



Sentença

Processo n.º:1489/24

Reclamante:

Reclamada:

Sumário

I- O DL n.º 24/2014, de 14 de fevereiro, que estabelece o regime jurídico aplicável aos contratos à distância, concede aos consumidores, o direito de livre resolução estabelecendo obrigações para o fornecedor e assinalando-lhe um prazo para o efeito, n.º 1, art.12.º;

II- 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

III-O consumidor não tem de suportar as despesas de devolução do respetivo bem, quando não tiver sido previamente informado pelo fornecedor, alínea b), n.º 2, ar. 13.º.

1. Relatório

1.1 O Reclamante pede a resolução do contrato, *in casu*, direito de livre resolução, com a devolução em dobro da quantia paga.

1.2. Citada regularmente a Reclamada, a mesma esteve presente na audiência de julgamento arbitral através de mandatária, tendo sido apresentada contestação.

1.3. Não foi possível a tentativa de conciliação, pelo que teve lugar o julgamento arbitral.

1.4. A Reclamada alega que o Reclamante não praticou os atos necessários para que ela cumprisse a sua obrigação, pedindo absolvição do pedido.

2. Objeto do Litígio

O objeto do litígio corporiza-se na seguinte questão: saber se assiste ou não ao Reclamante o direito à livre resolução do contrato com a devolução em dobro da quantia paga.

3. Fundamentação

3.1 Dos Factos





1. O Reclamante adquiriu *online*, através do site da Reclamada, uma máquina de lavar roupa, 9kg 1200RPM MTWE 91295 W SPT (branco), pelo preço de 315,99 Euros, doc 1 da reclamação e doc 1 da contestação;
2. O Reclamante alegou que rececionou o referido equipamento no dia 19 de junho de 2024 na morada que indicou para o efeito;
3. O Reclamante alegou ainda que no momento em que rececionou a máquina de lavar roupa, reconheceu que a mesma não ia ao encontro das suas expetativas;
4. O Reclamante, no dia 21 de junho de 2024, requereu junto da Reclamada a resolução do contrato ao abrigo do direito à livre resolução, doc 2;
5. A Reclamada rececionou o pedido de resolução RMA 3180, tendo-o aceite em 25 de junho de 2024 via email, doc 3;
6. O Reclamante, nessa mesma data, solicitou, via email, à Reclamada a recolha do referido bem, doc 3;
7. A Reclamada, via email, em resposta ao pedido do Reclamante, respondeu que os envios de devolução são da responsabilidade dos clientes, docs 3 e 4;
8. O Reclamante declarou que se trata de um equipamento de grande dimensão, pelo que a Reclamada, ou alguém por seu intermédio, deverá recolhê-lo;
9. O Reclamante esclareceu que, depois de várias insistências e agendamentos, a Reclamada recolheu o bem no dia 9 de agosto de 2024;
10. O Reclamante declarou que até à presente data não recebeu o reembolso do preço pago;
11. A Reclamada alegou que contratou com uma transportadora a recolha do bem adquirido pelo Reclamante;
12. Entre Reclamante e Reclamada existiram trocas de emails no sentido de agilizar a recolha do equipamento a devolver, doc 2 junto com a contestação;
13. Da referida correspondência, junto aos autos, ressalta que a transportadora contratada para a recolha não procedeu de imediato ao contacto com o Reclamante para o respetivo agendamento, doc 2 junto com a contestação;
14. 13. Da referida correspondência, junto aos autos, consta a tentativa por parte da Reclamada de providenciar ao agendamento da mencionada recolha, solicitando que o cliente indique data, doc 2 junto com a contestação;





15. A Reclamada agendou a referida recolha para o dia 9 de agosto de 2024, doc 4 junto com a contestação;
16. A Reclamada recebeu o equipamento no dia 13 de agosto de 2024 nas suas instalações, doc 5 junto com a contestação;
17. A Reclamada emitiu a respetiva nota de crédito a 26 de agosto de 2024, doc 6 junto com a contestação;
18. A Reclamada solicitou ao Reclamante o NIB para a devolução do valor, doc 7 junto com a contestação;
19. O Reclamante esclareceu na audiência arbitral que não enviou NIB em virtude de nessa data já se encontrar agendada diligencia arbitral.

3.1.2 Dos Factos Provados

Resultam provados todos os factos elencados nos números anteriores.

3.2 Motivação

O Tribunal Arbitral formou a sua convicção do seguinte modo:

- a). Quanto aos factos n.ºs 1, 4, 5, 6, 7, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18 por documentos, juntos aos autos;
- b). Quanto aos restantes factos pelas declarações do Reclamante, da Mandatária da Reclamada e da testemunha por si apresentada, em sede de audiência arbitral.

