré, sem necessidade de qualquer justificação ou pré-aviso, e sem que ao mesmo seja



Processo: 3418/21.1T8PRT
Referência: 431280285

Tribunal Judicial da Comarca do Porto

Juízo Local Cível do Porto - Juiz 2

Palácio da Justiça, Campo dos Mártires da Pátria
4099-012 Porto

Telef: 220949400 Fax: 220949509 Mail: porto.judicial@tribunais.org.pt

Ação de Processo Comum

concedida a possibilidade de resolver o contrato ou de solicitar qualquer compensação ou indemnização. Conclui tratar-se de cláusulas proibidas, por violação do disposto na alínea c), do n.º 1, do artigo 22.º do Decreto-Lei n.º 446/85, de 25/10, uma vez que atribuem à predisponente Ré, o direito de alterar unilateralmente, os termos do contrato, a qualquer momento, com base na sua própria conveniência e sem que ao Usuário/contratante seja dada a possibilidade de resolução do contrato ou de solicitar qualquer reembolso, compensação ou indemnização.

Invoca a Ré que o consumidor nunca estaria numa posição de fragilidade dado que dispõe sempre do direito de livre resolução previsto no artigo 10º do Decreto-Lei n.º 24/2014. Mais, invoca que estas alterações não se aplicam aos contratos que já estejam em vigor em que todos os seus elementos típicos foram previamente conhecidos pelo consumidor que os aceitou e que não poderão por isso ser alterados após a celebração da compra e venda.

Efetivamente, estabelece o artigo 32.º n.º 1 do DL n.º 7/2004, de 07 de janeiro - Comércio Eletrónico no Mercado Interno e Tratamento de Dados Pessoais - que a oferta de produtos ou serviços em linha representa uma proposta contratual quando contiver todos os elementos necessários para que o



Processo: 3418/21.1T8PRT
Referência: 431280285

Tribunal Judicial da Comarca do Porto
Juízo Local Cível do Porto - Juiz 2
Palácio da Justiça, Campo dos Mártires da Pátria
4099-012 Porto
Telef: 220949400 Fax: 220949509 Mail: porto.judicial@tribunais.org.pt

Ação de Processo Comum

contrato fique concluído com a simples aceitação do destinatário, representando, caso contrário, um convite a contratar.

Ora, nos termos do artigo 22º do Decreto-Lei n.º 446/85, de 25/10, são proibidas, consoante o quadro negocial padronizado, designadamente, as cláusulas contratuais gerais que: (...) c) Atribuem a quem as predisponha o direito de alterar unilateralmente os termos do contrato, exceto se existir razão atendível que as partes tenham convencionado;

Nestes termos, não resultando da interpretação da cláusula, como pretende a Ré, a sua exclusão para os contratos que já estejam em vigor, ter-se-á de concluir tratar-se de cláusula proibida nos termos peticionados pelo Autor.

Por seu turno, estabelece a Cláusula 3., 4 §, 5 § e 9 §, inserida sob a epígrafe “Informação sobre conteúdos”, constante do clausulado denominado “Termos e Condições”, que: Informação sobre conteúdos: (...) “Fazemos todos os esforços para que a informação apresentada esteja isenta de erros tipográficos e sempre que estes ocorram, procederemos logo que possível, à respetiva correção. No caso da informação apresentada não corresponder às características do produto, assiste ao Cliente o direito à resolução do contrato de compra e venda nos termos legais aplicáveis. As fotografias apresentadas no site são meramente ilustrativas. Recomendamos que consulte a descrição detalhada do



Tribunal Judicial da Comarca do Porto

Juízo Local Cível do Porto - Juiz 2

Palácio da Justiça, Campo dos Mártires da Pátria
4099-012 Porto

Telef: 220949400 Fax: 220949509 Mail: porto.judicial@tribunais.org.pt

Ação de Processo Comum

produto para informação acerca das respetivas características. (...) A MHR não é responsável, direta ou indiretamente, por qualquer informação, conteúdo, afirmações ou expressões que constem nos textos dos artigos comercializados no site www.mhr.pt. A autoria do conteúdo dos descritivos dos produtos é da responsabilidade dos editores, fabricantes e distribuidores dos artigos em questão.”.

Alega o Autor que entre a Ré e os aderentes/consumidores são celebrados contratos à distância, nos termos do artigo 3º, alínea f), do Decreto-Lei n.º 24/2014, de 14/02. De acordo com o artigo 4º, n.º 1, alínea c), do Decreto-Lei n.º 24/2014, de 14/02, antes de o consumidor se vincular a um contrato celebrado à distância, o fornecedor do bem tem o dever de lhe facultar, de forma clara e compreensível, as informações relativas às características essenciais do bem, na medida adequada ao suporte utilizado e ao bem objeto do contrato. Tais informações integram o contrato celebrado à distância – artigo 4º, n.º 3, do Decreto – Lei n.º 24/2014, de 14/02. As informações pré-contratuais enunciadas no artigo 4º, n.º 1, do Decreto-Lei n.º 24/2014, de 14/02, constituem elementos da declaração negocial do profissional, pelo que a proposta – tal como o contrato que vier a ser celebrado – deve incluir, pelo menos, estes elementos. As características indicadas e disponibilizadas pelo profissional no seu Site



Processo: 3418/21.1T8PRT
Referência: 431280285

20
JP

Tribunal Judicial da Comarca do Porto
Juízo Local Cível do Porto - Juiz 2

Palácio da Justiça, Campo dos Mártires da Pátria
4099-012 Porto

Telef: 220949400 Fax: 220949509 Mail: porto.judicial@tribunais.org.pt

Ação de Processo Comum

obrigam-no a entregar um bem ou a prestar um serviço em conformidade com a indicação facultada previamente ao consumidor, uma vez que estas qualidades do bem ou serviço, com a aceitação da proposta por parte deste, passam a constituir cláusulas contratuais. Resultando do artigo 2º, n.º 1, do Decreto-Lei n.º 67/2003, de 08/04, o dever, por parte do vendedor, de entregar ao consumidor bens que sejam conformes com o contrato de compra e venda. Nos termos do artigo 2º, n.ºs 2, alínea a), e 4, do Decreto-Lei n.º 67/2003, de 08/04, presume-se que os bens de consumo não são conformes com o contrato se se verificar que os mesmos não são conformes com a descrição que deles é feita pelo vendedor ou que não possuem as qualidades do bem que o vendedor tenha apresentado ao consumidor como amostra ou modelo, ou ainda nos casos em que, prevendo-se que o produto venha a ser instalado pelo consumidor, este venha a instalar o produto e a má instalação se deva a incorreções existentes nas instruções de montagem. Nos termos do artigo 3º, n.º 1, do Decreto-Lei n.º 67/2003, de 08/04, o vendedor responde diretamente perante o consumidor por qualquer falta de conformidade do bem, independentemente de, posteriormente, aquele gozar de um direito de regresso contra o profissional a quem tenha adquirido o bem (artigos 7º e 8º, ambos do Decreto-Lei n.º 67/2003, de 08/04). De acordo com o artigo 12º, n.º 1, da Lei de Defesa do Consumidor, o



Tribunal Judicial da Comarca do Porto
Juízo Local Cível do Porto - Juiz 2
Palácio da Justiça, Campo dos Mártires da Pátria
4099-012 Porto
Telef: 220949400 Fax: 220949509 Mail: porto.judicial@tribunais.org.pt

Ação de Processo Comum

consumidor tem direito à indemnização dos danos patrimoniais e não patrimoniais resultantes do fornecimento de bens ou prestações de serviços defeituosos. Através da ressalva constante da cláusula sindicada, a Ré, de forma antecipada, afasta qualquer responsabilidade sua (direta ou indireta) em caso de cumprimento defeituoso da obrigação, ou em caso de incumprimento contratual. A Ré, desde logo, se exime a qualquer responsabilidade no caso de não correspondência entre a obrigação realizada e o teor do produto e respetivas descrições indicadas, enunciadas e apresentadas por si no Site. Eximindo-se igualmente a qualquer responsabilidade no caso de se verificar alguma incorreção ou erro no teor das fichas técnicas dos produtos por si vendidos.

Neste âmbito, invoca a Ré que a indicada cláusula visa acautelar que a Ré informa previamente os consumidores que as informações dos produtos que constam do seu site caso não estejam conformes com as características do produto conferem o direito à livre resolução contratual. E informa os clientes que não tem qualquer responsabilidade no conteúdo descritivo dos produtos. A descrição dos produtos é da autoria dos respetivos produtores que são quem tem a informação das características técnicas dos produtos e que estão abrangidos pelas obrigações vertidas no Decreto-Lei n.º 69/2005 de 17 de março. A responsabilidade por qualquer erro ou incorreção das fichas técnicas dos



Processo: 3418/21.1T8PRT
Referência: 431280285

Tribunal Judicial da Comarca do Porto
Juízo Local Cível do Porto - Juiz 2
Palácio da Justiça, Campo dos Mártires da Pátria
4099-012 Porto
Telef: 220949400 Fax: 220949509 Mail: porto.judicial@tribunais.org.pt

Ação de Processo Comum

produtos por si comercializados cabe ao respetivo produtor, resultando do regime jurídico vertido no Decreto Lei n.º 383/89 de 6 de novembro. A ratio da redação constante do clausulado referido não prejudica de modo algum o consumidor que poderá sempre a existir alguma desconformidade solicitar a resolução do contrato.

Neste âmbito, tal como supra se refere, estabelece o Decreto-Lei n.º 67/2003, no seu artigo 2º n.ºs 1 e 2, que o vendedor tem o dever de entregar ao consumidor bens que sejam conformes com o contrato de compra e venda. Presume-se que os bens de consumo não são conformes com o contrato se se verificar algum dos seguintes factos: a) Não serem conformes com a descrição que deles é feita pelo vendedor ou não possuírem as qualidades do bem que o vendedor tenha apresentado ao consumidor como amostra ou modelo; b) Não serem adequados ao uso específico para o qual o consumidor os destine e do qual tenha informado o vendedor quando celebrou o contrato e que o mesmo tenha aceite; c) Não serem adequados às utilizações habitualmente dadas aos bens do mesmo tipo; d) Não apresentarem as qualidades e o desempenho habituais nos bens do mesmo tipo e que o consumidor pode razoavelmente esperar, atendendo à natureza do bem e, eventualmente, às declarações públicas



Tribunal Judicial da Comarca do Porto

Juízo Local Cível do Porto - Juiz 2

Palácio da Justiça, Campo dos Mártires da Pátria
4099-012 Porto

Telef: 220949400 Fax: 220949509 Mail: porto.judicial@tribunais.org.pt

Ação de Processo Comum

sobre as suas características concretas feitas pelo vendedor, pelo produtor ou pelo seu representante, nomeadamente na publicidade ou na rotulagem.

