

Sentença

Processo nº 87/2025

Reclamante:

Reclamada:

Sumário:

- I – Como subtipo do contrato de compra e venda, surge o contrato de compra e venda de consumo, ao qual se aplica o Código Civil, enquanto lei geral, a Lei n.º 24/96, de 31 de julho, que estabelece o regime legal aplicável à defesa dos consumidores, e outros diplomas de proteção dos consumidores, especialmente, no caso, o DL n.º 24/2014, de 14/02 relativo aos contratos celebrados à distância e fora dos estabelecimentos comerciais e o DL nº 7/2004 de 7/01 relativo à contratação eletrónica;**
- II – A lei estabelece o direito ao arrependimento, razão pela qual o consumidor tem o direito, sem indicar o motivo, a resolver o contrato no prazo de 14 dias contados da data da entrega dos bens por si adquiridos;**
- IV – Exercido esse direito, tem o profissional o dever de restituir ao consumidor todos os valores por este pagos, o que deve fazer, igualmente, no prazo de 14 dias contados da data da resolução;**
- V – O profissional não pode impedir o exercício do direito ao arrependimento pelo consumidor, com fundamento que este desembalou, inspecionou e utilizou os bens adquiridos;**
- VI – A exceção de não cumprimento do contrato não pode operar nos casos em que cabe ao profissional a recolha dos bens adquiridos pelo consumidor;**

I – Relatório

- 1 - O Reclamante, após ter exercido o seu direito à livre resolução do contrato de compra e venda celebrado com a Reclamada, pretende a devolução da quantia por si paga e a aplicação à Reclamada da sanção prevista no artº 12º, nº 6 do DL nº 24/2014, ou seja, a devolução em dobro das quantias por si pagas.**
- 2 - A Reclamada apresentou contestação, rejeitando o direito do Reclamante à devolução das quantias por este pagas, invocando a exceção de não cumprimento do contrato por o Reclamante não ter entregue à Reclamada os bens que pretendia devolver.**
- 3 - Não foi possível obter conciliação das partes, pelo que se passou de imediato à audiência de julgamento arbitral.**

II - Saneamento

O Tribunal Arbitral foi regularmente constituído, as partes gozam de personalidade e capacidade judiciárias, são legítimas e estão devidamente identificadas nos presentes autos.
O processo não enferma de nulidades ou exceções de que cumpra conhecer.

III - O objeto do litígio reside na questão de saber se o Reclamante tem direito à devolução em dobro das quantias por si pagas à Reclamada aquando da celebração dos contratos de compra e venda com esta celebrados.

IV- Fundamentação

1- Dos Factos provados:

Com relevância para a decisão, resultam provados os seguintes factos:

- a) O Reclamante adquiriu à Reclamada, em 17 de setembro de 2024 e para seu uso pessoal, um monitor LG UltraGear, pelo valor de 1.399,00 euros, um sistema de som portátil Sony Ht-AX7, pelo valor de 549,00 euros, um Subwoofer compacto Sony Sa-SW3, pelo valor de 499,00 euros e um adaptador Nano USB TP-Link UB5A, pelo valor de 14,99 euros, tudo o que perfaz a quantia global de 2.461,99 euros;
- b) A Reclamada entregou os bens adquiridos pelo Reclamante, no domicílio por este indicado, nos dias 9 e 10 de outubro de 2024;
- c) Em 20 de outubro do mesmo ano, o Reclamante exerceu o seu direito ao arrependimento, solicitando a devolução dos bens por si adquiridos;
- d) A reclamada não aceitou a devolução dos referidos bens por entender que os mesmos tinham sido desembalados, as películas de proteção removidas e tinham sido utilizados;
- e) O Reclamante não devolveu à Reclamada os bens por si adquiridos e a Reclamada não os foi recolher,
- f) A Reclamada não devolveu ao Reclamante a quantia de 2.461,99 euros;

2- Dos Factos não provados:

- Que o Reclamante tivesse feito uso dos equipamentos por si adquiridos ou que tenha causado a depreciação dos mesmos.

3 – Motivação

O Tribunal Arbitral formou a sua convicção nos documentos juntos aos autos, das declarações do Reclamante e das testemunhas da Reclamada.

3- Do Direito

Da matéria de facto resultou provado que as partes celebraram um contrato celebrado à distância, isto é, *“um contrato celebrado entre um consumidor e um fornecedor de bens ou prestador de serviços sem presença física simultânea de ambos.”*, o qual é subsumível no D.L. nº 24/2014 de 14 de fevereiro e no D.L. nº 7/2004 de 7 de janeiro.

As partes são, por um lado um profissional (Reclamada) e, por outro uma pessoa singular, consumidor (Reclamante), tendo este adquirido o bem objeto do litígio para satisfação de necessidades pessoais, pelo que estamos perante uma relação jurídica de consumo enquadrável no DL 24/96 de 31 de julho (Lei de Defesa do Consumidor), na sua versão atualizada.