Da factologia provada resultou que a Reclamada não cumpriu as obrigações que a lei lhe impõe em sede de livre resolução do contrato exercido pelo consumidor, impendendo, ainda, sobre ela o dever de informação sobre a responsabilidade da devolução de bens, o que não ocorreu no caso dos autos.

3.2 Do Direito

O contrato de compra e venda, em causa, nos presentes autos, diz respeito a uma relação, entre um consumidor, o Reclamante, que adquiriu um bem destinado a uso não profissional, e a Reclamada, uma pessoa que exerce com carácter profissional uma atividade económica, visando a obtenção de benefícios, cf. art.º 2º, n.º 1 da Lei n.º 24/96, de 31 de julho, versão atualizada.





Em virtude de estarmos perante um contrato celebrado *online*, aplicar-se-á o Decreto-Lei n.º 24/2014, de 14 de fevereiro, versão atualizada, que estabelece o regime “*aplicável aos contratos celebrados à distância e aos contratos celebrados fora do estabelecimento comercial, tendo em vista promover a transparência das práticas comerciais e salvaguardar os interesses legítimos dos consumidores*”, cf. art.º 2º, n.º 1.¹

Verificou-se que o Reclamante exerceu o direito de livre resolução dentro do prazo assinalado por lei, sendo que o equipamento, máquina de lavar loiça, lhe foi entregue pela Reclamada em 19 de junho de 2024, tendo aquele requerido a resolução do contrato em 21 de junho de 2024, conforme doc 2 junto com a Reclamação inicial. Cf. artigo 12º, nº 1 do DL 24/2014 de 14 de fevereiro.

A Reclamada, por sua vez, apesar de ter rececionado o pedido e aceite o mesmo, não procedeu à respetiva devolução, alegando que sobre si não impedia a obrigação de proceder à recolha do equipamento, doc 4 junto com a reclamação.

Nos termos do artigo 13.º, nº 2, *incumbe ao consumidor suportar o custo da devolução do bem, exceto nos seguintes casos:*

(...)

b) *Quando o consumidor não tiver sido previamente informado pelo fornecedor do bem que tem o dever de pagar os custos de devolução.*

Ora, face à factologia provada, o consumidor, no momento da compra, não foi informado sobre tal situação, não constando a mesma, v.g. da fatura recibo. A Reclamada apenas aí refere que devem ser consultados os termos e condições em um determinado sítio da internet.²

Alega a Reclamada que não procedeu à devolução, dado que, nos termos do nº 4, artigo 12º, não recebeu o bem, pois o consumidor não lho entregou.

Ora, sobre o Reclamante não impedia essa obrigação, como *supra* referido, acrescentando o legislador no nº 5 do citado artigo 12º o seguinte: “*quando o bem*

¹ **Contrato celebrado à distância**, é um contrato celebrado entre o consumidor e o fornecedor de bens ou o prestador de serviços sem presença física simultânea de ambos, e integrado num sistema de venda ou prestação de serviços organizado para o comércio à distância mediante a utilização exclusiva de uma ou mais técnicas de comunicação à distância até à celebração do contrato, incluindo a própria celebração. cf alínea h) do artigo 3º do DL n.º 24/2014, de 14 de fevereiro.

² Veja-se acórdão do Supremo Tribunal de Justiça sobre a problemática do conteúdo do dever de informação.

<https://www.dgsi.pt/jstj.nsf/954f0ce6ad9dd8b980256b5f003fa814/62b11c5e4d40e72e802583690037f26e?OpenDocument>





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”.

Refere, ainda, o legislador no mesmo preceito, no seu n.º 6, que “*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*”.

A Reclamada, após a comunicação do Reclamante da resolução do contrato nos dois dias seguintes à receção do equipamento, deveria ter providenciado à recolha do mesmo e devolvido a quantia ao Reclamante.

Não o fazendo, obriga-se a devolver a quantia paga pelo Reclamante em dobro.

A Reclamada quando solicitou o NIB ao Reclamante já o Reclamante tinha dado entrada da Reclamação no CICAP, pelo que, se compreende que o mesmo não o tenha efetuado e, muito menos, porque era intenção da Reclamada devolver apenas a quantia paga e não o dobro que a lei lhe assinala como “penalização” no prazo de 15 dias, depois de decorrido o prazo inicial para devolução. Cf. artigo 12.º, n.ºs 1 e 6.

4. Decisão

Nestes termos, condena-se a Reclamada a pagar ao Reclamante a quantia de 631,98 Euros relativo ao dobro do valor pago pela aquisição do bem.

Notique-se nos termos do artigo 15.º, n.º 2 do Regulamento CICAP

Porto, 03.10.24

A Juiz-Árbitro

Maria João Almeida