Por sua vez, os artigos 6º e 7º do referido diploma estabelecem que, sem prejuízo dos direitos que lhe assistem perante o vendedor, o consumidor que tenha adquirido coisa defeituosa pode optar por exigir do produtor a sua reparação ou substituição, salvo se tal se manifestar impossível ou desproporcionado tendo em conta o valor que o bem teria se não existisse falta de conformidade, a importância desta e a possibilidade de a solução alternativa ser concretizada sem grave inconveniente para o consumidor. O produtor pode opor-se ao exercício dos direitos pelo consumidor verificando-se qualquer dos seguintes factos: a) Resultar o defeito exclusivamente de declarações do vendedor sobre a coisa e sua utilização, ou de má utilização; b) Não ter colocado a coisa em circulação; c) Poder considerar-se, tendo em conta as circunstâncias, que o defeito não existia no momento em que colocou a coisa em circulação; d) Não ter fabricado a coisa nem para venda nem para qualquer outra forma de distribuição com fins lucrativos, ou não a ter fabricado ou distribuído no quadro da sua atividade profissional; e) Terem decorrido mais de 10 anos sobre a colocação da coisa em circulação. O representante do produtor na zona de



Processo: 3418/21.1T8PRT
Referência: 431280285

Tribunal Judicial da Comarca do Porto
Juízo Local Cível do Porto - Juiz 2
Palácio da Justiça, Campo dos Mártires da Pátria
4099-012 Porto
Telef: 220949400 Fax: 220949509 Mail: porto.judicial@tribunais.org.pt

Ação de Processo Comum

domicílio do consumidor é solidariamente responsável com o produtor perante o consumidor, sendo-lhe igualmente aplicável o n.º 2 do presente artigo.

O vendedor que tenha satisfeito ao consumidor um dos direitos previstos no artigo 4.º, bem como a pessoa contra quem foi exercido o direito de regresso gozam de direito de regresso contra o profissional a quem adquiriram a coisa, por todos os prejuízos causados pelo exercício daqueles direitos. O disposto no n.º 2 do artigo 3.º aproveita também ao titular do direito de regresso, contando-se o respetivo prazo a partir da entrega ao consumidor. O demandado pode afastar o direito de regresso provando que o defeito não existia quando entregou a coisa ou, se o defeito for posterior à entrega, que não foi causado por si. Sem prejuízo do regime das cláusulas contratuais gerais, o acordo pelo qual se exclua ou limite antecipadamente o exercício do direito de regresso só produz efeitos se for atribuída ao seu titular uma compensação adequada.

Na situação em apreço, estamos perante contratação à distância, não tendo o consumidor contacto físico com o produto, não o podendo manusear nem visualizar, restando-lhe confiar nas informações prestadas pela Ré na sua página de internet. Revestindo, tal como alegado pelo Autor particular importância, as informações e descrições disponibilizadas pela Ré relativamente aos produtos que anuncia para venda ao consumidor.



Tribunal Judicial da Comarca do Porto

Juízo Local Cível do Porto - Juiz 2

Palácio da Justiça, Campo dos Mártires da Pátria
4099-012 Porto

Telef: 220949400 Fax: 220949509 Mail: porto.judicial@tribunais.org.pt

Ação de Processo Comum

Para este efeito não releva a circunstância de tais descrições e informações serem elaboradas diretamente pela Ré, ou se esta se limita a transcrever e a utilizar as descrições e informações que lhe são facultadas pelos seus fornecedores. Respondendo a Ré diretamente perante o consumidor, pela falta de conformidade dos bens por si vendidos.

Consagra a indicada cláusula uma exclusão de responsabilidade.

Nos termos do artigo 18º alínea c) do DL n.º 446/85, de 25 de outubro, são em absoluto proibidas, designadamente, as cláusulas contratuais gerais que: (...)

c) Excluam ou limitem, de modo direto ou indireto, a responsabilidade por não cumprimento definitivo, mora ou cumprimento defeituoso, em caso de dolo ou de culpa grave. Estabelecendo a alínea c) do artigo 21º do mesmo diploma legal que são em absoluto proibidas, designadamente, as cláusulas contratuais gerais que: c) Permitam a não correspondência entre as prestações a efetuar e as indicações, especificações ou amostras feitas ou exibidas na contratação.

Acresce que o direito à livre resolução da Lei – artigo 10º do Decreto-Lei n.º 24/2014, de 14/02 - 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.



Tribunal Judicial da Comarca do Porto
Juízo Local Cível do Porto - Juiz 2
Palácio da Justiça, Campo dos Mártires da Pátria
4099-012 Porto
Telef: 220949400 Fax: 220949509 Mail: porto.judicial@tribunais.org.pt

Ação de Processo Comum

A resolução, só por si, do contrato poderá não acautelar os danos sofridos pelo consumidor.

Nestes termos, a indicada cláusula é proibida por violação do disposto na alínea c), do artigo 18º do DL n.º 446/85, de 25 de outubro, dado que afasta a responsabilidade da Ré nos casos de cumprimento defeituoso da obrigação ou de incumprimento definitivo.

Estabelece a Cláusula 5., 3 §, inserida sob a epígrafe “Responsabilidades”, constante do clausulado denominado “Termos e Condições” que: Responsabilidades: “A MHR não é responsável por prejuízos decorrentes de interferências, interrupções, vírus informáticos, avarias ou desconexões do sistema operativo que possam impedir, temporariamente, o acesso, a navegação ou a prestação de serviços aos Utilizadores.”

Alega o Autor que conforme resulta do Decreto-Lei n.º 7/2004, de 07/01, a Ré é uma prestadora de serviços em rede que assegura o fornecimento de conteúdos online, os quais coloca à disposição dos utilizadores da internet através da sua página de internet. A Ré disponibiliza, aos usuários da internet, uma página online onde oferece os seus bens e serviços, ou seja, a Ré organizou um sistema de contratação à distância através do seu site. Nos termos do artigo 11º do citado diploma vigora o princípio da equiparação: a responsabilidade



Tribunal Judicial da Comarca do Porto

Juízo Local Cível do Porto - Juiz 2

Palácio da Justiça, Campo dos Mártires da Pátria
4099-012 Porto

Telef: 220949400 Fax: 220949509 Mail: porto.judicial@tribunais.org.pt

Ação de Processo Comum

civil dos prestadores de serviços está sujeita ao regime comum. A cláusula sindicada consagra, de forma genérica e antecipada, uma exclusão total da responsabilidade da Ré pelos prejuízos decorrentes dos casos em que, na sequência de interferências, interrupções, vírus informáticos, avarias ou desconexões do sistema operativo, se verifique uma impossibilidade, temporária, de acesso, de navegação e de prestação de serviços aos utilizadores da sua página online, ainda que tal impossibilidade seja imputável à Ré, a título de dolo ou culpa grave. A redação da cláusula sindicada é de tal modo ampla que desonera a Ré de qualquer responsabilidade por falhas que impeçam o acesso, a navegação e a prestação de serviços aos utilizadores da sua página online, ainda que tais falhas lhe possam ser imputáveis, a título de dolo ou culpa grave, designadamente, em virtude de não adoção, por parte da Ré, de todas as medidas técnicas e organizacionais adequadas para garantir a segurança e continuidade dos seus serviços e da sua página de internet. A cláusula sindicada, ao estabelecer uma exclusão genérica e antecipada da responsabilidade da Ré perante o aderente/consumidor, é absolutamente proibida, por força do disposto no artigo 18º, alínea c), do Decreto-Lei n.º 446/85, de 25/10.

Alega a Ré que a cláusula ora em causa não exonera a Ré de toda e qualquer responsabilidade.



24
B

Tribunal Judicial da Comarca do Porto
Juízo Local Cível do Porto - Juiz 2
Palácio da Justiça, Campo dos Mártires da Pátria
4099-012 Porto
Telef: 220949400 Fax: 220949509 Mail: porto.judicial@tribunais.org.pt

Ação de Processo Comum

Sucedee, porém, que atenta a redação ampla da indicada cláusula, ter-se-á de concluir ser a mesma proibida por violação do disposto na alínea c), do artigo 18º do DL n.º 446/85, de 25 de outubro, dado que afasta a responsabilidade da Ré mesmo no caso de dolo ou de culpa grave.

Estabelece a Cláusula 7., inserida sob a epígrafe que “se a encomenda chegar com algum dano físico, como devo proceder?”, constante do clausulado denominado “Envios e Devoluções” junto como documento n.º 6 que: Se a encomenda chegar com algum dano físico, como devo proceder?: “Aquando da entrega da sua encomenda verifique sempre o estado em que se encontra a mesma, pois todos os danos ou expoliações deverão ser obrigatoriamente mencionados na folha de entregas (a transportadora tem por obrigação facultar a guia, caso o cliente pretenda colocar alguma observação). *IMPORTANTE* Em entregas de Eletrodomésticos deverá confirmar se o equipamento apresenta algum dano, sendo que a transportadora tem indicações para permitir a verificação dos artigos (dentro de um espaço de tempo razoável). Se detetar algum dano, a entrega deverá ser recusada indicando na guia de transporte o dano detetado. No caso de a transportadora não permitir a verificação do equipamento, deverá devolver a expedição e escrever na guia de transporte o



Tribunal Judicial da Comarca do Porto
Juízo Local Cível do Porto - Juiz 2
Palácio da Justiça, Campo dos Mártires da Pátria
4099-012 Porto
Telef: 220949400 Fax: 220949509 Mail: porto.judicial@tribunais.org.pt

Ação de Processo Comum

motivo. Caso aceite uma encomenda danificada não assumiremos qualquer responsabilidade.”.

