

Sentença

Processo nº 2093/2025

Reclamante: [REDACTED]

Reclamada: [REDACTED]

Sumário

I – A encomenda efetuada através de plataforma eletrónica não qualifica, por si só, como contrato celebrado à distância quando o consumidor opta pelo levantamento do bem em estabelecimento comercial, com possibilidade de verificação imediata da conformidade do produto, devendo tal circunstância ser atendida na qualificação jurídica da relação contratual.

II – O direito de livre resolução previsto no Decreto-Lei n.º 24/2014 não confere ao consumidor a faculdade de devolver o bem em estado diverso daquele que resulta de uma mera verificação da sua natureza, características e funcionamento.

III – A existência de danos ou marcas de uso no bem exclui o exercício pleno do direito de livre resolução e legitima a recusa do vendedor em aceitar a devolução ou troca.

IV – Para efeitos do regime da venda de bens de consumo, incumbe ao consumidor o ónus de demonstrar que a alegada falta de conformidade existia à data da entrega do bem.

V – A inexistência de falta de conformidade imputável ao vendedor afasta o direito à resolução do contrato e ao reembolso do preço.

VI – O reembolso em dobro do valor pago carece de fundamento legal quando não se verifique incumprimento contratual ou previsão legal expressa.

1. Relatório

1.1 O Reclamante pretende a resolução do contrato e o reembolso, em dobro, da quantia paga (301,90€ x2 =603.80€).

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 equipamento , alegando que aquando da entrega da placa para procederem à troca por uma outra, com bicos de maior dimensão, verificaram que a mesma apresentava um risco.

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 devolução, em dobro, da quantia paga.

3. Fundamentação

3.1 Dos Factos

1. O Reclamante em 10.07.25 efetuou uma encomenda, online, de uma placa de indução, no site da Reclamada;
2. O Reclamante levantou o equipamento em loja, doc 2;
3. O Reclamante alegou que em 23.07.25 dirigiu-se à loja da Reclamada para efetuar a troca do equipamento por um modelo que fosse ao encontro das suas necessidades, doc 3;
4. O Reclamante declarou que o colaborador da Reclamada abriu a caixa, que junto a ele estava um outro colaborador da Reclamada, tendo verificado que o bem estava conforme, tendo levado o mesmo para o armazém da Reclamada;
5. O Reclamante disse que um colaborador da Reclamada emitiu uma nota de crédito para que o Reclamante pudesse do modelo que pretendia adquirir descontar o respetivo valor pago;
6. O Reclamante referiu que, após ter a nota de credito na sua mão, um colaborador da Reclamada, vindo do armazém, fez notar que a referida placa possuía um risco;
7. O Reclamante disse ainda que o colaborador lhe transmitira que a placa teria de ser analisada pelo fabricante para confirmarem se poderiam aceitar a placa naquelas circunstâncias e proceder à respetiva troca;

8. O Reclamante referiu que rasgaram a nota de crédito e emitiram uma guia, tendo aceite que aguardaria a resposta do fabricante, doc 3;
9. O Reclamante referiu que a placa é um bem de primeira necessidade, que tem uma criança de 3 anos, pelo que precisam cozinhar diariamente;
10. O Reclamante esclareceu que entrou várias vezes em contacto com a reclamada para saber o ponto da situação e que a resposta era sempre a mesma, alguém estava de férias, primeiro o responsável de armazém, depois o fornecedor e, por ultimo, o fabricante;
11. O Reclamante esclareceu ainda que como o tempo ia passando a sua companheira enviou um email em 25.08.25 para a Reclamada a solicitar o reembolso do valor, dado que já tinham decorrido mais de 30 dias desde que deixaram o produto em loja, doc 1;
12. O Reclamante informou que a Reclamada pedira para aguardarem mais uma semana para que o responsável da [REDACTED] regressasse de férias;
13. O Reclamante referiu que desde o dia 25.08.25 até à presente data não fora contactado pela Reclamada;
14. O Reclamante adquiriu entretanto uma nova placa, pois não poderia estar sem este bem de primeira necessidade;
15. A Reclamada esclareceu que o equipamento fora comprado online, mas levantado em loja, tendo a caixa sido aberta para verificação da conformidade do produto em causa;
16. A Reclamada referiu que o Reclamante lhe solicitara a troca do equipamento por uma placa de indução com dimensões superiores, doc 2 junto com a contestação;
17. A Reclamada alegou que a sua equipa técnica respondeu prontamente ao Reclamante, solicitando para que o mesmo enviasse fotos e se deslocasse à loja a fim de o equipamento ser verificado, pois somente se estivesse conforme poderia ser trocado;

