

## Sentença

**Processo nº 599/2025**

**Reclamante:**

**Reclamada:**

### Sumário

1. A restituição de quantias pagas pelo consumidor em caso de devolução de bens deve respeitar o meio de pagamento originalmente utilizado, salvo acordo em contrário (art. 12.º do Decreto-Lei n.º 24/2014, de 14 de fevereiro).
2. A aquisição de produtos mediante vouchers emitidos por seguradora obriga, em caso de devolução, à emissão de vouchers de igual natureza, não se impondo ao fornecedor a devolução em numerário, na ausência de convenção expressa.
3. O incumprimento de expectativas do consumidor quanto à forma de reembolso não constitui, por si só, facto ilícito gerador de responsabilidade civil, se não for violada a política de devoluções previamente aceite.
4. A responsabilidade civil contratual ou extracontratual exige prova de facto ilícito, culpa (respetivamente presumida na 1ª e provada na 2ª), dano enexo de causalidade (art. 483.º e ss. do Código Civil), não bastando a mera alegação de prejuízos.
5. Não se provando o acordo para reembolso integral por transferência bancária, nem prejuízos diretamente imputáveis à atuação da entidade fornecedora, deve a reclamação ser julgada improcedente.

## 1. Relatório

1.1 O Reclamante retende resolver o contrato celebrado com a Reclamada, com a consequente restituição do valor de 2.594,97 €.

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 alegou que devolveu, em voucher, o preço do equipamento em causa.

## 2. Objeto do Litígio

O objeto do litígio corporiza-se na seguinte questão: saber se assiste ou não ao Reclamante o direito à resolução do contrato e a consequentemente devolução do valor de 2.594,97 €.

## 3. Fundamentação

### 3.1 Dos Factos

1. O Reclamante adquiriu em data que não consegue precisar uma câmara fotográfica e uma lente objetiva no valor de 2697,98 €, efetuando o pagamento de 103,01€ através de entidade e referência, dado que efetuou a compra via telefone, com o auxílio de um colaborador da Reclamada;

2. Em 13.11.24, o Reclamante deslocou-se ao estabelecimento da Reclamada no Norte Shopping, para proceder à devolução dos 2 artigos adquiridos, iniciando a Reclamada um processo de devolução;

3. O Reclamante alegou que a Reclamada lhe indicou dois procedimentos de reembolso do valor pago: emissão de um voucher , creditado na conta do Reclamante em 24/48h ou a restituição em dinheiro, mas que esta só poderia concretizar-se por transferência bancária devido à quantia em causa, podendo demorar 2 semanas;

4. O Reclamante declarou que optou pela segunda;

5. O Reclamante alegou que a Reclamada lhe solicitou o NIB, tendo assinado um documento comprovativo em que a quantia seria devolvida para a sua conta bancária;

6. O Reclamante esclareceu que o colaborador da Reclamada digitalizou os documentos e que no final lhe entregou 2 notas de crédito como comprovativo do reembolso, tendo o Reclamante perguntado se não ficaria também com uma cópia do documento que assinou, e tendo sido informado, pelo colaborador da Reclamada, que não, pois as notas de crédito seriam suficientes, doc 1;
7. O Reclamante, nos dias 29.11.24 e 30.11.24, recebeu duas transferências bancárias da Reclamada no valor de 95,45 € e 7,56 € correspondente ao valor dos 103,01 pagos por entidade e referência aquando da compra;
8. O Reclamante reclamou junto da Reclamada, sendo que alegou que esta última lhe dissera que a restante quantia seria devolvida por voucher digital;
9. O Reclamante declarou que não foi notificado desse voucher, não tendo na sua conta, no site da Reclamada, qualquer valor creditado, e que tal não foi o acordado com a Reclamada;
10. O Reclamante alegou que procedeu à devolução de 2 artigos e que comprou os mesmos em outro estabelecimento, pelo que perdeu o interesse em comprar outros artigos junto da Reclamada, ainda para mais estando em causa o montante de 2.594,97 €;
11. O Reclamante alegou que precisava urgentemente do valor em causa para as suas despesas do dia a dia;
12. O Reclamante alegou que a Reclamada assumiu o erro do seu colaborador mas nunca se responsabilizou pelo sucedido;
13. O Reclamante referiu ainda que voltou ao estabelecimento da Reclamada e que exigiu o documento que assinou com o seu NIB, alegando que tal comprova o acordado, ou seja a devolução integral para a sua conta bancária;
14. O Reclamante alegou que o colaborador da Reclamada disse que não tinha acesso ao documento, pois o mesmo tinha sido enviado para a central Back Office;