Alega o Autor que da leitura da cláusula sindicada, retira-se que a Ré impõe ao consumidor que este exerça, de forma imediata, no ato da entrega da encomenda, os seus direitos no que tange à eventual existência de danos quanto ao produto enviado, eventualmente provocados pelo transporte. Sob pena de, posteriormente, o consumidor não poder invocar perante a Ré, a existência de danos ou defeitos externos no produto enviado. Podendo suceder que a encomenda seja entregue a qualquer pessoa que se encontre na morada indicada pelo consumidor, ficando a mesma responsável pela entrega da encomenda àquele, podendo eventualmente suceder que o consumidor apenas venha a receber o produto posteriormente e numa fase em que, de acordo com a sindicada cláusula, já não poderá exercer os seus direitos em caso de defeitos externos no produto. Decorrendo igualmente da presente cláusula que a Ré onera o consumidor – ou eventualmente um terceiro que receba a encomenda em nome deste – com o dever de inspecionar e verificar, de forma imediata e minuciosa, o produto encomendado na presença do distribuidor. Importando ainda salientar que poderão existir danos no produto enviado, que tenham sido causados pelo transporte e que não sejam visíveis ou exteriores, não podendo,



23

Tribunal Judicial da Comarca do Porto
Juízo Local Cível do Porto - Juiz 2
Palácio da Justiça, Campo dos Mártires da Pátria
4099-012 Porto
Telef: 220949400 Fax: 220949509 Mail: porto.judicial@tribunais.org.pt

Ação de Processo Comum

desse modo, ser detetados pelo consumidor apenas através da sua visualização. A cláusula sindicada é abusiva, uma vez que afasta, sem mais, as regras relativas ao cumprimento defeituoso e aos prazos para o exercício de direitos emergentes dos vícios da prestação, nomeadamente, os prazos vertidos nos artigos 913º e ss. do Código Civil, e no artigo 5º, n.º 1, do Decreto-Lei n.º 67/2003, de 08/04, reduzindo-os. Nos termos do artigo 3º, do Decreto-Lei n.º 67/2003, de 08/04, o vendedor responde perante o consumidor por qualquer falta de conformidade que exista no momento em que o bem lhe é entregue, presumindo-se que as faltas de conformidade que se manifestem num prazo de dois anos a contar da data de entrega da coisa móvel já existiam nessa data. Consagrando o artigo 5º, n.º 1, do mesmo diploma legal, o prazo de dois anos para o consumidor exercer os seus direitos, com vista à reposição do bem em conformidade com o contrato.

Alega a Ré que na indicada cláusula não está em causa isentar a Ré de qualquer defeito ou desconformidade do produto adquirido pelo consumidor, mas prevenir algum dano no transporte do equipamento encomendado, daí a referência – “Aquando da entrega da sua encomenda verifique sempre o estado em que se encontra a mesma, pois todos os danos ou expoliações (...)” Esta obrigação por parte do consumidor visa tão só permitir que a Ré possa acionar a transportadora no caso de existir dano nos equipamentos.



Tribunal Judicial da Comarca do Porto
Juízo Local Cível do Porto - Juiz 2
Palácio da Justiça, Campo dos Mártires da Pátria
4099-012 Porto
Telef: 220949400 Fax: 220949509 Mail: porto.judicial@tribunais.org.pt

Ação de Processo Comum

Com a indicada cláusula está a Ré a impor uma obrigação ao consumidor, o qual pode até ser pessoa diversa daquela que recebeu efetivamente a encomenda do transportador. Ao consagrar que caso o consumidor aceite uma encomenda danificada não assumirá qualquer responsabilidade, está a excluir totalmente a sua eventual responsabilidade.

A indicada cláusula é proibida por violação do estatuído na alínea c), do artigo 18º do RCCG, uma vez que estipula um limite à responsabilidade da Ré nos casos de cumprimento defeituoso da obrigação e na alínea d), do artigo 21º, do RCCG, uma vez que afasta os deveres que recaem sobre a Ré em resultado de vícios da prestação. Ao afastar expressamente as regras relativas aos prazos para o exercício de direitos emergentes dos vícios da prestação, tal cláusula é nula nos termos do artigo 22º, n.º 1, alínea g), do RCCG e concretiza uma inversão do ónus da prova, pois que caso o consumidor não faça constar qualquer referência ao dano no documento comprovativo da entrega do produto, consagra-se uma presunção a favor da Ré, relativamente ao estado do bem no momento da entrega, modificando-se os critérios da repartição do ónus da prova, em desfavor do consumidor.

Estabelece a Cláusula 6., § 1, inserida sob a epígrafe “Posso solicitar a recolha do equipamento antigo?”, constante do clausulado denominado “Envios



26

Tribunal Judicial da Comarca do Porto
Juízo Local Cível do Porto - Juiz 2
Palácio da Justiça, Campo dos Mártires da Pátria
4099-012 Porto
Telef: 220949400 Fax: 220949509 Mail: porto.judicial@tribunais.org.pt

Ação de Processo Comum

e Devoluções” que: Posso solicitar a recolha do equipamento antigo?: “Pode solicitar a recolha do equipamento antigo desde que a entrega seja efetuada por nós. Caso a entrega seja feita por transportadora não será possível a recolha, pois esta não efetua recolhas de equipamentos velhos ou avariados, no entanto basta solicitar no ato da sua encomenda que pretende a recolha do(s) equipamento(s) velho(s) ou avariado(s). Neste caso será agendada com as entidades competentes (por ex: câmaras municipais, entidades gestoras de resíduos) a recolha do(s) equipamento(s).”

Alega o Autor que a cláusula é nula na parte em que prevê que a Ré não será responsável pela recolha, junto do consumidor, do eletrodoméstico antigo sempre que a entrega do produto seja assegurada por uma transportadora. De acordo com o artigo 13º, n.º 4, alíneas a) e d), do Decreto-Lei n.º 152-D/2017, de 11/12, os comerciantes estão obrigados a assegurar, de forma gratuita, a receção de resíduos de equipamentos elétricos e eletrónicos para os utilizadores finais, à razão de um por um, no âmbito do fornecimento de um novo equipamento elétrico eletrónico, desde que os resíduos sejam de equipamentos equivalentes e desempenhem as mesmas funções que os equipamentos fornecidos, determinando a citada alínea d) deste preceito legal que, quando a venda implique uma entrega do equipamento elétrico eletrónico ao domicílio, os



Tribunal Judicial da Comarca do Porto
Juízo Local Cível do Porto - Juiz 2
Palácio da Justiça, Campo dos Mártires da Pátria
4099-012 Porto
Telef: 220949400 Fax: 220949509 Mail: porto.judicial@tribunais.org.pt

Ação de Processo Comum

comerciantes estão obrigados a assegurar o transporte gratuito do resíduo de equipamento elétrico e eletrónico até às suas instalações ou diretamente para operadores licenciados para o tratamento de resíduos.

Aceita a Ré que a indicada cláusula não está conforme com o disposto no artigo 13º nº 4 alíneas a) e d) do Decreto-Lei nº 152-D/2017 de 11/12 pelo que irá alterar a redação da referida cláusula.

Com efeito, estabelece o nº 4 do citado artigo que no caso particular do fluxo de EEE, os comerciantes estão obrigados a assegurar: a) A retoma de REEE gratuitamente para os utilizadores particulares, à razão de um por um, no âmbito do fornecimento de um novo EEE, desde que os resíduos sejam de equipamentos equivalentes e desempenhem as mesmas funções que os equipamentos fornecidos; b) Nos estabelecimentos com áreas de vendas de EEE com pelo menos 400 m², a receção de REEE de muito pequena dimensão, com nenhuma dimensão externa superior a 25 cm, gratuitamente para os utilizadores particulares e sem a obrigação de comprar um EEE equivalente, sendo que esta recolha pode ocorrer nos estabelecimentos ou nas suas imediações; c) O encaminhamento dos REEE recebidos nos termos das alíneas a), b), d) e e) para a rede de recolha seletiva da entidade gestora; d) Quando a venda implique uma entrega do EEE ao domicílio, o transporte gratuito do REEE retornado até às



Processo: 3418/21.1T8PRT
Referência: 431280285

Tribunal Judicial da Comarca do Porto
Juízo Local Cível do Porto - Juiz 2
Palácio da Justiça, Campo dos Mártires da Pátria
4099-012 Porto
Telef: 220949400 Fax: 220949509 Mail: porto.judicial@tribunais.org.pt

Ação de Processo Comum

suas instalações ou diretamente para a rede de recolha seletiva da entidade gestora; e) A retoma de REEE nos termos do n.º 15 quando a venda ocorra através de técnicas de venda à distância; f) A informação clara ao consumidor, no ato da compra do produto, da possibilidade de retoma nos termos das alíneas a), d) e e), bem como a manutenção de um registo cronológico das solicitações de retoma, incluindo informação sobre quantidade de REEE retomados, por categoria, bem como da sua origem e destino, devendo o registo ser preservado por um período mínimo de três anos e disponibilizado às autoridades competentes sempre que solicitado.

Conclui-se, assim, ser proibida a indicada cláusula por, nos termos alegados, contender com “valores fundamentais do direito” defendidos pelo princípio da boa-fé, nos termos dos artigos 15º e 16º, ambos do Decreto-Lei n.º 446/85, de 25/10, em concreto, por contender com lei imperativa.