Ora, nos termos do artigo 10º do D.L. nº 24/2014, o consumidor tem o direito, sem ter de indicar o motivo, de resolver o contrato, ou seja, de exercer o seu direito ao arrependimento, desde que o faça no prazo de 14 dias contados da data em que o consumidor adquira a posse física dos bens por si adquiridos.

No presente caso, foi isso mesmo que aconteceu, o consumidor – ainda que a comunicação do seu direito à resolução não tenha sido feita de forma clara e objetiva – comunicou, dentro do prazo dos 14 dias à Reclamada que pretendia devolver os bens por si adquiridos, comunicação que a reclamada recebeu e que interpretou como o exercício do direito do consumidor à livre resolução do contrato – Vejam-se os e-mails trocados e o artigo 19º da resposta apresentada pela Reclamada.

A partir dessa data (20 de outubro de 2024) iniciou-se a contagem do prazo de 14 dias para o profissional reembolsar o consumidor, coisa que a Reclamada não fez.

Sustenta a Reclamada em sua defesa que, exercido pelo consumidor o seu direito ao arrependimento, impedia sobre este a obrigação de devolução dos bens adquiridos, coisa que este não fez. Parece-nos que a Reclamada labora numa certa confusão: em primeiro lugar, esta comunicou ao Reclamante que não aceitava a devolução dos bens, com os fundamentos que apreciaremos infra e, em segundo lugar, porque nos termos do artigo 12º, nº 5 do D.L. nº 24/2014 o dever de recolha dos bens impedia sobre a Reclamada, uma vez que os bens alienados foram por esta entregues no domicílio indicado pelo consumidor e esses bens, pela sua dimensão e natureza, não podiam ser devolvidos pelo correio.

Assim sendo, não pode a reclamada invocar a exceção de não cumprimento do contrato prevista no artigo 428º do Código Civil. Como o consumidor não tinha o dever de devolver os bens por si adquiridos, não pode a Reclamada fundar a sua recusa em devolver a este tudo quanto este lhe havia pago com esse fundamento. Julga-se, assim, improcedente a exceção de não cumprimento do contrato invocada pela Reclamada.

Sustenta ainda a Reclamada a sua recusa em aceitar a devolução dos bens, no facto de o consumidor ter aberto as suas embalagens, lhes ter retirado as películas protetoras e de os ter usado, assim violando os termos e condições que a Reclamada expõe no seu sítio na internet.

Neste tipo de contratos, a lei não afasta as regras gerais, pelo que o contrato de compra e venda celebrado produziu os seus efeitos típicos a saber: a transmissão da propriedade da coisa; a obrigação de entregar a coisa e a obrigação de pagar o preço – Cfr. os artigos 408º e 879º do Código Civil.

Como proprietário das coisas adquiridas, o consumidor goza “*de modo pleno e exclusivo dos direitos de uso, fruição e disposição*” -Cfr. o artº 1305º do Código Civil -, pelo que o consumidor pode experimentar o bem e utilizá-lo¹, ainda que possa vir a ser responsabilizado pelo profissional pela depreciação dos bens – Cfr. o artigo 14º, nº 2 do D.L. nº 24/2014.

Ante o supra exposto, não pode a Reclamada impedir o exercício do direito ao arrependimento pelo consumidor com fundamento na utilização dos bens adquiridos pelo consumidor. O que podia, mas não o alegou, nem provou, era tentar responsabilizar o consumidor pela eventual depreciação dos objetos a devolver. Não pode, pois, a Reclamada recusar a devolução dos valores pagos pelo consumidor com fundamento em que este desembalou os objetos – como os podia apreciar e utilizar sem os desembalar? -, lhes retirou as películas de proteção (o que não se deu como provado) e eventualmente os terá utilizado.

Uma vez exercido o direito ao arrependimento pelo consumidor e impendendo, como vimos já, sobre a Reclamada o dever de recolha dos bens, tinha esta de ter devolvido, no prazo máximo de 14 dias, ao consumidor Reclamante os valores por este pagos, coisa que não fez, ficando, pois, obrigada a devolver esses valores em dobro no prazo máximo de 15 dias úteis, o que também não fez.

¹ Vide Jorge Morais Carvalho, Manual de Direito do Consumo, Almedina, 8ª edição, 2022, pág. 344;

Além disso e uma vez decorrido o prazo de 15 dias úteis concedidos pelo legislador para o profissional devolver, em dobro, todos os valores pagos pelo consumidor, incorre este no pagamento de juros moratórios desde o termo desse prazo de 15 dias úteis e até ao pagamento dos valores pagos, acrescido da sanção legal.

V- Decisão:

Em face do exposto, julga-se procedente a presente reclamação e condena-se a Reclamada pagar ao Reclamante a quantia de 4.923,98 euros (o dobro dos valores por si pagos), acrescida dos juros de mora contados desde o término do prazo legal para a devolução ao consumidor dos valores por este pagos e, ainda, no pagamento, a título de indemnização, do valor de 40,00 correspondente à taxa paga pelo recurso ao presente processo de arbitragem, tudo no valor de 4.963,98 euros.

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

Porto, 15/02/2024

O Juiz-Árbitro



A. Soares Carneiro