

## Sentença

Processo nº: 1791/2024

Reclamante:

Reclamada:

### Sumário

Não existe nenhum direito legal à troca ou à devolução quando o bem esteja conforme.

A de ser comum que vários operadores económicos apliquem estas práticas, não existe uma obrigação legal de proceder à troca ou devolução de bens em que não verifique uma qualquer falta de conformidade.

Quando se trate de um estabelecimento que publicite, os seus termos e condições, e que conceda tal vantagem/possibilidade ao consumidor, mas que num determinado caso se recusa a aplicá-la, o consumidor poderá exigir do profissional o exercício do seu direito.

Nesses casos, o profissional deverá agir em conformidade com as suas declarações, permitindo a pretendida troca/devolução.

### 1. Relatório

1.1 O Reclamante pretende uma indemnização no valor de 135,98 €.

1.2 A Reclamada rejeita qualquer indemnização, alegando que a política de devoluções da Reclamada só permite trocas de valor igual ou superior ao valor do bem a trocar.

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

### 2. Objeto do Litígio

O objeto do litígio corporiza-se na seguinte questão: saber se assiste ou não ao Reclamante o direito a uma indemnização no valor de 135,98 €.

### 3. Fundamentação

#### 3.1 Dos Factos

1. O Reclamante alegou que em 24.07.24 comprou à Reclamada no seu estabelecimento sito no Gaia Shopping uma camisola e um polo sem mangas, na condição de poder trocar por tamanho maior, caso a roupa não lhe servisse;
2. O Reclamante disse que uma colaboradora da Reclamada o informou que tinha 30 dias para fazer a troca do produto;
3. O Reclamante alegou ainda que não lhe fora prestada qualquer informação sobre condições de troca;
4. O Reclamante informou que os bens adquiridos totalizaram 59,98 €;
5. O Reclamante informou que a roupa não lhe servia e que no dia 13.08.24 se dirigiu ao estabelecimento da Reclamada a fim de proceder à respetiva troca dos produtos;
6. O Reclamante disse que a colaboradora da Reclamada o informou que não havia stock de tamanhos maiores, propondo que trocar por outro artigo e que a Reclamada não devolvia o valor pago, nem emitiria vale de compra;
7. O Reclamante alegou que se viu obrigado a comprar outra peça de valor superior, que optou por um par de calças;
8. O Reclamante declarou que a funcionaria lhe comunicou que não seria possível, dado que só poderia efetuar troca com produto ou produtos de igual valor ou valor superior às peças que pretendia trocar;
9. O Reclamante alegou que a Reclamada o obrigou a despende meios financeiros devido à sua política de trocas;
10. O Reclamante apresentou reclamação no livro de reclamações da Reclamada, doc 2;

11. Na audiência de julgamento arbitral, o Reclamante declarou que os bens lhe foram oferecidos com talão de troca, doc 1;

12. A testemunha do Reclamante esclareceu que foi ela que comprou os bens junto da Reclamada e que oferecer ao reclamante com talão de troca;

13. A Testemunha do Reclamante disse que a colaboradora da Reclamada a informara que poderia ser realizada troca casos os produtos não servissem;

14. A Reclamante alegou que não fora o Reclamante o comprador;

15. A Reclamante, através da sua mandatária, alegou que a sua política de devolução não comporta devoluções das quantias pagas pelos produtos comprados e que as trocas só podem operar entre produtos do mesmo valor ou superior ao produto que se pretende trocar.

### 3.1.1 Dos Factos Provados

Resultam provados os seguintes factos: 4, 5, 6, 8, 10, 11, 12, 13, 14, 15.

### 3.2. Motivação

O Tribunal Arbitral formou a sua convicção do seguinte modo:

- a) Quanto aos factos n.ºs 10 e 11 por documentos juntos aos autos;
- b) Quanto aos restantes factos, 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 não foi o Reclamante que adquiriu os bens, que os mesmos foram comparados com talão de oferta, que lhe foram oferecidos e que a política da Reclamada

não permite devolução da quantia paga, mas apenas trocas por produto ou produtos de valor igual ou superior ao ou aos apresentados em troca.

#### 4. Do Direito

Não existe no ordenamento jurídico português qualquer obrigação que impenda sobre os lojistas para que estes realizem trocas ou devolvam o dinheiro despendido na aquisição do bem ou produto.

Em suma, no caso de se ter adquirido um artigo presencialmente, **em loja física**, podem ocorrer duas situações:

Ou o artigo ou bem adquirido apresenta defeito e a lei estabelece hierarquicamente os direitos os consumidores, DL 84/2021 de 18 de outubro, artigo 15º:

*1 - Em caso de falta de conformidade do bem, e nas condições estabelecidas no presente artigo, o consumidor tem direito:*

- a) À reposição da conformidade, através da reparação ou da substituição do bem;*
- b) À redução proporcional do preço; ou*
- c) À resolução do contrato.*

No entanto, se o bem ou produto comprado está em bom estado, sem defeito, a legislação não prevê o direito ao arrependimento para compras físicas.

A maior parte dos estabelecimentos comerciais permite a troca ou facilita o reembolso do valor, com vista a fidelizar os clientes. Mas é necessário conhecer a política e as condições específicas de cada loja e o prazo estipulado pelas mesmas para troca ou devoluções.

O recibo junto, depois da audiência de julgamento, pelo Reclamante relativo a compras em um outro estabelecimento comercial não releva para a questão *dicidenda*, mostrando-se descontextualizado da situação e não revelando qualquer conexão com os factos alegados e provados.

## 5. Decisão

Nestes termos, absolve-se a Reclamada do pedido.

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

Porto, 21.12.24

A Juiz-Árbitro

*Mania dos Mimoso*