

## Sentença

Processo nº: 2130/2024

Reclamante:

Reclamada.

### Sumário

I - 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.

II – O Decreto-Lei n.º 24/2014 veda o direito de livre resolução para bens que tenham sido usados, uma vez que a utilização do produto pode comprometer a sua qualidade ou valor.

III - Nos termos do artigo 5.º do DL n.º 84/2021, de 18 de Agosto, como regra, o profissional deve entregar ao consumidor bens que cumpram os requisitos constantes dos artigos 6.º a 9.º.

III - Assim, compete tão-somente ao comprador/reclamante alegar um dos factos índices aí previstos para que se presuma a falta de conformidade, invertendo-se o ónus da prova, passando a competir ao vendedor a prova da conformidade, isto é, de que a coisa não padece da alegada “falta de conformidade” ou defeito ou então que o consumidor tinha conhecimento dessa falta de conformidade ou não podia razoavelmente ignorá-la.

### 1. Relatório

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

1.2 O Reclamante solicitou, no início da audiência de julgamento, uma retificação ao pedido inicial pedindo a resolução do contrato por desconformidade do bem.

1.3 Não foi possível a conciliação entre as partes, dado a ausência da Reclamada, 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 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 e subsidiariamente o pedido de resolução do contrato por desconformidade do bem.

### **3. Fundamentação**

#### **3.1 Dos Factos**

1. Em 17.04.24 o Reclamante adquiriu online no site da Reclamada um par de sapatilhas para uso pessoal, modelo FuelCell SuperComp Elite v4, no valor de 280.00 €, doc 1;
2. O Reclamante alegou que a compra foi realizada no site da Reclamada em Portugal e a transação sujeita a IVA à taxa de 23%, doc 2;
3. O Reclamante efetuou o pagamento à Reclamada através do PayPal, doc 2;
4. Ao contrato celebrado entre Reclamante e Reclamada ficou associado o pedido de compra nº NE04119145, doc 1;
5. O bem foram entregues ao Reclamante em 23.04.24, doc 3;
6. Apesar da compra ter sido efetuada no site oficial da Reclamada a mesma não disponibilizou o respetivo recibo, alegando que o site se destina a compras não comerciais, doc 4;
7. No dia 04.05.2024, o Reclamante exerceu o direito de livre resolução, doc 5;
8. No processo de devolução, o Reclamante declarou expressamente que após a utilização das sapatilhas teve um desconforto acentuado e que tal sensação persistiu após o uso, alegando desconformidade das mesmas, doc 5;
9. O Reclamante alegou que a Reclamada não aceitou a devolução do produto, doc 5;
10. A Reclamada fundamentou a sua recusa alegando que produtos usados não poderão ser devolvidos;
11. O Reclamante alegou que a Reclamada não se disponibiliza a realizar qualquer análise do produto, desconsiderando o consumidor.

##### **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, 7, 8 e 9 por documentos juntos aos autos;
- b) Quanto aos factos 10 e 11, 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 as sapatilhas foram usadas pelo que se inviabiliza o direito de livre resolução.

Verificou-se a presunção de desconformidade não tendo esta sido ilidida pela Reclamada.

#### **4. Do Direito**

O presente caso configura um contrato de compra e venda celebrado à distância, sendo-lhe aplicável o regime consagrado no Decreto-Lei n.º 24/2014, de 14 de fevereiro, que estabelece o regime jurídico dos CONTRATOS CELEBRADOS À DISTÂNCIA E FORA DO ESTABELECIMENTO COMERCIAL

O Decreto-Lei n.º 24/2014, regula, entre outros, os direitos dos consumidores em compras realizadas à distância, como é o caso da aquisição *online* de um par de sapatilhas pelo Reclamante.

O artigo 3.º alínea h) dispõe que o «Contrato celebrado à distância», é 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;*

Nos termos do Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro, que regula os direitos do consumidor na compra e venda de bens, conteúdos e serviços digitais, e que transpõe a Diretiva Europeia 2019/771, estabelece-se no seu artigo 15º o seguinte:

*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.*

Concretizemos,

Nos termos do artigo 10.º do Decreto-Lei n.º 24/2014, os consumidores têm o direito de resolução do contrato, sem necessidade de indicar qualquer motivo, no prazo de 14 dias

a contar da data em que adquiriram a posse física do bem ou do último bem em caso de entrega múltipla.

