

Sentença

Processo nº: 2184/2024

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. 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 não aceitou a devolução do bem.

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 devolução do valor despendido na aquisição da TV, marca SAMSUNG (517,72€).

3. Fundamentação

3.1 Dos Factos

1. Em 24.09.24, o Reclamante adquiriu online no site da Reclamada uma televisão marca SAMSUNG no valor de 517,72€, doc 1;

2. O Reclamante alegou que pagou a referida quantia através de MBWAY;
3. Em 27.09.24 o Reclamante recebeu uma notificação da Reclamada para levantar o aparelho em causa nas instalações desta última, doc 2;
4. O Reclamante dirigiu-se às instalações da Reclamada em Vila do Conde, tendo sido recebido por um colaborador da Reclamada;
5. O Reclamante alegou que o funcionário da Reclamada retirou da caixa da embalagem da TV a etiqueta de onde constava outro destinatário, tendo justificado que o acesso à TV do Reclamado estava difícil e que como era o mesmo aparelho, poderia entregar aquele;
6. O Reclamante levou a TV para a sua residência e procedeu à análise do aparelho, tendo constatado que a imagem e o som não correspondiam às expetativas;
7. Em 02.10.24, o Reclamante promoveu a devolução do equipamento, comunicando a sua vontade via email, doc 3;
8. A Reclamada declarou que não aceitava a devolução da TV, doc 3;
9. O representante da Reclamada alegou que no site da mesma se refere que os bens não se podem entregar em devolução, tendo-se de reclamar por escrito;
10. O representante da Reclamada esclareceu que as TV que estão em loja não pertencem aos clientes e que se um equipamento não tiver acessível, embora existente em armazém, podem disponibilizar a um cliente outro igual que esteja disponível e de fácil acesso, o que foi o sucedido no caso do Reclamante.

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, 7 e 8 por documentos juntos aos autos;
- b) Quanto aos factos 3, 4, 5, 6, 9, e 10 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 5 dias após o levantamento da TV nas instalações da Reclamada.

Ficou provado que a TV foi analisada, verificando-se problemas na imagem, não podendo melhorar a qualidade da mesma, conforme consta da análise técnica levada a efeito pela TV Príncipe, cf. doc junto aos autos.

Esta análise foi levada a efeito após a primeira audiência de julgamento, que ocorreu em 28.11.24, tendo o representante da Reclamada se comprometido a que a TV seria analisada, cf. ata da 1ª audiência junto aos autos.

4. Do Direito

4.1 Fundamentação

O caso em análise envolve a resolução de um contrato celebrados à distância entre o Reclamante e a Reclamada no contexto de uma compra de um bem 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 ao bem que adquiriu, uma televisão, dentro do prazo legal de 14 dias, mas encontrou resistência por parte da Reclamada em aceitar a respetiva devolução

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, 15, 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 seu pedido de devolução data do dia 02.10.24 e a compra no dia 24.09.24, docs 1 e 3.

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 sem, primeiramente, se exarar uma reclamação por escrito.

Este tipo de condição não está prevista na lei, sendo incompatível com o direito de resolução previsto no artigo 10º do Decreto-Lei nº 24/2014, uma vez que a legislação não que primeiramente se reclame por escrito e só depois se possa devolver.

As exigências de fotos, pela Reclamada ao Reclamante, contariam também o regime legal das compra a distancia.

Além disso, a Reclamada não pode limitar o direito de resolução com essas exigências.

O consumidor tem o direito de verificar as características e funcionamento do produto para decidir pela resolução do contrato.

Atenté-se ao teor do artigo 11º do mesmo diploma:

Exercício e efeitos do direito de livre resolução

1 - O consumidor pode exercer o seu direito de livre resolução através do envio do modelo de «Livre resolução» constante da parte B do anexo ao presente decreto-lei, ou através de qualquer outra declaração inequívoca de resolução do contrato.

2 - Para efeitos do presente decreto-lei considera-se inequívoca a declaração em que o consumidor comunica, por palavras suas, a decisão de resolver o contrato designadamente por carta, por contacto telefónico, pela devolução do bem ou por outro meio suscetível de prova, nos termos gerais.

3 - Considera-se exercido o direito de livre resolução pelo consumidor dentro do prazo quando a declaração de resolução é enviada antes do termo dos prazos referidos no artigo anterior.

4 - Quando no sítio na Internet do fornecedor de bens ou prestador de serviços seja possibilitada a livre resolução por via eletrónica e o consumidor utilizar essa via, o fornecedor de bens ou prestador de serviços, acusa, no prazo de 24 horas, ao consumidor a receção da declaração de resolução em suporte duradouro.

5 - Incumbe ao consumidor a prova de que exerceu o direito de livre resolução, nos termos do presente decreto-lei.

6 - O exercício do direito de livre resolução extingue as obrigações de execução do contrato e toda a eficácia da proposta contratual, quando o consumidor tenha feito tal proposta.

7 - São nulas as cláusulas contratuais que imponham ao consumidor uma penalização pelo exercício do direito de livre resolução ou estabeleçam a renúncia ao mesmo.

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.

4.4 Responsabilidade da Reclamada

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

Apesar do artigo 12º, nº 6 dispor 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”, o Reclamante não os peticiona, limitando-se ao pedido de reembolso da quantia paga pelo equipamento, 517,72€.

Em face dos factos provados e da análise jurídica do Decreto-Lei nº 24/2014, de 14 de fevereiro, fica 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 em justificações não previstas na lei, configura uma violação dos direitos do consumidor, impondo à Reclamada a obrigação de aceitar a devolução do produto e proceder ao reembolso.

5. Decisão

Em face do exposto, condena-se a Reclamada a devolver a quantia paga pelo Reclamante no montante de 517,72€.

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

Porto, 12.01.25

A Juiz-Árbitro

