

**RAL**CENTROS DE ARBITRAGEM
Resolução Alternativa de Litígios de Consumo**CICAP**CENTRO DE INFORMAÇÃO DE CONSUMO E
ARBITRAGEM DO PORTO**TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO****SUMÁRIO:**

A Requerida não procedeu à devolução do valor pago no prazo de 15 dias a contar da data em que tomou conhecimento da resolução operada pela Requerente, pelo que, nos termos do Art. 12, n.º 6 do DL n.º 24/2014, de 14 de Fevereiro estará obrigada a devolver o dobro do valor pago pela Requerente.

SENTENÇA

Proc. n.º 1182/2024 – CICAP

Requerente:

Requerida:

1. Relatório

1.1. Em 19.04.2024, a Requerente comprou à Requerida uns headphones pelo preço de € 199,99, fora do estabelecimento comercial

1.2. O bem foi entregue à Requerida em 22.04.2024.

1.3 No dia 3.05.2024 o Requerente exerceu o direito de livre resolução do contrato.

1.3. O Requerente solicitou o estorno do valor por si pago e a Requerida informou que não devolveria o dinheiro porque não aceitava devoluções.

1.4. Requer a condenação da Requerida no pagamento do valor em dobro por si suportado com a compra referida em 1.1.

1.5. A Requerida apresentou contestação em que alega que o bem vendido era novo e não apresentava qualquer desconformidade.

1.6 Alega que informou o Requerente de que as devoluções e troca apenas são possíveis quando os bens nunca forma usados.



**RAL**CENTROS DE ARBITRAGEM
Resolução Alternativa de Litígios de Consumo**CICAP**CENTRO DE INFORMAÇÃO DE CONSUMO E
ARBITRAGEM DO PORTO**TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO**

1.7 Pugna pela sua absolvição do pedido.

—

A audiência realizou-se com a presença da Requerente.

—

2. Objeto do litígio

Por via de ação declarativa de condenação, nos termos em que a define o Art.º 10, ns.º 1, 2 e 3 b) do CPC, a questão colocada em apreciação a este Tribunal-arbitral, coincide com a verificação da existência do direito do Requerente a resolver unilateralmente o contrato celebrado à distância.

Fundamentação**Factos provados:**

- A) Em 19.04.2024, a Requerente comprou à Requerida uns headphones pelo preço de € 199,99, fora do estabelecimento comercial
- B) O bem foi entregue à Requerida em 22.04.2024.
- C) No dia 3.05.2024 o Requerente exerceu o direito de livre resolução do contrato.
- D) O Requerente solicitou o estorno do valor por si pago e a Requerida informou que não devolveria o dinheiro porque não aceitava devoluções.





Factos não provados:

Toda a demais factualidade alegada.

3.3

Motivação

A prova positiva e negativa à factualidade levada a apreciação deste Tribunal, prendeu-se, essencialmente, com a prova documental carreada para os autos pelas partes, bem como do acordo das partes quanto à forma como os factos ocorreram.

Designadamente o quesito A) resultou provado do documento de fls. 3 – cópia da factura de aquisição.

Por sua vez, os quesitos B), C) e D) resultaram provados do acordo das partes quanto à sucessão de factos. Na verdade, Requerente e Requerida encontram-se de acordo quanto à forma como os factos ocorreram, divergindo, unicamente, quanto às consequências jurídicas que os mesmos, designadamente quanto ao direito do Requerente a devolver o bem e obter o reembolso.

Relativamente à fixação da matéria dada como não provada, a ausência de prova, quer documental quer testemunhal, não permitiu ao Tribunal aferir da veracidade dos factos, justificando-se, desta forma, a resposta negativa dado aos mesmos.



**RAL**CENTROS DE ARBITRAGEM
Resolução Alternativa de Litígios de Consumo**CICAP**CENTRO DE INFORMAÇÃO DE CONSUMO E
ARBITRAGEM DO PORTO**TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO**

3.4. Do Direito

A Requerente celebrou com a Requerida um contrato de compra e venda à distância.

O contrato celebrado entre Requerente e Requerida é um contrato sinalagmático, gerando, por isso, obrigações para ambas as partes.