Este direito é amplamente reconhecido no contexto de contratos à distância e visa garantir a proteção do consumidor em um ambiente de compra que não lhe permite uma avaliação prévia do bem adquirido.

No entanto, o legislador estabelece algumas exceções ao direito de livre resolução, como é o caso dos bens que, por razões de higiene ou proteção da saúde, não possam ser devolvidos depois de abertos ou utilizados, conforme dispõe o artigo 17.º, n.º 1, alínea e) do Decreto-Lei n.º 24/2014.

Essa exceção aplica-se a produtos que tenham sido usados, como é o caso das sapatilhas adquiridas pelo Reclamante.

No caso dos autos a Reclamada fundamentou a sua recusa na devolução das sapatilhas na alegação de que produtos usados não podem ser devolvidos.

Este entendimento está em conformidade com a referida exceção no Decreto-Lei n.º 24/2014, que veda o direito de livre resolução para bens que tenham sido usados, uma vez que a utilização do produto pode comprometer a sua qualidade ou valor.

Contudo, o Reclamante declarou que, após o uso das sapatilhas, sentiu desconforto acentuado, o que pode ser entendido como uma desconformidade do produto.

A desconformidade é um defeito no produto que o torna inadequado para o uso a que se destina, ou que diminui de forma substancial o seu valor.

Neste caso, dispõe o artigo 13º, nº 1 do DL 84/2021 que *a falta de conformidade que se manifeste num prazo de dois anos a contar da data de entrega do bem presume-se existente à data da entrega do bem, salvo quando tal for incompatível com a natureza dos bens ou com as características da falta de conformidade.*

Enquanto no regime geral, consagrado no Código Civil para a venda de coisa defeituosa, compete ao comprador (autor) o ónus da prova da existência do defeito da coisa vendida, no regime previsto para a venda de bens de consumo a “falta de conformidade”, presume-se (presunção legal – art.º 350.º do CC).

No presente caso, a Reclamada não se disponibilizou para realizar qualquer análise do produto, o que configura uma violação dos direitos do consumidor, que deve ser protegido não apenas no momento da compra, mas também no que respeita à resolução de problemas relativos à qualidade do bem adquirido.

Pelo que impenderia sobre a Reclamada ilidir a presunção, artigo 13º, nº 1, o que não logrou fazer.

No que diz respeito ao não fornecimento do recibo da compra, não sendo da competência deste tribunal, dir-se-á, apenas, que se trata de uma transação realizada em Portugal e que a Reclamada tem a obrigação de emitir o comprovativo de compra, no qual deve constar o montante pago, o IVA e os dados relativos ao bem adquirido.

**Em suma,**

O consumidor, se pretender usufruir do direito de livre resolução, não pode usar o bem. No entanto, pode inspecionar e testar o bem na medida necessária para identificar a natureza, características e o funcionamento do mesmo.

Na prática, tal significa que o consumidor só pode manipular e inspecionar o bem da mesma forma que o faria numa loja tradicional.

No caso dos presentes autos, o consumidor tem apenas os direitos consagrados no artigo 15º do Decreto-Lei n.º 84/2021, reparação ou da substituição do bem; redução proporcional do preço; ou resolução do contrato.

Este diploma estabelece uma hierarquia no que concerne aos direitos resultantes da falta de conformidade do bem.

Nestes termos, não pode ser reconhecido ao Reclamante o mecanismo mais gravoso ali previsto, ou seja, a resolução do contrato, dado que existe outra forma de “reparação” consagrada e ajustável à situação dos autos.

Face ao exposto, deve a Reclamada proceder à substituição das sapatilhas adquiridas pelo Reclamante por umas novas.

**5. Decisão**

Nestes termos, condena-se a Reclamada a substituir as sapatilhas do Reclamante por umas novas, sendo que imponderá sobre este último a devolução das sapatilhas adquiridas. Esta devolução deve operar no ato da entrega das novas sapatilhas pela Reclamada.

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

Porto, 17-12-24

A Juiz-Árbitro