Estabelecem os § 3, 5 e 9 da Cláusula 7, inserida sob a epígrafe “Política de Privacidade e Proteção de Dados”, constante do clausulado denominado “Termos e Condições” Política de Privacidade e Proteção de Dados (...) “Mediante a aceitação da presente Política de Privacidade o utilizador presta o seu consentimento informado, expresso, livre e inequívoco para que os dados pessoais fornecidos através do site <https://www.mhr.pt> sejam incluídos numa



Tribunal Judicial da Comarca do Porto
Juízo Local Cível do Porto - Juiz 2
Palácio da Justiça, Campo dos Mártires da Pátria
4099-012 Porto
Telef: 220949400 Fax: 220949509 Mail: porto.judicial@tribunais.org.pt

Ação de Processo Comum

base de dados da responsabilidade da MHR Lda., cujo tratamento cumpre as medidas de segurança técnicas e organizativas adequadas. Os dados presentes nesta base são unicamente os dados prestados pelos próprios na altura do seu registo, sendo recolhidos e processados automaticamente. (...). Os dados recolhidos neste site destinam-se ao processamento das encomendas e comunicação com os Clientes, processamento de pedidos de informação e de eventuais reclamações, análise estatística, bem como a respetiva utilização para efeitos de marketing direto (caso tenha consentido no tratamento dos seus dados pessoais para esta finalidade). (...). O cliente autoriza expressamente a MHR a enviar informação sobre encomendas, produtos e serviços que possam ser do seu interesse utilizando os seus dados pessoais para efeitos de marketing direto através de qualquer canal de comunicação, nomeadamente mediante a utilização de correio eletrónico, SMS, MMS ou outras formas de chamada automática. A MHR não comercializará nem partilhará a sua base de dados de clientes com terceiros.”. Estabelece a Cláusula 2, alínea c), constante do clausulado denominado “Política de Privacidade” junto como documento n.º 7: Cláusula 2, alínea c) “2. Os dados pessoais fornecidos pelo utilizador serão mantidos em ficheiro pela mhr. Empresa responsável pelo tratamento dos mesmos, com o objetivo de: (...) c. Informar sobre os produtos e serviços presentes no site mhr,



Processo: 3418/21.1T8PRT
Referência: 431280285

28

Tribunal Judicial da Comarca do Porto
Juízo Local Cível do Porto - Juiz 2
Palácio da Justiça, Campo dos Mártires da Pátria
4099-012 Porto
Telef: 220949400 Fax: 220949509 Mail: porto.judicial@tribunais.org.pt

Ação de Processo Comum

incluindo, no que respeita aos produtos acima identificados, o envio de mensagens comerciais por correio eletrónico ou qualquer outro meio eletrónico automático equivalente (exemplo: SMS), ou através de contacto telefónico. O utilizador poderá modificar as suas preferências relativamente ao envio de tais comunicações comerciais e também, indicar a sua oposição na receção dos mesmos.”.

Alega o Autor que através das cláusulas em apreço resulta que o aderente / consumidor, ao registar-se no site da Ré, autoriza automaticamente a cedência dos seus dados para efeitos de marketing direto, designadamente através da utilização de aparelhos de chamada automática, de aparelhos de telecópia ou de correio eletrónico, incluindo SMS, EMS e MMS. É certo que a Ré especifica no § 7 da sindicada Cláusula 7, inserida sob a epígrafe “Política de Privacidade e Proteção de Dados”, que o fornecimento de dados pessoais é facultativo e será sempre garantido ao consumidor / aderente, o direito de acesso, retificação e anulação de qualquer dado fornecido, podendo aquele direito ser exercido pessoalmente ou por escrito, diretamente para o endereço constante na homepage do website. Contudo, tal apenas poderá ocorrer em momento posterior à adesão do aderente / consumidor ao site da Ré, uma vez que, ao realizar o seu registo, o consumidor autoriza automaticamente a cedência e



Tribunal Judicial da Comarca do Porto

Juízo Local Cível do Porto - Juiz 2

Palácio da Justiça, Campo dos Mártires da Pátria
4099-012 Porto

Telef: 220949400 Fax: 220949509 Mail: porto.judicial@tribunais.org.pt

Ação de Processo Comum

utilização dos seus dados pessoais para aqueles fins. De acordo com o artigo 13.º-A, n.º 1, da Lei n.º 41/2004, de 18/08 (Lei de Proteção de Dados Pessoais e Privacidade nas Telecomunicações), está sujeito a consentimento prévio e expresso do assinante que seja pessoa singular, ou do utilizador, o envio de comunicações não solicitadas para fins de marketing direto, designadamente através da utilização de sistemas automatizados de chamada e comunicação que não dependam da intervenção humana (aparelhos de chamada automática), de aparelhos de telecópia ou de correio eletrónico, incluindo SMS (serviços de mensagens curtas), EMS (serviços de mensagens melhoradas) MMS (serviços de mensagem multimédia) e outros tipos de aplicações similares. De acordo com o n.º 3, do anteriormente citado artigo 13.º-A, do mesmo diploma legal, o disposto nos números anteriores não impede que o fornecedor de determinado produto ou serviço que tenha obtido dos seus clientes, nos termos da Lei de Proteção de Dados Pessoais, no contexto da venda de um produto ou serviço, as respetivas coordenadas eletrónicas de contacto, possa utilizá-las para fins de marketing direto dos seus próprios produtos ou serviços análogos aos transacionados, desde que garanta aos clientes em causa, clara e explicitamente, a possibilidade de recusarem, de forma gratuita e fácil, a utilização de tais coordenadas no momento da respetiva recolha e por ocasião de cada mensagem,



Processo: 3418/21.1T8PRT
Referência: 431280285

29
B

Tribunal Judicial da Comarca do Porto

Juízo Local Cível do Porto - Juiz 2

Palácio da Justiça, Campo dos Mártires da Pátria
4099-012 Porto

Telef: 220949400 Fax: 220949509 Mail: porto.judicial@tribunais.org.pt

Ação de Processo Comum

quando o cliente não tenha recusado inicialmente essa utilização. Das cláusulas sindicadas resulta que a Ré não oferece ao aderente/consumidor, de uma forma clara e diferenciada, a possibilidade de o mesmo recusar a utilização pela Ré dos seus dados pessoais para efeitos de marketing direto, aquando da recolha dos mesmos, ou seja, aquando do registo do utilizador no site e obrigatória subscrição, quer dos Termos e Condições, quer da Política de Privacidade, da Ré, apenas lhe facultando a possibilidade de recusar tal transmissão em momento posterior e sempre subordinada, tal recusa, à iniciativa do aderente / consumidor para esse efeito.

Neste âmbito, alega a Ré que o cliente tem que dar o seu consentimento expresso para que os seus dados pessoais possam ser utilizados para efeitos de marketing direto. O fornecimento de dados pessoais é facultativo e, mesmo quando permite o fornecimento de tais dados, o cliente pode sempre e a qualquer momento retificar ou anular qualquer dos dados que tenha fornecido.

Estabelece o mencionado artigo 13.º-A, sob a epígrafe - Comunicações não solicitadas - que está sujeito a consentimento prévio e expresso do assinante que seja pessoa singular, ou do utilizador, o envio de comunicações não solicitadas para fins de marketing direto, designadamente através da utilização de sistemas automatizados de chamada e comunicação que não dependam da intervenção



Tribunal Judicial da Comarca do Porto

Juízo Local Cível do Porto - Juiz 2

Palácio da Justiça, Campo dos Mártires da Pátria
4099-012 Porto

Telef: 220949400 Fax: 220949509 Mail: porto.judicial@tribunais.org.pt

Ação de Processo Comum

humana (aparelhos de chamada automática), de aparelhos de telecópia ou de correio eletrónico, incluindo SMS (serviços de mensagens curtas), EMS (serviços de mensagens melhoradas) MMS (serviços de mensagem multimédia) e outros tipos de aplicações similares. O disposto no número anterior não se aplica aos assinantes que sejam pessoas coletivas, sendo permitidas as comunicações não solicitadas para fins de marketing direto até que os assinantes recusem futuras comunicações e se inscrevam na lista prevista no n.º 2 do artigo 13.º-B. O disposto nos números anteriores não impede que o fornecedor de determinado produto ou serviço que tenha obtido dos seus clientes, nos termos da Lei de Proteção de Dados Pessoais, no contexto da venda de um produto ou serviço, as respetivas coordenadas eletrónicas de contacto, possa utilizá-las para fins de marketing direto dos seus próprios produtos ou serviços análogos aos transacionados, desde que garanta aos clientes em causa, clara e explicitamente, a possibilidade de recusarem, de forma gratuita e fácil, a utilização de tais coordenadas: a) No momento da respetiva recolha; e b) Por ocasião de cada mensagem, quando o cliente não tenha recusado inicialmente essa utilização. É proibido o envio de correio eletrónico para fins de marketing direto, ocultando ou dissimulando a identidade da pessoa em nome de quem é efetuada a comunicação, em violação do artigo 21.º do Decreto-Lei n.º 7/2004, de 7 de



Processo: 3418/21.1T8PRT
Referência: 431280285

Tribunal Judicial da Comarca do Porto
Juízo Local Cível do Porto - Juiz 2
Palácio da Justiça, Campo dos Mártires da Pátria
4099-012 Porto
Telef: 220949400 Fax: 220949509 Mail: porto.judicial@tribunais.org.pt

Ação de Processo Comum

janeiro, sem a indicação de um meio de contacto válido para o qual o destinatário possa enviar um pedido para pôr termo a essas comunicações, ou que incentive os destinatários a visitar sítios na Internet que violem o disposto no referido artigo. Para tutela dos interesses dos seus clientes, como parte dos respetivos interesses comerciais, os prestadores de serviços de comunicações eletrónicas acessíveis ao público têm legitimidade para propor ações judiciais contra o autor do incumprimento de qualquer das disposições constantes do presente artigo, bem como do artigo 13.º-B.

Ora, ao estabelecer a utilização para efeitos de marketing direto - caso tenha consentido no tratamento dos seus dados pessoais para esta finalidade e ao prever que o utilizador poderá modificar as suas preferências relativamente ao envio de tais comunicações comerciais e também, indicar a sua oposição na receção dos mesmos, não resulta violada a indicada norma, pelo que não se conclui pela invocada nulidade.