15. O Reclamante solicitou que o documento fosse pedido à central Back Office, tendo alegadamente sido informado pelo colaborador da Reclamada que iria tentar, mas sem qualquer compromisso;
16. O Reclamante afirmou que até à presente data não foi notificado de nenhum documento;
17. O Reclamante alegou ainda que devido ao comportamento da Reclamada teve de devolver os equipamentos que comprara em outro estabelecimento, pois carecia do dinheiro despendido;
18. O Reclamante referiu que devido ao comportamento da Reclamada ficou com o saldo no seu banco a descoberto e que teve de pagar juros no valor de 8,42€, docs 2 e 3;
19. O Reclamante referiu ainda que teve de pagar taxas para a devolução dos produtos, na compra que efetuou em outro estabelecimento comercial, e que teve prejuízos no valor de 119,22 €;
20. O Reclamante declarou que até ao momento, nem a [redacted], nem o outro estabelecimento lhe devolveram o valor que pagou;
21. O Reclamante reclamou no livro de reclamações da Reclamada, doc 4;
22. A Reclamada esclareceu que a situação está relacionada com um furto de equipamentos, cobertos por uma apólice;
23. A Reclamada informou que a seguradora emitiu 5 vouchers para utilizar em material do mesmo tipo;
24. A Reclamada esclareceu, ainda, que o Reclamante adquiriu produtos, dois deles, no Marketplace, tendo este acordo com a [redacted];
25. A Reclamada informou que de acordo com as condições gerais a devolução é realizada na forma de pagamento;
26. A Reclamada declarou que foi contactada a linha de apoio para efetuar conversão do voucher em cartão digital [redacted];

27. O Reclamante pagou quase a totalidade do preço nos artigos com voucher da seguradora e apenas 103,00 € da sua conta bancária;

28. A Reclamada esclareceu que o NIB fornecido só pode ser um documento multibanco ou retirado da aplicação.

### **3.1.1 Dos Factos Provados**

Resultam provados os seguintes factos:

Por declaração: 1, 2, 5 (parcialmente provado quanto ao pedido do NIB), 7, 8, 10, 11, 13, 14, 15, 16, 20 (parcialmente provado a não devolução para conta bancária), 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28.

Por documento: 6, 18 (relativamente à conta a descoberto), 21.

Factos não provados: 3, 4, 5 (parcialmente não provado relativamente à devolução da quantia para a conta bancária do Reclamante), 9, 12, 17, 18 (parcialmente não provado relativamente ao comportamento da Reclamada), 19, 20 (parcialmente não provado ao devolução da quantia paga no outro estabelecimento).

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

### **3.2. Motivação**

Ficou provado que o Reclamante comprou os equipamentos através de vouchers emitidos pela companhia de seguros e relativamente a material vendido no site da Reclamada, mas no Marketplace.

Ficou provado que a política de devolução da Reclamada dispõe que as devoluções operam de acordo com o modo de pagamento efetuado.

## 4. Do Direito

### 4.2 Fundamentação

Com base nos factos provados e não provados, e considerando o comportamento do Reclamante, importa proceder à fundamentação jurídica da situação à luz da Lei, nomeadamente tendo em conta o regime da defesa do consumidor, o Código Civil, e o Decreto-Lei n.º 24/2014, de 14 de fevereiro, que regula os contratos celebrados à distância e fora do estabelecimento comercial.

