

Sentença

Processo nº: 2087/2024

Reclamante:

Reclamada:

Sumário

O consumidor tem o direito de resolver o contrato sem incorrer em quaisquer custos extra e sem necessidade de indicar o motivo.

É o chamado direito de livre resolução. Se desistir, o consumidor tem de devolver os bens no prazo de 14 dias a contar da data em que o recebeu.

O vendedor possui também 14 dias a contar da data em que é informado da resolução do contrato para reembolsá-lo de tudo o que recebeu. Se falhar este prazo, o consumidor tem direito à devolução em dobro do montante pago.

Decreto Lei nº 24/2014 de 14 de fevereiro.

1. Relatório

1.1 O Reclamante exerceu o direito de livre resolução, não tendo na reclamada devolvido a quantia paga.

1.2. Não foi possível a conciliação entre as partes, pelo que se passou de imediato à audiência de julgamento arbitral.

1.3. A Reclamada alegrou a não devolução da quantia paga pelo Reclamante pelo facto de o consumidor ter procedido à abertura das embalagens.

2. Objeto do Litígio

O objeto do litígio corporiza-se na seguinte questão: saber se assiste ou não ao Reclamante o direito de livre resolução e o conseqüente pagamento em dobro por não restituição do montante pago pela Reclamada no prazo de 14 dias após a comunicação daquela intenção.

3. Fundamentação

3.1 Dos Factos

1. Em 01.09.24, o Reclamante adquiriu online no site da Reclamada uma televisão 55 QD-OLED 4k Cognitive no valor de 2.499,00€ e um sistema de som, Sistema Home Cinema HTA9M, no valor de 2.499,00€, doc 1 e 2;
2. O Reclamante alegou as aquisições dos bens foram efetuadas em separado, totalizando 4.998,00€ e que foram para uso pessoal, doc 1 e 2;
3. O Reclamante efetuou o pagamento à Reclamada através dos seguintes dados:
Entidade: _____, Referência: _____, Montante: 2.499,00€ (TV); Entidade:
Referência: _____, Montante: 2.499,00€ (sistema de som), docs 1 e 2;
4. Aos contratos celebrados entre Reclamante e Reclamada ficaram associados o pedido de compra nº 2424527005664 e a fatura nº SC 01432431/00210005 (TV) e o pedido de compra nº 24245'07005896 e a fatura nº SC 015432431/00210006 (sistema de som), docs 1 e 2;
5. Os bens foram entregues ao Reclamante em 10.09.24, docs 5 e 6;
6. No dia 10.09.24, o Reclamante exerceu o direito de livre resolução relativamente aos dois contratos celebrados com a Reclamada, docs 7 e 8;
7. O Reclamante alegou que nos respetivos pedidos de devolução declarou expressamente que procedeu à desembalagem dos produtos, não lhes tendo dado qualquer uso;
8. O Reclamante informou que a Reclamada declarou que não aceitava a devolução dos produtos;
9. O Reclamante esclareceu que relativamente ao sistema de som a Reclamada respondeu resumidamente o seguinte: “I. A Reclamada em resposta ao pedido de devolução, questionou o motivo da devolução e solicitou fotografias, docs 9 e 10;
10. O Reclamante respondeu à Reclamada que não pretendia ficar com o produto e que no que diz respeito às fotos se deveria desembalar todos os elementos que integram o sistema de som para poder fotografar e voltar a embalar, docs 9 e 10;
11. O Reclamante esclareceu que fez tal pergunta porque, apesar da caixa principal, já se encontrar aberta, as 4 colunas, a unidade de ligação entre as colunas (box), os suportes de cada coluna e o comando permaneciam devidamente embalados e com as respetivas proteções, docs 9 e 10;
12. O Reclamante referiu ainda que após ter contactado o serviço de apoio ao cliente, através do chat do site da Reclamada, fora informado que os produtos relativos a sistema

de som não poderiam ser devolvidos, pelo que solicitou esclarecimentos adicionais quanto ao processo de devolução, docs 9 e 10;

13. A Reclamada, através de email datado de 16.09.24, 19:10, informou que: *“No seguimento do seu contacto, vimos por este meio informar que, caso o artigo esteja desembalado, não podemos aceitar a devolução. No entanto, caso o mesmo esteja dentro da caixa, por abrir, solicitamos apenas que nos envie a fotografia da caixa para que possamos encaminhar para o nosso armazém com a solicitação de devolução”*, doc 11;

