



Sentença

Processo nº642/2024

Reclamante:

Reclamada:

Sumário

I - Nas relações jurídicas de consumo regulamentadas pelo Decreto-Lei n.º 24/2014, de 14 de fevereiro, encontram-se os contratos de compra e venda de bem de consumo celebrados à distância, através de uma técnica de comunicação à distância, a internet, em que o comprador adquire um bem para consumo pessoal ao vendedor, no âmbito da atividade económica deste último.

II - Determina o artigo 10.º, n.º 1, alínea b) do Decreto-Lei n.º 24/2014, de 14 de fevereiro, que, no caso dos contratos de compra e venda, que “o consumidor tem o direito de resolver o contrato sem incorrer em quaisquer custos, para além dos estabelecidos no n.º 3 do artigo 12.º e no artigo 13.º quando for caso disso, e sem necessidade de indicar o motivo, no prazo de 14 dias a contar do dia em que o consumidor ou um terceiro, com exceção do transportador, indicado pelo consumidor, adquira a posse física dos bens”, devendo, para tal, nos termos do artigo 11º, nº 2, emitir uma declaração em que 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.

1. Relatório

1.1 A Reclamante pretende que a Reclamada seja condenada a restituir o valor correspondente aos artigos adquiridos online e devolvidos no respetivo ponto de recolha;

1.2. Citada a Reclamada, a mesma não apresentou contestação escrita, tendo-a realizado, oralmente, durante a audiência arbitral.

1.3 A Audiência realizou-se com a presença da Reclamante e com a presença da Mandatária da Reclamada.

2. Objeto do Litígio

O objeto do litígio corporiza-se na seguinte questão: saber se assiste ou não à Reclamante o direito ao reembolso das quantias relativas aos artigos devolvidos.





3. Fundamentação

3.1. Dos Factos

1. A Reclamante alegou que nos meses de fevereiro, março, abril, maio, julho agosto de 2023, efetuou várias compras *online*, no site da Reclamada, bem como procedeu a devoluções, sempre de acordo com o procedimento indicado pela Reclamada;
2. A Reclamante esclareceu que na sua conta, na página online da Reclamada, todos os artigos se encontram no estado de entregues;
3. A Reclamante esclareceu ainda que os artigos não devolvidos não se encontram nesse mesmo estado;
4. A Reclamante alegou que os artigos devolvidos e não reembolsados pela Reclamada ascendem a cerca de 300,00 Euros;
5. A Reclamante informou que a transportadora possui os comprovativos das entregas efetuadas por ela, Reclamante, relativos às devoluções;
6. A Reclamante alega que a Reclamada não lhe devolve o valor dos artigos devolvidos, alegando que o armazém não rececionou os mesmos;
7. A Reclamante esclareceu que o armazém da Reclamada recebeu os artigos, pois os mesmos encontram-se rececionados (“picados”) na conta da requerente no site da Reclamada;
8. A Reclamante alegou, ainda, que o mesmo problema ocorreu aquando da devolução em loja física;
9. A Reclamante esclareceu que os colaboradores da Reclamada desconfiaram das devoluções e informaram que iriam verificar as camaras de vigilância;
10. A Reclamante informou ainda que teve de aguardar mais de três meses para que a Reclamada procedesse à devolução da quantia na altura em dívida, doc 1;
11. A Reclamante alegou que, após as reclamações, a Reclamada eliminou da conta da Reclamante o histórico das devoluções;





12. A Reclamante alegou que devolveu os seguintes artigos à Reclamada:
- Um par de jeans *Mom Fit*, 9,90 Euros;
 - Um colete acolchoado com capuz, 22,90 Euros;
 - Um pijama velvet guaxinim, 3,99 Euros;
 - Uma sweater com mitenes e botões, 5,99 Euros;
 - Um sobretudo acolchoado com capuz, 15,99 Euros;
 - Dois casacos acolchoados efeito pele, $15,99 \times 2 = 31,98$ Euros;
 - Um blusão acolchoado capuz removível water and wind protection, 15,99;
 - Um sobretudo de pelo sintético, 15,99 Euros;
 - Um casaco de penas com capuz e bolsos, 15,99 Euros;
 - Um colete acolchoado water and wind protection, 15,99 Euros;
 - Três coletes acolchoados com capuz, $22,99 \times 3 = 68,97$ Euros;
 - Um par de calças páreo linho, 15,99 Euros;

Cf. docs 2, páginas 15 a 27 dos autos e páginas 34 a 45 dos autos;

13. A Reclamante alega que possui os documentos relativos à transportadora os quais mencionam os números dos pedidos e qual o artigo que foi devolvido, doc 1;
14. A Reclamante alegou que a Reclamada não procedeu até à presente data de qualquer reembolso face aos artigos devolvidos;
15. A Reclamante alegou ainda que o valor em dívida deve ascender aproximadamente a 300, 00 Euros, mas que não pode precisar, dado a Reclamada ter eliminado o histórico da Reclamante na respetiva conta online.

