

**RAL**CENTROS DE ARBITRAGEM
Resolução Alternativa de Litígios de Consumo

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

SENTENÇA**PROC N.º. 1371/2023****TAC****MATOSINHOS**

Requerente: _____, devidamente identificada nos autos.

Requerida: _____ devidamente identificada nos autos.

Sumário: compra e venda de bens em embalagem selada e fechada não suscetíveis de devolução por razões de saúde pessoal e pública e de higiene, abertos após a entrega. DL n.º. 24/2014 de 14/2

Vem a requerente solicitar a condenação da requerida no pagamento da quantia de 77,50 €, contra a entrega do produto adquirido.

Pois que,

Em 28/7/2023, a requerente rececionou o produto comprado à requerida, através do site desta identificado na reclamação, vibrador - estimulador sexual, pela quantia de 77,50 €. – Cfr docs 1 e 2

A requerente ao verificar a encomenda constata que esta não lhe agrada nomeadamente por o produto em causa ser demasiado grande. Consequentemente, entrou em contacto com a requerida para devolver o bem, tendo sido questionada se o tinha usado e que deveria



RAL

CENTROS DE ARBITRAGEM
Resolução Alternativa de Litígios de Consumo

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

enviar foto e um pequeno vídeo para que tal pudesse ser verificado – doc 3

A requerente assim fez – Docs 4 e 5

Passados dois dias e face ao silêncio da requerida, a requerente entrou em contacto com aquela, tendo-lhe sido dito que esta abriu a embalagem e que por isso não havia devolução – doc 6

A requerente efetuou uma queixa no portal da queixa.

Devidamente citada a requerida não apresentou contestação, mas através do seu representante legal presente em audiência, impugnou os factos constantes da reclamação que estejam em oposição com a defesa considerada no seu conjunto e concluiu pela improcedência da reclamação e consequência absolvição da requerida do pedido efetuado.

Foi ouvida a requerente, bem como o representante da requerida em sede de declarações de parte.

Foi junto pela requerida um documento relativo à devolução e troca de produtos, constante do site, onde se refere que não são aceites devoluções (...) artigos de utilização/higiene íntima (SIC)

Sem testemunhas indicadas pelas partes.

Ora,

Da legislação aplicável e indicada nesta peça, as provas constantes dos autos e as que advieram em audiência arbitral, tudo ponderado,

**RAL**CENTROS DE ARBITRAGEM
Resolução Alternativa de Litígios de Consumo

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

Cumpra decidir,

Dispõe o DL n.º. 24/2014, de 14/2, relativo a compra e venda de bens e suas garantias, no artigo 17.º, com a epígrafe “exceções ao direito de livre resolução” que: 1 - Salvo acordo das partes em contrário, o consumidor não pode resolver livremente os contratos, no caso de – al. e) fornecimento de bens selados não suscetíveis de devolução, por motivos de proteção da saúde ou de higiene quando abertos após a entrega.

Ora, para além de existir uma informação expressa neste sentido constante do site da requerida, devidamente identificado, e que foi junta aos autos, o produto foi enviado, devidamente acondicionado numa caixa fechada, que foi aberta pela requerente para verificar o produto.

Tratando-se de um estimulador/vibrador para uso sexual, um bem de uso íntimo e pessoal, excepciona a lei, expressamente, que o direito de livre resolução do contrato não poderá ser exercido.

As fotos juntas aos autos revelam a natureza do bem e sua especificidade.

Face ao exposto, decide-se,

Julgar a presente reclamação totalmente improcedente e, em consequência, absolver a requerida da totalidade do pedido efetuado pela requerente.

Sem custas por não serem devidas

Registe e notifique



RAL

CENTROS DE ARBITRAGEM
Resolução Alternativa de Litígios de Consumo

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

Matosinhos, 22 de Dezembro de 2023

Rui Moreira Chaves

Juiz Árbitro