14. O Reclamante confirmou que a caixa principal fora aberta, mas reiterou que o artigo não fora utilizado, doc 11;

15. A Reclamada respondeu por email datado de 19.09.24, 16:37, reiterando o seguinte: *“No seguimento do seu contacto, vimos por este meio informar que devido ao facto do artigo estar desembalado não poderemos aceitar a sua devolução. Ficamos ao dispor para esclarecimentos adicionais”*, doc 12;

16. O Reclamante sublinhou o facto da Reclamada apenas querer fotos da embalagem, só dando andamento ao pedido de devolução se a mesma estivesse fechada;

17. O Reclamante alegou que face á insistência da Reclamada em não aceitar devoluções se as embalagens tiverem abertas, não enviou quaisquer fotos seguindo as instruções da Reclamada;

18. O Reclamante esclareceu ainda que o indicado relativamente ao sistema de som também se passou com o processo de devolução da TV, docs 13 e 14;

19. O Reclamante submeteu novo pedido de devolução em 29.09.24 através do site da Reclamada insistindo no facto de a TV ter sido desembalada, mas não usada, doc 13;

20. A Reclamada, em resposta a este pedido, afirmou que: (...) *a encomenda online (...) não poderá ser devolvida devido às condições de venda aceites no ato da compra (...), pelo que o facto de desembalar (...) implicará responsabilidade do cliente (...)*, doc 14;

21. O Reclamante sublinhou que face à comunicação estabelecida com a Reclamada deu por terminado o processo de devolução;

22. O Reclamante enfatizou o facto da Reclamada em momento nenhum ter declarado que somente aceitaria devoluções se as embalagens não se encontrassem abertas;

23. A Reclamada alegou que o Reclamante nunca enviou fotos dos bens para verificar o seu estado de conservação, doc 1, p. 8 junto com a contestação;

24. A Reclamada alegou ainda que o Reclamante não demonstrou o estado das embalagens através de fotos.

3.1.1 Dos Factos Provados

Resultam provados todos os factos.

3.2. Motivação

O Tribunal Arbitral formou a sua convicção do seguinte modo:

- a) Quanto aos factos n.ºs 1, 2, 3, 4, 5, 6, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 18, 19, 20, 23, por documentos juntos aos autos;
- b) Quanto aos factos 7, 8, 16, 17, 21, 22, 24, por declarações, em sede de audiência arbitral.

O Tribunal alicerçou, ainda, a sua convicção nos factos acessórios apresentados na audiência de julgamento.

Ficou provado que o Reclamante exerceu o direito de livre resolução no mesmo dia que rececionou os equipamentos em causa, TV e sistema de som.

Ficou ainda provado que a Reclamada nunca referenciou a impossibilidade de abrir as caixas dos equipamentos para ser possível o procedimento de devolução, inclusive a páginas 11 e 13 dos presentes autos sobre Condições de Devolução nada se diz sobre esta impossibilidade.

4. Do Direito

4.1 Fundamentação

O caso em análise envolve a resolução de dois contratos celebrados à distância entre o Reclamante e a Reclamada no contexto de duas compras de bens para uso pessoal, à luz do Decreto-Lei nº 24/2014, de 14 de fevereiro, que estabelece o regime jurídico da contratação à distância e fora do estabelecimento comercial.

O Reclamante exerceu o direito de resolução contratual, nos termos do artigo 11º do citado diploma, relativamente aos dois bens adquiridos, uma televisão e um sistema de som, dentro do prazo legal de 14 dias, mas encontrou resistência por parte da Reclamada em aceitar a devolução dos produtos.

O Decreto-Lei nº 24/2014, que transpôs para o ordenamento jurídico português a Diretiva 2011/83/UE, estabelece as regras sobre os direitos dos consumidores em contratos celebrados à distância e regula a figura da resolução unilateral do contrato (artigo 10º), com especial ênfase na devolução de bens adquiridos online (atente-se ainda aos artigos 4º, 5º, 6º, 11º, 12º, 13º, 14º, 15º, 16º, 17º e 19º,).

A legislação portuguesa prevê no artigo 10º do Decreto-Lei nº 24/2014, que o consumidor tem o direito de resolver o contrato no prazo de 14 dias, sem necessidade de indicar o motivo e sem incorrer em penalidades, desde que os bens sejam devolvidos nas mesmas condições em que foram entregues. Este prazo de 14 dias começa a contar a partir da receção dos bens (artigo 10º, nº 1).

