



SENTENÇA

Proc. nº. 51/2023

TAC

GAIA

Requerente: devidamente
identificado nos autos.

Requerida: , devidamente
identificada nos autos.

SUMÁRIO: Compra e vendas à distância e fora do
estabelecimento comercial – DL nº. 24/2014 de 14 de Fevereiro

Vem a requerente solicitar a devolução da quantia de 564,40 €, com a conseqüente entrega dos produtos ou, em alternativa, proceder-se à troca dos produtos comprados por outros de igual valor, à escolha da requerente.

Assim,

Em 21/12/2022, a requerente efetuou a seguinte encomenda através da página de Facebook da requerida (Doc 1)

- 1 par de sapatilhas brancas, tamanho 38, no valor de 183,50 €.



RAL I
CICAP I

CENTROS DE ARBITRAGEM
Resolução Alternativa de Litígios de Consumo

CENTRO DE INFORMAÇÃO DE CONSUMO E
ARBITRAGEM DO PORTO

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

- 1 mochila pérola no valor de 63,00 €
- 1 par de sapatilhas Luxy, tamanho 38, no valor de 158,90 €
- 1 mala grande verde no valor de 159,00 €

Tudo no valor de 564,40 €, devidamente pago (Doc 2).

Refere ainda que nunca foi informada sobre a política de trocas (Doc 3)

A encomenda foi rececionada em 22/12/2022 (Doc 4), mas como estava ausente do país só foi possível verificar os produtos em 4/1/2023.

Aí constatou que as sapatilhas não serviam em tamanho e os restantes bens não corresponderam às expectativas, assim, desde logo contactou a requerida.

Em 6/1/23 a requerente face à falta de resposta da requerida dirigiu-se às instalações desta com o objetivo de devolver os produtos e lhe ser restituído o valor pago.

Em 9/1/23, voltou às instalações da requerida, tendo sido recusada a troca dos produtos e a devolução da quantia paga.

A requerente apresentou reclamação escrita no livro de reclamações da requerida (doc nº. 5)

Devidamente citada a requerida apresentou contestação que ditou para a ata, a qual se encontra junta aos autos, na qual impugna os factos alegados na reclamação e que se encontrem em oposição com a defesa considerada no seu conjunto e conclui pela improcedência da reclamação e absolvição do pedido

Juntou várias documentação, que se encontra junta aos autos.



RAL |
CICAP |

CENTROS DE ARBITRAGEM
Resolução Alternativa de Litígios de Consumo

CENTRO DE INFORMAÇÃO DE CONSUMO E
ARBITRAGEM DO PORTO

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

Ouvida a testemunha indicada pela requerente

, filho da requerida e residente com esta. Conhece a situação em apreço porque foi quem indicou a loja “on line” à requerente e conhece os produtos que a requerente comprou para uso próprio. Sabe que quando os produtos chegaram as sapatilhas não serviam.

Não acompanhou a requerente nas deslocações ao estabelecimento comercial da requerida.

Ouvida a testemunha indicada pela requerida

funcionária da requerida, exercendo as funções de empregada de balcão tendo atendido a requerente quando esta se deslocou à loja física.

Refere que a compra aconteceu em 21/12/22 e que os bens foram entregues a 22/12/22. Que a requerente se deslocou à loja física a 6/1/23, tinham já passados os 14 dias para devolução/troca dos bens.

Que nunca existiu nenhuma mensagem da requerente a referir que pretendia a troca dos produtos. Os produtos estavam sem marcas de uso e só não fizeram a troca porque já tinha passado o prazo.

As sapatilhas encomendadas foram exatamente do mesmo número (tamanho) das sapatilhas entregues.

Desde outubro de 2022 que é funcionária da requerida e a página identificativa da loja tem sido a mesma, ou seja, não sofreu alterações, de acordo com as fotos juntas aos autos.



Pela responsável da loja foi-lhe concedida uma abertura para a troca dos bens, mas a requerente só pretendia a devolução da quantia paga.

Cumpra decidir,

Nesta matéria rege o DL n.º 24/2014 de 14/2, que dispõe no art.º 10.º, sob a epígrafe “Direito de livre resolução nos contratos celebrados à distância ou celebrados fora do estabelecimento”, concedendo ao consumidor o direito de resolver o contrato sem necessidade de apresentação de qualquer justificação para tal, no prazo de 14 dias, sendo que a requerida tem de preencher o requisito previsto no art.º 4.º, n.º 1, al., m, do mesmo diploma de informação pré contratual relativa ao prazo para o exercício do direito de livre resolução.

Ora,

De acordo com as provas produzidas em audiência arbitral, foi junto aos autos prints da página da requerida onde se refere, “trocas de aquisição “on line” no prazo de 14 dias”

Cumprida a legislação sobre o direito do consumidor e volvido o prazo para tal, não existe obrigação da requerida de aceitar a resolução contratual.

A encomenda efetuada foi efetivamente entregue, dentro dos prazos legais, e sem qualquer desconformidade.

Contudo, por cortesia comercial a requerida propôs-se aceitar a troca dos bens, mas tal foi recusado pela requerente.



Face ao exposto,

Julga-se a presente reclamação totalmente improcedente e, em consequência, absolve-se a requerida dos pedidos efetuados.

Sem custas por não serem devidas

Registe e notifique

Vila Nova de Gaia, 17/9/2023

Rui Moreira Chaves

Juiz árbitro