Estabelece o § 6 da Cláusula 7, inserida sob a epígrafe “Política de Privacidade e Proteção de Dados”, constante do clausulado denominado “Termos e Condições”: Política de Privacidade e Proteção de Dados (...) “A MHR garante a confidencialidade de todos os dados fornecidos pelos seus clientes. Não obstante a MHR proceder à recolha e ao tratamento de dados de



Tribunal Judicial da Comarca do Porto

Juízo Local Cível do Porto - Juiz 2

Palácio da Justiça, Campo dos Mártires da Pátria
4099-012 Porto

Telef: 220949400 Fax: 220949509 Mail: porto.judicial@tribunais.org.pt

Ação de Processo Comum

forma segura e que impede a sua perda ou manipulação, utilizando as técnicas mais aperfeiçoadas para o efeito, informamos que a recolha em rede aberta permite a circulação dos dados pessoais sem condições de segurança, correndo o risco de ser vistos e utilizados por terceiros não autorizados.”. Estabelece a Cláusula 6, constante do clausulado denominado “Política de Privacidade”:

Cláusula 6 “6. A mhr garante a confidencialidade de todos os dados fornecidos pelos Utilizadores. Os dados pessoais identificados no formulário de encomenda como sendo de fornecimento obrigatório são indispensáveis à prestação do Serviço pela mhr. A omissão ou inexatidão dos dados fornecidos pelo Utilizador são da sua única e inteira responsabilidade e podem dar lugar à recusa de prestação do Serviço pela mhr. Os dados pessoais do Utilizador serão processados e armazenados informaticamente e destinam-se a ser utilizados pela mhr no âmbito da relação contratual e/ou comercial com o Utilizador. Nos termos da legislação aplicável, é garantido ao Utilizador, sem encargos adicionais, o direito de acesso, retificação e atualização dos seus dados pessoais, diretamente ou mediante pedido por escrito, bem como o direito de oposição à utilização dos mesmos para as finalidades previstas no número anterior, devendo para o efeito contactar a entidade responsável pelo tratamento dos dados pessoais: mhr. A Internet é uma rede aberta, pelo que os dados pessoais do



Tribunal Judicial da Comarca do Porto
Juízo Local Cível do Porto - Juiz 2
Palácio da Justiça, Campo dos Mártires da Pátria
4099-012 Porto
Telef: 220949400 Fax: 220949509 Mail: porto.judicial@tribunais.org.pt

Ação de Processo Comum

Utilizador, demais informações pessoais e todo o conteúdo alojado no Serviço poderão circular na rede sem condições de segurança, correndo, inclusive, o risco de serem acessíveis e utilizados por terceiros não autorizados para o efeito, não podendo a mhr ser responsabilizada por esse acesso e/ou utilização.”.

Alega o Autor que as indicadas cláusulas consagram uma exclusão total da responsabilidade da Ré nos casos em que terceiros não autorizados possam vir a ter acesso e/ou utilizar os dados e informações pessoais fornecidos pelos consumidores à Ré no âmbito da relação contratual existente, ainda que tais acessos e / ou utilizações possam ser imputáveis à Ré, a título de dolo ou culpa grave, designadamente, em virtude da não adoção de todos os procedimentos de segurança a que a mesma se encontra legalmente obrigada. Nos termos dos artigos 5º, n.ºs 1 e 2, e 32.º, ambos do Regulamento Geral Sobre a Proteção de Dados (RGPD) da União Europeia (Regulamento(UE) n.º 679/2016, de 27/04), a Ré encontra-se obrigada a pôr em prática as medidas técnicas e organizativas adequadas para garantir a segurança dos dados pessoais e para os proteger contra a destruição, accidental ou ilícita, a perda accidental, a alteração, a difusão ou o acesso não autorizados. Nos termos do artigo 82º, do mesmo diploma legal, qualquer pessoa que tenha sofrido danos materiais ou imateriais devido a uma



Processo: 3418/21.1T8PRT
Referência: 431280285

Tribunal Judicial da Comarca do Porto

Juízo Local Cível do Porto - Juiz 2

Palácio da Justiça, Campo dos Mártires da Pátria
4099-012 Porto

Telef: 220949400 Fax: 220949509 Mail: porto.judicial@tribunais.org.pt

Ação de Processo Comum

violação do disposto no RGPD tem direito a receber uma indemnização do responsável pelo tratamento ou do subcontratante pelos danos sofridos.

Invoca a Ré que as referidas cláusulas não consagram qualquer exclusão total de responsabilidade da aqui Ré.

Sucedem, porém, que atento o carácter amplo da indicada cláusula – estabelecendo 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 18º, alínea b), do RCCG.

Estabelecem os § 7 e 8 da Cláusula 11, inserida sob a epígrafe “Cancelamentos, trocas e devoluções”, constante do clausulado denominado “Termos e Condições”: Cancelamentos, trocas e devoluções (...) “No âmbito da sua Política de Satisfação ao Cliente, e nos termos legais aplicáveis, a MHR possibilita a troca ou devolução (resolução do contrato) de artigos, no prazo de 14 dias a contar da data da sua receção pelo Cliente, sem pagamento de indemnização e sem necessidade de indicar o motivo. Para tal, o Cliente deverá comunicar a sua intenção por escrito, via e-mail ou carta ao Apoio ao Cliente mhr.pt, quer mesmo através do formulário de livre resolução (clique aqui por favor para acesso ao documento). Os artigos deverão ser devolvidos no prazo de 14 dias após a sua receção acompanhados da fatura. Em caso de resolução



Tribunal Judicial da Comarca do Porto
Juízo Local Cível do Porto - Juiz 2
Palácio da Justiça, Campo dos Mártires da Pátria
4099-012 Porto
Telef: 220949400 Fax: 220949509 Mail: porto.judicial@tribunais.org.pt

Ação de Processo Comum

antecipada do contrato o cliente será responsável pelos custos da devolução (Decreto-Lei n.º 24/2014).”. Estabelece a Cláusula 5., § 11 e § 12, inserida sob a epígrafe “Sempre que pretender fazer uma troca ou devolução na loja virtual, como devo proceder?”, constante do clausulado denominado “Envios e Devoluções” que: Sempre que pretender fazer uma troca ou devolução na loja virtual, como devo proceder?: (...) “No âmbito da sua Política de Satisfação ao Cliente, e nos termos legais aplicáveis, a MHR possibilita a troca ou devolução (resolução do contrato) de artigos, no prazo de 14 dias a contar da data da sua receção pelo Cliente, sem pagamento de indemnização e sem necessidade de indicar o motivo. Para tal, o Cliente deverá comunicar a sua intenção por escrito, via e-mail ou carta ao Apoio ao Cliente mhr.pt, quer mesmo através do formulário de livre resolução (clique aqui por favor para acesso ao documento). Os artigos deverão ser devolvidos no prazo de 14 dias após a sua receção acompanhados da fatura. Em caso de resolução antecipada do contrato o cliente será responsável pelos custos da devolução (Decreto-Lei n.º 24/2014).”.

Alega o Autor que estas cláusulas, ao imporem ao consumidor o dever de apenas exercer o seu direito de livre resolução por escrito, são nulas por contender com “valores fundamentais do direito” defendidos pelo princípio da boa-fé, nos termos dos artigos 15º e 16º, ambos do RCCG, em concreto, por



Tribunal Judicial da Comarca do Porto

Juízo Local Cível do Porto - Juiz 2

Palácio da Justiça, Campo dos Mártires da Pátria
4099-012 Porto

Telef: 220949400 Fax: 220949509 Mail: porto.judicial@tribunais.org.pt

Ação de Processo Comum

contenderem com lei imperativa, como é o caso do artigo 11º, do Decreto-Lei nº 24/2014, de 14 de fevereiro, uma vez que o consumidor pode exercer o seu direito de livre resolução através de qualquer declaração inequívoca de resolução do contrato, não estando a mesma sujeita a qualquer formalidade especial, bastando somente que seja realizada através de qualquer meio suscetível de prova, nos termos gerais. De igual forma, as presentes cláusulas são nulas na parte em que consagram que o exercício, por parte do consumidor, do seu direito de livre resolução está subordinado à condição de este devolver os bens e produtos adquiridos no prazo máximo de 14 dias, contados da data da sua receção. De acordo com o artigo 10º, do Decreto-lei n.º 24/2014, de 14/02, o consumidor tem o direito de resolver o contrato sem incorrer em quaisquer custos e sem necessidade de indicar o motivo no prazo de 14 dias a contar do dia em que, o consumidor ou um terceiro indicado por si, adquira a posse física dos bens. Encontrando-se o consumidor vinculado à devolução ou entrega do bem no prazo de 14 dias, contados da data em que tenha comunicado ao predisponente, a sua decisão de resolução – artigo 13º, n.º 1, do Decreto-Lei nº 24/2014, de 14/02. Ou seja, o prazo de 14 dias que a lei confere ao consumidor para a devolução dos bens e produtos apenas começa a contar da data em que



Tribunal Judicial da Comarca do Porto
Juízo Local Cível do Porto - Juiz 2
Palácio da Justiça, Campo dos Mártires da Pátria
4099-012 Porto
Telef: 220949400 Fax: 220949509 Mail: porto.judicial@tribunais.org.pt

Ação de Processo Comum

tenha comunicado ao vendedor, a sua decisão de resolução, e não, conforme resulta das cláusulas sindicadas, da data da entrega dos bens.

Invoca a Ré que a lei fala em declaração inequívoca de resolução do contrato, pelo que a mesma terá sempre que ser exercida por escrito e daí que o próprio normativo legal coloque no anexo B um modelo para o exercício da referida resolução contratual. Já quanto ao prazo de entrega dos bens após a comunicação da resolução, a aqui Ré aceita que o normativo não cumpre o vertido no artigo 13º nº 1 do Decreto-Lei n.º 24/2014, pelo que irá alterar os mesmos em conformidade.

Estabelece o artigo 11º do citado diploma 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. Para efeitos do presente decreto-lei considera-se inequívoca a declaração em que o consumidor comunica, por palavras suas, a decisão de resolver o contrato designadamente por carta, por contacto telefónico, pela devolução do bem ou por outro meio suscetível de prova, nos termos gerais. Considera-se exercido o direito de livre resolução pelo consumidor dentro do prazo quando a declaração de resolução é enviada antes do termo dos prazos referidos no artigo anterior. Quando no sítio



Tribunal Judicial da Comarca do Porto

Juízo Local Cível do Porto - Juiz 2

Palácio da Justiça, Campo dos Mártires da Pátria
4099-012 Porto

Telef: 220949400 Fax: 220949509 Mail: porto.judicial@tribunais.org.pt

Ação de Processo Comum

na Internet do fornecedor de bens ou prestador de serviços seja possibilitada a livre resolução por via eletrónica e o consumidor utilizar essa via, o fornecedor de bens ou prestador de serviços, acusa, no prazo de 24 horas, ao consumidor a receção da declaração de resolução em suporte duradouro. Incumbe ao consumidor a prova de que exerceu o direito de livre resolução, nos termos do presente decreto-lei. O exercício do direito de livre resolução extingue as obrigações de execução do contrato e toda a eficácia da proposta contratual, quando o consumidor tenha feito tal proposta. São nulas as cláusulas contratuais que imponham ao consumidor uma penalização pelo exercício do direito de livre resolução ou estabeleçam a renúncia ao mesmo.