O Reclamante exerceu o direito de resolução no prazo legal de 14 dias, uma vez que a entrega dos produtos ocorreu em 10.09.24, e a manifestação de resolução foi realizada em 10.09.24 (facto 6). Este direito de resolução é irrenunciável e não depende de formalidades complexas.

4.2 Condições de Devolução de Bens

A devolução dos produtos é regulada pela legislação, que exige que os bens sejam devolvidos nas mesmas condições em que foram entregues (artigo 10º). A Reclamada, no entanto, impôs uma condição adicional, qual seja, a de que os produtos não poderiam ser devolvidos se as embalagens estivessem abertas (factos 13, 15, 16).

Este tipo de condição não está previsto na lei, e tal exigência de “*não abertura da embalagem*” é incompatível com o direito de resolução previsto no artigo 10º do Decreto-Lei nº 24/2014, uma vez que a legislação não exige que os bens sejam devolvidos sem terem sido desembalados.

O simples desembalamento do produto não constitui uma utilização do bem, desde que o produto não tenha sido efetivamente utilizado (fato 7). A exigência de a embalagem estar intacta contraria a interpretação da norma legal que permite a devolução sem essa restrição, desde que os bens sejam devolvidos com as mesmas características, ou seja, sem sinais de uso.

Além disso, a Reclamada não pode limitar o direito de resolução com base na condição de abertura das embalagens, uma vez que, como referido, a simples abertura das embalagens não implica a utilização do bem.

O consumidor tem o direito de verificar as características e funcionamento do produto para decidir pela resolução do contrato. Portanto, a alegação de que o consumidor deveria manter a embalagem intacta para aceitar a devolução do bem é contrária à legislação aplicável.

4.3 Direito de Resolução e Obrigações da Reclamada

Nos termos do artigo 12º do Decreto-Lei nº 24/2014, uma vez exercido o direito de resolução, a Reclamada deveria proceder ao reembolso do valor pago pelo consumidor no prazo máximo de 14 dias, após a receção dos bens devolvidos, sem quaisquer custos adicionais para o consumidor.

A recusa em aceitar a devolução dos bens, conforme relatado nos fatos (15, 17, 19, 20), constitui uma violação do direito de resolução do contrato, uma vez que o consumidor exerceu este direito de forma legítima, dentro do prazo e de acordo com as condições previstas na lei.

Em relação à contestação da Reclamada, que alega a falta de envio de fotos que comprovassem o estado de conservação dos bens (fato 23), tal exigência não é prevista na legislação, e não pode ser imposta como condição para a devolução dos bens.

O artigo 10º, nº 1 do Decreto-Lei nº 24/2014 estabelece que a devolução deve ser feita sem custos para o consumidor e em condições similares às da entrega, mas não exige o envio de fotografias do estado de conservação dos bens, a menos que haja danos ou sinais de uso.

4.4 Responsabilidade da Reclamada

A Reclamada, ao não aceitar a devolução dos bens, violou o direito do consumidor à resolução unilateral do contrato.

A recusa em aceitar a devolução dos produtos, especialmente quando estes não foram utilizados, mas apenas desembalados (factos 7, 13, 15, 19), configura uma infração grave aos direitos do consumidor, com a obrigação de proceder ao reembolso dos valores pagos, bem como de aceitar a devolução sem custos adicionais para o consumidor.

Nos termos do artigo 12º, nº 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”*.

Em face dos factos provados e da análise jurídica do Decreto-Lei nº 24/2014, de 14 de fevereiro, é claro que o Reclamante exerceu de forma legítima o seu direito de resolução contratual.

A recusa da Reclamada em aceitar a devolução dos bens, com base na condição não prevista na lei de não abertura das embalagens, configura uma violação dos direitos do consumidor, impondo à Reclamada a obrigação de aceitar a devolução dos produtos e proceder ao reembolso e, porque ultrapassou o prazo assinalado, deverá fazê-lo em dobro relativamente ao valor pago pelo Reclamante.

5. Decisão

Em face do exposto, condena-se a Reclamada a devolver em dobro a quantia paga pelo Reclamante perfazendo o montante de 9.996,00 €, devendo ainda ser cobrados e pagos juros de mora, desde 25 de setembro de 2024 até ao efetivo cumprimento.

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

Porto, 15-12-24

A Juiz-Árbitro

Maria João Almeida