Nos termos do Art.º 10 do DL n.º 24/2014, de 14 de Fevereiro (contratos celebrados à distância e fora do estabelecimento comercial):

1 - 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:

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,



**RAL**CENTROS DE ARBITRAGEM
Resolução Alternativa de Litígios de Consumo**CICAP**CENTRO DE INFORMAÇÃO DE CONSUMO E
ARBITRAGEM DO PORTO**TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO**

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.

2 - Se o fornecedor de bens ou prestador de serviços não cumprir o dever de informação pré-contratual determinado na 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.

3 - 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.

4 - O disposto no n.º 1 não impede a fixação, entre as partes, de prazo mais alargado para o exercício do direito de livre resolução.

5 - O disposto no presente artigo não dispensa o cumprimento das regras legais relativas ao dever de ligação à rede pública de abastecimento de água e à utilização de captações de água para consumo humano, nos termos do disposto no Decreto-Lei n.º 194/2009, de 20 de agosto, alterado pelo Decreto-Lei n.º 92/2010, de 26 de julho, e no Decreto-Lei n.º 226-A/2007, de 31 de maio.

Ou seja, a Requerente teria 14 dias após a recepção do bem adquirido para resolver o contrato sem incorrer em quaisquer custos e sem necessidade de indicar o motivo. O que de facto sucedeu.

Desta forma, na data em que a Requerente dirigiu a sua comunicação à Requerida a resolver o contrato celebrado sem indicar motivo, o seu direito à livre resolução do contrato era válido e legítimo.





TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

Nos termos do Art 12º do supra citado diploma:

1 - No prazo de 14 dias a contar da data em que for informado da decisão de resolução do contrato, o fornecedor de bens ou prestador de serviços deve reembolsar o consumidor de todos os pagamentos recebidos, incluindo os custos de entrega do bem nos termos do n.º 2 do artigo 13.º

2 - O reembolso dos pagamentos deve ser feito através do mesmo meio de pagamento que tiver sido utilizado pelo consumidor na transação inicial, salvo acordo expresso em contrário e desde que o consumidor não incorra em quaisquer custos como consequência do reembolso.

3 - O fornecedor do bem não é obrigado a reembolsar os custos adicionais de entrega quando o consumidor solicitar, expressamente, uma modalidade de entrega diferente e mais onerosa do que a modalidade comumente aceite e menos onerosa proposta pelo fornecedor do bem.

4 - Excetuados os casos em que o fornecedor se ofereça para recolher ele próprio os bens, só é permitida a retenção do reembolso enquanto os bens não forem recebidos ou enquanto o consumidor não apresentar prova da devolução do bem.

5 - Quando o bem entregue no domicílio do consumidor no momento da celebração de um contrato celebrado fora do estabelecimento comercial, não puder, pela sua natureza ou dimensão, ser devolvido por correio, incumbe ao fornecedor recolher o bem e suportar o respetivo custo.

6 - O incumprimento da obrigação de reembolso dentro do prazo previsto no n.º 1, obriga o fornecedor de bens ou prestador de serviços a devolver em dobro, no prazo de 15 dias úteis, os montantes pagos pelo consumidor, sem prejuízo do direito do consumidor a indemnização por danos patrimoniais e não patrimoniais.



**RAL**CENTROS DE ARBITRAGEM
Resolução Alternativa de Litígios de Consumo**CICAP**CENTRO DE INFORMAÇÃO DE CONSUMO E
ARBITRAGEM DO PORTO**TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO**

A Requerida não procedeu à devolução do valor pago no prazo de 15 dias a contar da data em que tomou conhecimento da resolução operada pela Requerente, pelo que, nos termos do Art. 12, n.º 6 do DL n.º 24/2014, de 14 de Fevereiro estará obrigada a devolver o dobro do valor pago pela Requerente.

4. Decisão

Face a todo o exposto, julgo a acção totalmente procedente, por provada, condenando-se a Requerida a pagar à Requerente a quantia de € 399,98 (trezentos e noventa e nove euro e noventa e oito cêntimos).

Fixo o valor da acção em € 399,98

Notifique-se.

Porto, 14 de setembro de 2024

O Juiz-Árbitro,

(Hugo Telinhos Braga)