Por sua vez, nos termos do artigo 13º do mencionado diploma, caso 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 de resolução do contrato nos termos do artigo 10.º, devolver ou entregar o bem ao fornecedor de bens ou a uma pessoa autorizada para o efeito. Incumbe ao consumidor suportar o custo da devolução do bem, exceto nos seguintes casos:

a) Quando o fornecedor acordar em suportar esse custo; ou b) Quando o consumidor não tiver sido previamente informado pelo fornecedor do bem que tem o dever de pagar os custos de devolução. O consumidor deve conservar os



Processo: 3418/21.1T8PRT
Referência: 431280285

34
fB

Tribunal Judicial da Comarca do Porto
Juízo Local Cível do Porto - Juiz 2
Palácio da Justiça, Campo dos Mártires da Pátria
4099-012 Porto
Telef: 220949400 Fax: 220949509 Mail: porto.judicial@tribunais.org.pt

Ação de Processo Comum

bens de modo a poder restituí-los nas devidas condições de utilização, no prazo previsto no n.º 1, ao fornecedor ou à pessoa para tal designada no contrato. O consumidor não incorre em responsabilidade alguma pelo exercício do direito de livre resolução, salvo o disposto no n.º 3 do artigo anterior.

Estabelece, ainda, o artigo 29º do indicado diploma que, sem prejuízo do disposto no Decreto-Lei n.º 446/85, de 25 de outubro, alterado pelos Decretos-Leis n.ºs 220/95, de 31 de agosto, 249/99, de 7 de julho, e 323/2001, de 17 de dezembro, são absolutamente proibidas as cláusulas que, direta ou indiretamente, excluam ou limitem os direitos dos consumidores previstos no presente decreto-lei. Têm-se por não escritas as cláusulas que estabeleçam a renúncia dos consumidores aos direitos previstos no presente decreto-lei, assim como as que estipulem uma indemnização ou penalização de qualquer tipo no caso de o consumidor exercer aqueles direitos.

Nestes termos, ter-se-á de concluir pela nulidade das mencionadas cláusulas por violarem normas imperativas -, nos termos do artigo 29º, n.º 1, do Decreto-Lei nº 24/2014, de 14/02, sendo proibidas de acordo com os artigos 15º e 16º, ambos do RCCG.

Estabelece o § 10 da Cláusula 11, inserida sob a epígrafe “Cancelamentos, trocas e devoluções”, constante do clausulado denominado “Termos e



Tribunal Judicial da Comarca do Porto

Juízo Local Cível do Porto - Juiz 2

Palácio da Justiça, Campo dos Mártires da Pátria
4099-012 Porto

Telef: 220949400 Fax: 220949509 Mail: porto.judicial@tribunais.org.pt

Ação de Processo Comum

Condições”: Cancelamentos, trocas e devoluções (...) “A devolução e a troca de artigos deverá respeitar as seguintes condições: Não são aceites trocas ou devoluções de telemóveis de operador, auriculares, auscultadores, baterias, pilhas, cartões de memória, discos externos, tinteiros, toners, salvo falta de conformidade.” Estabelece a Cláusula 5., § 5, inserida sob a epígrafe “Sempre que pretender fazer uma troca ou devolução na loja virtual, como devo proceder?”, constante do clausulado denominado “Envios e Devoluções”: Sempre que pretender fazer uma troca ou devolução na loja virtual, como devo proceder?: (...) “A devolução e a troca de artigos deverá respeitar as seguintes condições: Não são aceites trocas ou devoluções de telemóveis de operador, auriculares, auscultadores, baterias, pilhas, cartões de memória, discos externos, tinteiros, toners, salvo falta de conformidade.”.

Alega o Autor que estas cláusulas são nulas, uma vez que impedem o exercício, por parte do consumidor/aderente, do direito de livre resolução, previsto nos artigos 10.º e 11.º, ambos do Decreto-Lei n.º 24/2014, de 14/02, nos casos em que esteja em causa a aquisição de telemóveis de operador, auriculares, auscultadores, baterias, pilhas, cartões de memória, discos externos, tinteiros ou toners. Conforme decorre do art. 3º, alínea f), do Decreto-lei n.º 24/2014, de 14/02, entre a Ré e os aderentes/consumidores, são celebrados



35
\$

Tribunal Judicial da Comarca do Porto
Juízo Local Cível do Porto - Juiz 2
Palácio da Justiça, Campo dos Mártires da Pátria
4099-012 Porto
Telef: 220949400 Fax: 220949509 Mail: porto.judicial@tribunais.org.pt

Ação de Processo Comum

contratos à distância, aos quais é aplicável o disposto no Decreto-Lei n.º 24/2014, de 14/02. De acordo com o disposto no artigo 10.º, n.º 1, do citado diploma legal, no âmbito dos contratos de compra e venda celebrados à distância, 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 dessa resolução. Resultando ainda do mesmo diploma legal que o exercício do direito de livre resolução apenas pode ser restringido por acordo entre as partes ou nos casos expressamente previstos no artigo 17.º do citado diploma legal, preceito este que não contempla o elenco de bens expressamente excluído pela Ré nas cláusulas sindicadas.

Aceita a Ré que o clausulado vertido na Cláusula 11 § 10 sob a epígrafe “Cancelamentos, trocas e devoluções” do clausulado denominado “Termos e Condições” e a Cláusula 5 § 5 do clausulado “Envios e Devoluções” não está conforme com o disposto nos artigos 10º e 11º do Decreto Lei 24/2014 pelo que irá alterar a redação da referida cláusula.

Com efeito, nos termos do artigo 10º do referido diploma legal, 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



Tribunal Judicial da Comarca do Porto

Juízo Local Cível do Porto - Juiz 2

Palácio da Justiça, Campo dos Mártires da Pátria
4099-012 Porto

Telef: 220949400 Fax: 220949509 Mail: porto.judicial@tribunais.org.pt

Ação de Processo Comum

quando for caso disso, e sem necessidade de indicar o motivo, no prazo de 14 dias a contar: a) Do dia da celebração do contrato, no caso dos contratos de prestação de serviços; b) Do dia em que o consumidor ou um terceiro, com exceção do transportador, indicado pelo consumidor adquira a posse física dos bens, no caso dos contratos de compra e venda, ou: i) Do dia em que o consumidor ou um terceiro, com exceção do transportador, indicado pelo consumidor adquira a posse física do último bem, no caso de vários bens encomendados pelo consumidor numa única encomenda e entregues separadamente, ii) Do dia em que o consumidor ou um terceiro, com exceção do transportador, indicado pelo consumidor adquira a posse física do último lote ou elemento, no caso da entrega de um bem que consista em diversos lotes ou elementos, iii) Do dia em que o consumidor ou um terceiro por ele indicado, que não seja o transportador, adquira a posse física do primeiro bem, no caso dos contratos de entrega periódica de bens durante um determinado período; c) Do dia da celebração do contrato, no caso dos contratos de fornecimento de água, gás ou eletricidade, que não estejam à venda em volume ou quantidade limitados, de aquecimento urbano ou de conteúdos digitais que não sejam fornecidos num suporte material. Se o fornecedor de bens ou prestador de serviços não cumprir o dever de informação pré-contratual determinado na



Tribunal Judicial da Comarca do Porto
Juízo Local Cível do Porto - Juiz 2
Palácio da Justiça, Campo dos Mártires da Pátria
4099-012 Porto
Telef: 220949400 Fax: 220949509 Mail: porto.judicial@tribunais.org.pt

Ação de Processo Comum

alínea l) do n.º 1 do artigo 4.º, o prazo para o exercício do direito de livre resolução é de 12 meses a contar da data do termo do prazo inicial a que se refere o número anterior. Se, no decurso do prazo previsto no número anterior, o fornecedor de bens ou prestador de serviços cumprir o dever de informação pré-contratual a que se refere a alínea l) do n.º 1 do artigo 4.º, o consumidor dispõe de 14 dias para resolver o contrato a partir da data de receção dessa informação.

Sob a epígrafe - exceções ao direito de livre resolução – estabelece o artigo 17º do indicado diploma legal que, salvo acordo das partes em contrário, o consumidor não pode resolver livremente os contratos de: a) Prestação de serviços, quando: i) Os serviços tenham sido integralmente prestados após o prévio consentimento expresso do consumidor, nos termos do artigo 15.º; e ii) O consumidor reconheça que perde o direito de livre resolução se o contrato tiver sido plenamente executado pelo profissional nesse caso; b) Fornecimento de bens ou de prestação de serviços cujo preço dependa de flutuações de taxas do mercado financeiro que o fornecedor de bens ou prestador de serviços não possa controlar e que possam ocorrer durante o prazo de livre resolução; c) Fornecimento de bens confeccionados de acordo com especificações do consumidor ou manifestamente personalizados; d) Fornecimento de bens que, por natureza, não possam ser reenviados ou sejam suscetíveis de se deteriorarem



Tribunal Judicial da Comarca do Porto

Juízo Local Cível do Porto - Juiz 2

Palácio da Justiça, Campo dos Mártires da Pátria
4099-012 Porto

Telef: 220949400 Fax: 220949509 Mail: porto.judicial@tribunais.org.pt

Ação de Processo Comum

ou de ficarem rapidamente fora de prazo; e) Fornecimento de bens selados não suscetíveis de devolução, por motivos de proteção da saúde ou de higiene quando abertos após a entrega; f) Fornecimento de bens que, após a sua entrega e por natureza, fiquem inseparavelmente misturados com outros artigos; g) Fornecimento de bebidas alcoólicas cujo preço tenha sido acordado aquando da celebração do contrato de compra e venda, cuja entrega apenas possa ser feita após um período de 30 dias, e cujo valor real dependa de flutuações do mercado que não podem ser controladas pelo profissional; h) Fornecimento de gravações áudio ou vídeo seladas ou de programas informáticos selados, a que o consumidor tenha retirado o selo de garantia de inviolabilidade após a entrega; i) Fornecimento de um jornal, periódico ou revista, com exceção dos contratos de assinatura para o envio dessas publicações; j) Celebrados em hasta pública; k) Fornecimento de alojamento, para fins não residenciais, transporte de bens, serviços de aluguer de automóveis, restauração ou serviços relacionados com atividades de lazer se o contrato previr uma data ou período de execução específicos; l) Fornecimento de conteúdos digitais não fornecidos em suporte material se: i) A sua execução tiver início com o consentimento prévio e expresso do consumidor; e ii) O consumidor reconhecer que o seu consentimento implica a perda do direito de livre resolução; m) Prestação de



37
B

Tribunal Judicial da Comarca do Porto

Juízo Local Cível do Porto - Juiz 2

Palácio da Justiça, Campo dos Mártires da Pátria
4099-012 Porto

Telef: 220949400 Fax: 220949509 Mail: porto.judicial@tribunais.org.pt

Ação de Processo Comum

serviços de reparação ou de manutenção a executar no domicílio do consumidor, a pedido deste. No caso dos contratos previstos na alínea m) do número anterior, é aplicável o direito de livre resolução relativamente a serviços prestados além dos especificamente solicitados pelo consumidor ou a fornecimento de bens diferentes das peças de substituição imprescindíveis para efetuar a manutenção ou reparação.