3.2 Dos Factos

3.2.1 provados

Resultam provados todos os seguintes factos: 1, 2, 3, 4, 5, 7, 8, 10, 11, 12, 13, 14, e 15.

3.3.2 não provados

Resultam não provados os factos n.ºs 6 e 9

3.3 Motivação

O Tribunal Arbitral formou a sua convicção do seguinte modo:

- a). Quanto aos factos n.ºs 10 e 12 por documentos juntos aos autos;





b). Quanto aos restantes factos através das declarações das partes em sede de audiência arbitral.

A Reclamada, através da sua mandatária, admitiu que não tem como fazer prova da receção das devoluções realizadas em ponto de entrega, pois no armazém da receção das devoluções não existem câmaras de vídeo.

3.4 Do Direito

Os contratos à distância são contratos em que as partes, no momento que os celebram, não estão em presença uma da outra.

Nestes negócios, existe uma parte (o fornecedor, o vendedor, ou o prestador de serviço, conforme for o caso) que está “oculto” e cuja visibilidade é, frequentemente, exposta através de um *site*, na *internet*, onde a respetiva entidade (vendedor/fornecedor) apresenta os seus produtos e serviços, respetivos preços e condições para contratar, e, outra parte (o consumidor) que, querendo adquirir alguns dos bens ou serviços propostos por aquele, acede a essa plataforma informática, consulta as condições apresentadas para a efetiva conclusão do negócio, escolhe o bem ou serviço que pretende e conclui o negócio, aceitando todas as condições e termos apresentados pelo vendedor.

A regulamentação dos contratos à distância está consagrada no Decreto-Lei nº 24/2014, de 14 de fevereiro, versão atualizada.

Nos contratos celebrados pela internet, como são os contratos celebrados entre Reclamante e Reclamada, tal como nos demais contratos celebrados à distância, o consumidor goza do direito de livremente pôr termo ao contrato durante um período inicial da sua vigência.

Trata-se do direito à livre resolução do contrato ou direito de arrependimento, artigo 10º, nº 1 do citado DL.

Dispõe a lei que o prazo para o seu exercício é de 14 dias.

No caso dos contratos de compra e venda, este prazo conta-se a partir do dia em que o consumidor, ou um terceiro (com exceção do transportador dos bens)





indicado pelo consumidor adquira a posse física dos bens, sendo que no caso de vários bens encomendados pelo consumidor numa única encomenda, mas entregues separadamente, o prazo conta-se a partir do dia em que o consumidor (ou um terceiro, com exceção do transportador, indicado pelo consumidor) adquira a posse física do último bem.

Se o consumidor quiser exercer esse direito, poderá fazê-lo através do envio, dentro dos referidos 14 dias, de uma declaração dirigida à entidade com quem contratou (a qual deve ser comunicada por carta, por contacto telefónico, **pela devolução do bem** ou por outro meio suscetível de prova), onde demonstre de modo inequívoco a vontade de pôr termo ao contrato.

O fornecedor/vendedor possui, assim, 14 dias a contar da data em que foi informado da decisão de resolução do contrato, para proceder ao reembolso ao consumidor de todos os pagamentos recebidos, artigo 12º, nºs 1 e 2 do referido DL.

Importa sublinhar que incumbe ao consumidor proceder à devolução do bem, podendo o fornecedor reter o reembolso enquanto os bens não forem por ele recebidos ou enquanto o consumidor não apresentar prova da sua devolução, cf. artigo 13º do citado DL.

Face aos autos, verificou-se que a Reclamante procedeu à devolução dos bens, entregando-os no ponto de entrega, conforme doc 1, junto aos autos, encontrando-se no *site*, antes da eliminação do histórico, que os bens devolvidos, foram rececionados (picados, conforme referido na audiência de julgamento arbitral e na Reclamação apresentada).

A Reclamada não conseguiu provar que não recebeu os produtos.

A Reclamada através da sua mandatária, esclareceu que, aquando da receção dos produtos pelos colaboradores adstritos a esse serviço, não possui registo de imagens da abertura das embalagens com verificação dos produtos aí contidos.





Pelo que deverá reembolsar a Reclamante dos pagamentos efetuados através do mesmo meio de pagamento utilizado na transação inicial, aliás cumprindo o disposto no artigo 12º, nº 2 do DL 24/2014.

4. Decisão

Face aos factos provados e ao respetivo enquadramento jurídico, conclui-se que a Reclamada violou os direitos da Reclamante ao não proceder ao reembolso dos artigos devolvidos, conforme estabelecido na legislação aplicável.

Assim, julga-se procedente a reclamação e condena-se a Reclamada a proceder ao pagamento da quantia de 300,00 Euros à Reclamante, correspondente ao valor dos artigos devolvidos e não reembolsados.

Notique-se nos termos do artigo 15º, nº 2 do Regulamento CICAP

Porto, 09.09.24

A Juiz-Árbitro

Mania pão Mimoso