Ficou provado que o Reclamante adquiriu uma câmara fotográfica e uma lente objetiva, tendo pago uma parte do valor (103,01 €) com recurso a meios próprios (entidade e referência multibanco) e o restante através de vouchers emitidos por uma seguradora, em virtude de um furto coberto por apólice.

A compra foi realizada via telefone, com o auxílio de um colaborador da Reclamada.

Posteriormente, o Reclamante deslocou-se a um estabelecimento físico da Reclamada para proceder à devolução dos produtos, tendo iniciado o processo de devolução.

Também ficou provado que a Reclamada devolveu ao Reclamante os 103,01 € pagos com os seus próprios meios, através de duas transferências bancárias. Quanto ao restante valor, e conforme as declarações da Reclamada, foram emitidos vouchers para utilização em material idêntico.

Não ficou provado, contudo, que tivesse existido um acordo entre as partes no sentido de o valor total da compra ser devolvido por transferência bancária para a conta do Reclamante.

Igualmente, não ficou provado que o Reclamante tenha sido notificado da emissão desses vouchers ou que os mesmos tenham sido efetivamente creditados na sua conta

Apesar disso, a política de devoluções da Reclamada, que foi aceite no momento da compra, estipula que os reembolsos serão efetuados de acordo com o meio de pagamento utilizado, o que está em conformidade com o disposto no artigo 12.º do Decreto-Lei n.º 24/2014, de 14 de fevereiro.

Dessa forma, na ausência de prova de um acordo em sentido contrário, a Reclamada não se encontra legalmente obrigada a reembolsar em numerário valores que inicialmente foram pagos em espécie diferente, nomeadamente através de vouchers.

Esta conduta está igualmente em conformidade com o princípio do cumprimento de boa-fé previsto no artigo 762.º do Código Civil, bem como com o princípio da vinculação contratual, artigo 406.º do mesmo código.

A Reclamada agiu, portanto, de forma compatível com os deveres legais e contratuais que sobre ela impendem, não ficando demonstrado qualquer comportamento culposo ou ilícito suscetível de responsabilidade civil.

No que respeita aos danos alegados pelo Reclamante, como juros bancários decorrentes de saldo a descoberto, taxas pagas por devoluções em outro estabelecimento e prejuízos diversos, os mesmos não se encontram provados, não tendo sido demonstrado o nexo de causalidade entre tais prejuízos e a atuação da Reclamada.

Nos termos do artigo 483.º do Código Civil, a responsabilidade civil por factos ilícitos exige não apenas a existência de um facto voluntário e culposo, mas também o nexo de causalidade entre este e os danos sofridos, o que não se verifica no presente caso.

Em suma, tendo a Reclamada efetuado o reembolso do valor pago diretamente pelo Reclamante e disponibilizado os restantes montantes em forma de vouchers, conforme a forma de pagamento inicialmente utilizada, e não se tendo provado qualquer incumprimento contratual ou facto ilícito, não se mostram reunidos os pressupostos legais para que a Reclamada seja obrigada a proceder a novo reembolso ou a indemnizar o Reclamante pelos prejuízos por este alegadamente sofridos.

A sua atuação enquadra-se nos parâmetros da legalidade, da boa-fé e da conformidade com os termos do contrato celebrado, não sendo, assim, juridicamente censurável.

## 5. Decisão

Em face do exposto, e considerando que a atuação da Reclamada se encontra conforme com o disposto no artigo 12.º do Decreto-Lei n.º 24/2014, bem como com os princípios da boa-fé (artigo 762.º do Código Civil) e da execução contratual segundo os termos acordados (artigo 406.º do Código Civil), não se verificam os pressupostos da responsabilidade civil contratual ou extracontratual.

Decide-se, assim, julgar a presente reclamação improcedente, por não provada, absolvendo-se a Reclamada do pedido.

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

Porto, 03.06.25

A Juiz-Árbitro

*Maria João Almeida*