Em face do exposto, ter-se-á de concluir tratar-se de cláusula proibida, atenta a sua amplitude - nos termos dos artigos 15º e 16º, ambos do RCCG, em concreto, por contender com lei imperativa, - artigos 10.º, 11.º, 17.º e 29º, todos do Decreto-Lei nº 24/2014, de 14 de fevereiro.

Estabelece o § 10 da Cláusula 11, inserida sob a epígrafe “Cancelamentos, trocas e devoluções”, constante do clausulado denominado “Termos e Condições”: Cancelamentos, trocas e devoluções (...) “A devolução e a troca de artigos deverá respeitar as seguintes condições: De acordo com o disposto do Decreto-Lei n. 82/2008, de 20 de maio, a MHR informa os seus Clientes que para realizar a troca ou a devolução 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. A MHR não aceita a devolução ou troca destes artigos depois de



Tribunal Judicial da Comarca do Porto

Juízo Local Cível do Porto - Juiz 2

Palácio da Justiça, Campo dos Mártires da Pátria
4099-012 Porto

Telef: 220949400 Fax: 220949509 Mail: porto.judicial@tribunais.org.pt

Ação de Processo Comum

usados. Não aceitamos trocas/devoluções se a embalagem estiver danificada ou se os artigos apresentarem marcas de uso.” Estabelece a Cláusula 5., § 5, inserida sob a epígrafe “Sempre que pretender fazer uma troca ou devolução na loja virtual, como devo proceder?”, constante do clausulado denominado “Envios e Devoluções”: Sempre que pretender fazer uma troca ou devolução na loja virtual, como devo proceder?: (...) “A devolução e a troca de artigos deverá respeitar as seguintes condições: De acordo com o disposto do Decreto-Lei n. 82/2008, de 20 de Maio, a MHR informa os seus Clientes que para realizar a troca ou a devolução 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. A MHR não aceita a devolução ou troca destes artigos depois de usados. Não aceitamos trocas/devoluções se a embalagem estiver danificada ou se os artigos apresentarem marcas de uso.”.

Alega o Autor que conforme decorre do artigo 14º, n.º 1, do Decreto-Lei nº 24/2014, de 14 de fevereiro, 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. Podendo o consumidor, nos termos do n.º 2, do mesmo preceito legal, ser responsabilizado pela



Tribunal Judicial da Comarca do Porto
Juízo Local Cível do Porto - Juiz 2
Palácio da Justiça, Campo dos Mártires da Pátria
4099-012 Porto
Telef: 220949400 Fax: 220949509 Mail: porto.judicial@tribunais.org.pt

Ação de Processo Comum

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. Resulta do artigo 14º, do Decreto-Lei n.º 24/2014, de 14/02, que o profissional não pode obstar ao exercício do direito de arrependimento com fundamento na utilização do bem pelo consumidor, mas pode invocar a desvalorização resultante dessa utilização, obtendo uma compensação financeira. (...) A situação jurídica em causa é uma situação jurídica passiva, que deve ser qualificada como um ónus, cabendo ao consumidor não utilizar normalmente o bem se, querendo arrepender-se, pretender evitar a consequência negativa de ser responsabilizado pela desvalorização do bem.

Invoca a Ré que ao informar os consumidores que não aceita a devolução de bens depois de usados ou se a embalagem estiver danificada, está a imputar ao consumidor uma responsabilidade pela depreciação do bem. Podendo-o fazer atento o vertido no artigo 14º do Decreto-Lei 24/2014.

Estabelece o artigo 14º do indicado diploma legal sob a epígrafe - Inspeção e manipulação do bem – que 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. O consumidor pode ser



Tribunal Judicial da Comarca do Porto

Juízo Local Cível do Porto - Juiz 2

Palácio da Justiça, Campo dos Mártires da Pátria
4099-012 Porto

Telef: 220949400 Fax: 220949509 Mail: porto.judicial@tribunais.org.pt

Ação de Processo Comum

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. Em caso algum, o consumidor é responsabilizado pela depreciação do bem quando o fornecedor não o tiver informado do seu direito de livre resolução.

Nestes termos, ter-se-á de concluir tratar-se de cláusulas proibidas nos termos dos artigos 15º e 16º, ambos do RCCG, por contenderem com lei imperativa – artigos 14º, n.ºs 1 e 2, e 29º, ambos do Decreto-Lei nº 24/2014, de 14 de fevereiro.

III – DECISÃO

Por todo o exposto, julga-se a presente ação parcialmente procedente e, em consequência:

a) Declara-se proibidas nos contratos celebrados pela Ré com consumidores, as seguintes cláusulas disponibilizadas pela Ré na sua página de internet www.mhr.pt:

- Cláusula 2., parágrafo 3, inserida sob a epígrafe “Objeto e âmbito de aplicação”, constante do clausulado denominado “Termos e Condições”, com a seguinte redação: “A MHR reserva-se no direito de



39
B

Tribunal Judicial da Comarca do Porto
Juízo Local Cível do Porto - Juiz 2
Palácio da Justiça, Campo dos Mártires da Pátria
4099-012 Porto
Telef: 220949400 Fax: 220949509 Mail: porto.judicial@tribunais.org.pt

Ação de Processo Comum

alterar estas condições de utilização e contratação sem aviso prévio, sendo quaisquer alterações publicadas no site www.mhr.pt” e a cláusula 3., parágrafos 2 e 6, inserida sob a epígrafe “Informação sobre conteúdos”, com a seguinte redação: “A MHR reserva-se no direito de modificar a qualquer momento a informação e oferta comercial apresentada sobre: produtos, preços, promoções, condições comerciais e serviços. (...). Os preços e especificações dos produtos estão sujeitos a alteração sem aviso prévio.”;

- Cláusula 3, parágrafos 4, 5 e 9, inserida sob a epígrafe “Informação sobre conteúdos”, constante do clausulado denominado “Termos e Condições”, com a seguinte redação: “Fazemos todos os esforços para que a informação apresentada esteja isenta de erros tipográficos e sempre que estes ocorram, procederemos logo que possível, à respetiva correção. No caso da informação apresentada não corresponder às características do produto, assiste ao Cliente o direito à resolução do contrato de compra e venda nos termos legais aplicáveis. As fotografias apresentadas no site são meramente ilustrativas. Recomendamos que consulte a descrição detalhada do produto para informação acerca das respetivas características. (...) A MHR não é responsável, direta ou



Tribunal Judicial da Comarca do Porto

Juízo Local Cível do Porto - Juiz 2

Palácio da Justiça, Campo dos Mártires da Pátria
4099-012 Porto

Telef: 220949400 Fax: 220949509 Mail: porto.judicial@tribunais.org.pt

Ação de Processo Comum

indiretamente, por qualquer informação, conteúdo, afirmações ou expressões que constem nos textos dos artigos comercializados no site www.mhr.pt. A autoria do conteúdo dos descritivos dos produtos é da responsabilidade dos editores, fabricantes e distribuidores dos artigos em questão.”;

– Cláusula 5., parágrafo 3, inserida sob a epígrafe “Responsabilidades”, constante do clausulado denominado “Termos e Condições”, com a seguinte redação: “A MHR não é responsável por prejuízos decorrentes de interferências, interrupções, vírus informáticos, avarias ou desconexões do sistema operativo que possam impedir, temporariamente, o acesso, a navegação ou a prestação de serviços aos Utilizadores.”

- A cláusula 7., inserida sob a epígrafe “Se a encomenda chegar com algum dano físico, como devo proceder?”, constante do clausulado denominado “Envios e Devoluções”, com a seguinte redação: “Aquando da entrega da sua encomenda verifique sempre o estado em que se encontra a mesma, pois todos os danos ou expoliações deverão ser obrigatoriamente mencionados na folha de entregas (a transportadora tem por obrigação facultar a guia, caso o cliente pretenda colocar



Processo: 3418/21.1T8PRT
Referência: 431280285

Tribunal Judicial da Comarca do Porto
Juízo Local Cível do Porto - Juiz 2
Palácio da Justiça, Campo dos Mártires da Pátria
4099-012 Porto
Telef: 220949400 Fax: 220949509 Mail: porto.judicial@tribunais.org.pt

Ação de Processo Comum

alguma observação). ***IMPORTANTE*** Em entregas de Eletrodomésticos deverá confirmar se o equipamento apresenta algum dano, sendo que a transportadora tem indicações para permitir a verificação dos artigos (dentro de um espaço de tempo razoável). Se detetar algum dano, a entrega deverá ser recusada indicando na guia de transporte o dano detetado. No caso de a transportadora não permitir a verificação do equipamento, deverá devolver a expedição e escrever na guia de transporte o motivo. Caso aceite uma encomenda danificada não assumiremos qualquer responsabilidade.”.

- Cláusula 6., parágrafo 1, inserida sob a epígrafe “Posso solicitar a recolha do equipamento antigo?”, constante do clausulado denominado “Envios e Devoluções”, com a seguinte redação: “Pode solicitar a recolha do equipamento antigo desde que a entrega seja efetuada por nós. Caso a entrega seja feita por transportadora não será possível a recolha, pois esta não efetua recolhas de equipamentos velhos ou avariados, no entanto basta solicitar no ato da sua encomenda que pretende a recolha do(s) equipamento(s) velho(s) ou avariado(s). Neste caso será agendada com as entidades competentes (por ex: câmaras



Tribunal Judicial da Comarca do Porto

Juízo Local Cível do Porto - Juiz 2

Palácio da Justiça, Campo dos Mártires da Pátria
4099-012 Porto

Telef: 220949400 Fax: 220949509 Mail: porto.judicial@tribunais.org.pt

Ação de Processo Comum

municipais, entidades gestoras de resíduos) a recolha do(s) equipamento(s).”.

– Cláusula 7., parágrafo 6, inserida sob a epígrafe “Política de Privacidade e Proteção de Dados”, constante do clausulado denominado “Termos e Condições”, com a seguinte redação: “A MHR garante a confidencialidade de todos os dados fornecidos pelos seus clientes. Não obstante a MHR proceder à recolha e ao tratamento de dados de forma segura e que impede a sua perda ou manipulação, utilizando as técnicas mais aperfeiçoadas para o efeito, informamos que a recolha em rede aberta permite a circulação dos dados pessoais sem condições de segurança, correndo o risco de ser vistos e utilizados por terceiros não autorizados.”. E a cláusula 6, constante do clausulado denominado “Política de Privacidade”, com a seguinte redação: “6. A mhr garante a confidencialidade de todos os dados fornecidos pelos Utilizadores. Os dados pessoais identificados no formulário de encomenda como sendo de fornecimento obrigatório são indispensáveis à prestação do Serviço pela mhr. A omissão ou inexatidão dos dados fornecidos pelo Utilizador são da sua única e inteira responsabilidade e podem dar lugar à recusa de prestação do Serviço pela mhr. Os dados pessoais do Utilizador serão



41

Tribunal Judicial da Comarca do Porto
Juízo Local Cível do Porto - Juiz 2
Palácio da Justiça, Campo dos Mártires da Pátria
4099-012 Porto
Telef: 220949400 Fax: 220949509 Mail: porto.judicial@tribunais.org.pt

Ação de Processo Comum

processados e armazenados informaticamente e destinam-se a ser utilizados pela mhr no âmbito da relação contratual e/ou comercial com o Utilizador. Nos termos da legislação aplicável, é garantido ao Utilizador, sem encargos adicionais, o direito de acesso, retificação e atualização dos seus dados pessoais, diretamente ou mediante pedido por escrito, bem como o direito de oposição à utilização dos mesmos para as finalidades previstas no número anterior, devendo para o efeito contactar a entidade responsável pelo tratamento dos dados pessoais: mhr. A Internet é uma rede aberta, pelo que os dados pessoais do Utilizador, demais informações pessoais e todo o conteúdo alojado no Serviço poderão circular na rede sem condições de segurança, correndo, inclusive, o risco de serem acessíveis e utilizados por terceiros não autorizados para o efeito, não podendo a mhr ser responsabilizada por esse acesso e/ou utilização.”.

– Cláusula 11., parágrafos 7 e 8, inserida sob a epígrafe “Cancelamentos, trocas e devoluções”, constante do clausulado denominado “Termos e Condições”, com a seguinte redação: “No âmbito da sua Política de Satisfação ao Cliente, e nos termos legais aplicáveis, a MHR possibilita a troca ou devolução (resolução do



Tribunal Judicial da Comarca do Porto
Juízo Local Cível do Porto - Juiz 2
Palácio da Justiça, Campo dos Mártires da Pátria
4099-012 Porto
Telef: 220949400 Fax: 220949509 Mail: porto.judicial@tribunais.org.pt

Ação de Processo Comum

contrato) de artigos, no prazo de 14 dias a contar da data da sua receção pelo Cliente, sem pagamento de indemnização e sem necessidade de indicar o motivo. Para tal, o Cliente deverá comunicar a sua intenção por escrito, via e-mail ou carta ao Apoio ao Cliente mhr.pt, quer mesmo através do formulário de livre resolução (clique aqui por favor para acesso ao documento). Os artigos deverão ser devolvidos no prazo de 14 dias após a sua receção acompanhados da fatura. Em caso de resolução antecipada do contrato o cliente será responsável pelos custos da devolução (Decreto-Lei n.º 24/2014).”. E a Cláusula 5., parágrafos 11 e 12, inserida sob a epígrafe “Sempre que pretender fazer uma troca ou devolução na loja virtual, como devo proceder?”, constante do clausulado denominado “Envios e Devoluções”, com a seguinte redação: “No âmbito da sua Política de Satisfação ao Cliente, e nos termos legais aplicáveis, a MHR possibilita a troca ou devolução (resolução do contrato) de artigos, no prazo de 14 dias a contar da data da sua receção pelo Cliente, sem pagamento de indemnização e sem necessidade de indicar o motivo. Para tal, o Cliente deverá comunicar a sua intenção por escrito, via e-mail ou carta ao Apoio ao Cliente mhr.pt, quer mesmo através do formulário de livre resolução (clique aqui por



Processo: 3418/21.1T8PRT
Referência: 431280285

42
JP

Tribunal Judicial da Comarca do Porto
Juízo Local Cível do Porto - Juiz 2
Palácio da Justiça, Campo dos Mártires da Pátria
4099-012 Porto
Telef: 220949400 Fax: 220949509 Mail: porto.judicial@tribunais.org.pt

Ação de Processo Comum

favor para acesso ao documento). Os artigos deverão ser devolvidos no prazo de 14 dias após a sua receção acompanhados da fatura. Em caso de resolução antecipada do contrato o cliente será responsável pelos custos da devolução (Decreto-Lei n.º 24/2014).”.

- Cláusula 11., parágrafo 10, inserida sob a epígrafe “Cancelamentos, trocas e devoluções”, constante do clausulado denominado “Termos e Condições”, com a seguinte redação: “A devolução e a troca de artigos deverá respeitar as seguintes condições: Não são aceites trocas ou devoluções de telemóveis de operador, auriculares, auscultadores, baterias, pilhas, cartões de memória, discos externos, tinteiros, toners, salvo falta de conformidade.”. E a cláusula 5., parágrafo 5, inserida sob a epígrafe “Sempre que pretender fazer uma troca ou devolução na loja virtual, como devo proceder?”, constante do clausulado denominado “Envios e Devoluções”, com a seguinte redação: “A devolução e a troca de artigos deverá respeitar as seguintes condições: Não são aceites trocas ou devoluções de telemóveis de operador, auriculares, auscultadores, baterias, pilhas, cartões de memória, discos externos, tinteiros, toners, salvo falta de conformidade.”.



Tribunal Judicial da Comarca do Porto
Juízo Local Cível do Porto - Juiz 2
Palácio da Justiça, Campo dos Mártires da Pátria
4099-012 Porto
Telef: 220949400 Fax: 220949509 Mail: porto.judicial@tribunais.org.pt

Ação de Processo Comum

– Cláusula 11., parágrafo 10, inserida sob a epígrafe “Cancelamentos, trocas e devoluções”, constante do clausulado denominado “Termos e Condições”, com a seguinte redação: “A devolução e a troca de artigos deverá respeitar as seguintes condições: De acordo com o disposto do Decreto-Lei n.º 82/2008, de 20 de Maio, a MHR informa os seus Clientes que para realizar a troca ou a devolução 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. A MHR não aceita a devolução ou troca destes artigos depois de usados. Não aceitamos trocas/devoluções se a embalagem estiver danificada ou se os artigos apresentarem marcas de uso.”. E a Cláusula 5., parágrafo 5, inserida sob a epígrafe “Sempre que pretender fazer uma troca ou devolução na loja virtual, como devo proceder?”, constante do clausulado denominado “Envios e Devoluções”, com a seguinte redação: “A devolução e a troca de artigos deverá respeitar as seguintes condições: De acordo com o disposto do Decreto-Lei n.º 82/2008, de 20 de Maio, a MHR informa os seus Clientes que para realizar a troca ou a devolução de eletrodomésticos, os artigos devem estar em perfeitas



43
B

Tribunal Judicial da Comarca do Porto
Juízo Local Cível do Porto - Juiz 2
Palácio da Justiça, Campo dos Mártires da Pátria
4099-012 Porto
Telef: 220949400 Fax: 220949509 Mail: porto.judicial@tribunais.org.pt

Ação de Processo Comum

condições, na sua embalagem original e com todos os acessórios incluídos, devendo ser acompanhados pelo respetivo comprovativo de compra ou pela fatura. A MHR não aceita a devolução ou troca destes artigos depois de usados. Não aceitamos trocas/devoluções se a embalagem estiver danificada ou se os artigos apresentarem marcas de uso.”

- b) Condena-se a Ré a abster-se de utilizar as referidas cláusulas, na redação transcrita, nas Condições Gerais dos contratos que de futuro venha a celebrar com os seus clientes;
- c) Condena-se a Ré a dar publicidade a esta proibição e a comprová-la nos autos no prazo de 30 dias, através de anúncio a publicar em dois dos jornais diários de maior tiragem editados em Lisboa e no Porto, durante dois dias consecutivos, de tamanho não inferior a ¼ de página, bem como em anúncio a publicar na página de internet da Ré (na sua “homepage”), www.mhr.pt, durante três dias consecutivos, de tamanho não inferior a ¼ de página, de modo a ser visualizado por todos os usuários de internet que acedam à referida página.



Processo: 3418/21.1T8PRT
Referência: 431280285

Tribunal Judicial da Comarca do Porto

Juízo Local Cível do Porto - Juiz 2

Palácio da Justiça, Campo dos Mártires da Pátria
4099-012 Porto

Telef: 220949400 Fax: 220949509 Mail: porto.judicial@tribunais.org.pt

Ação de Processo Comum

Após trânsito, dê cumprimento ao disposto no artigo 34.º do RCGG, remetendo à Direção Geral da Política da Justiça do Ministério da Justiça certidão desta sentença.

Sem custas, atenta a isenção prevista no artigo 29º nº 1 do Decreto-Lei nº 446/85, de 25/10.

Registe e notifique.

*

Porto, 05/01/2022