18. A Reclamada alegou que detetaram riscos no equipamento, em um dos discos, docs 3 e 4 juntos com a contestação;
19. A verificação das fotos enviadas pelo Reclamante e posterior verificação do produto, evidenciaram um dano, risco, na placa, foto junto com a contestação;
20. A Reclamada alegou que em 19.09.25 enviou email para a companheira do Reclamante a informar que não poderiam resolver o contrato porque no momento da entrega do equipamento o mesmo apresentava um risco em um dos discos, que iriam tentar encontrar uma solução junto do distribuidor da marca, doc 5;
21. A testemunha do Reclamante, ██████████, declarou que viu o produto em casa, que enviou emails para a Reclamada, que lhe disseram que o produto seria enviado para a Bosch, que esta respondeu que não se responsabilizariam pelo dano;
22. A testemunha da Reclamada disse que não respondera ao email de 19.09.25, porque o processo já se encontrava no CICAP;
23. A testemunha da Reclamada, ██████████, responsável pós venda, declarou que verificaram o produto com o cliente no ato da compra;
24. A testemunha disse ainda que o cliente, ora Reclamante, quis trocar o produto, mas que para tal lhe solicitaram fotos, pedindo-lhe, depois, para passar em loja a fim de a placa ser verificada;
25. A testemunha declarou que a placa exibia um risco;
26. A Testemunha disse ainda que foi um seu colega que recebeu e verificou a placa;
27. A testemunha referiu que para ir adiantando foi emitindo a nota de credito, mas reconhece que tal conduta foi precipitada, pois o seu colega quando levou a placa para o armazém a fim de a limpar, verificou que a mesma possuía um risco;
28. A testemunha disse que o distribuidor e a marca não aceitaram o bem;
29. A testemunha disse que emitiram uma guia de reparação e que o Reclamante assinou o documento onde se refere que a placa tem uma marca de risco, doc 3;

30. A testemunha disse ainda que a placa ficou nas instalações da Reclamada para tentarem com a marca uma cortesia, mas que tal não foi aceite.

3.1.1 Dos Factos Provados

Resultam provados os seguintes factos:

Prova documental: 2, 3, 8, 11, 16, 18, 19, 20, 29.

Prova por declaração: 1, 4, 5, 6, 7, 9, 10, 12, 14, 15, 17, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28, 30.

Facto não provado: 13

O tribunal arbitral teve ainda em consideração os factos acessórios discutidos na audiência de julgamento arbitral.

3.2. Motivação

Para a formação da convicção do Tribunal Arbitral quanto aos factos dados como provados e não provados, foram ponderados, de forma crítica e conjugada, os documentos juntos aos autos, as declarações das partes e os depoimentos das testemunhas produzidos em audiência de julgamento arbitral, tudo apreciado à luz das regras da experiência comum e do princípio da livre apreciação da prova.

Desde logo, quanto aos factos relativos à aquisição do equipamento, à forma como a encomenda foi efetuada, bem como ao levantamento do bem em loja (factos 1, 2 e 15), o Tribunal fundou a sua convicção na prova documental junta, designadamente nos documentos n.ºs 2 e 16, bem como nas declarações coincidentes do Reclamante e da testemunha da Reclamada, [REDACTED], que confirmou que o produto foi comprado online e levantado em loja, tendo sido aberta a caixa para verificação da conformidade do equipamento.

No que respeita aos factos atinentes à deslocação do Reclamante à loja da Reclamada para solicitar a troca do equipamento por outro modelo (factos 3, 16 e 24), o Tribunal valorou as declarações do Reclamante, corroboradas pelo teor do documento n.º 3 e pelas declarações da testemunha da Reclamada, que confirmou que o Reclamante manifestou intenção de trocar a placa por outra com dimensões superiores, tendo sido

solicitadas fotografias e a deslocação do cliente à loja para verificação do estado do bem.

Relativamente à abertura da caixa na presença do Reclamante, à emissão inicial de uma nota de crédito e à posterior constatação da existência de um risco na placa (factos 4, 5, 6, 7, 27 e 28), o Tribunal considerou credíveis e coerentes as declarações prestadas quer pelo Reclamante, quer pela testemunha da Reclamada. Esta última reconheceu expressamente que a nota de crédito foi emitida de forma precipitada e que apenas após a placa ter sido levada para o armazém, para limpeza, foi detetado um risco num dos discos do equipamento, o que levou à anulação da nota de crédito inicialmente emitida. Tal versão encontra ainda suporte na documentação junta aos autos, designadamente nos documentos n.ºs 3, 18, 19 e 29.

No que concerne à existência do risco no equipamento (factos 18, 19, 25, 26 e 29), o Tribunal atribuiu especial relevância às fotografias juntas com a contestação, bem como ao documento assinado pelo Reclamante aquando da emissão da guia de reparação, onde consta expressamente a referência à existência de um risco na placa. Acresce que ambas as testemunhas da Reclamada foram perentórias em afirmar que o equipamento apresentava um dano visível, consistindo num risco num dos discos, circunstância que também foi confirmada pela testemunha do Reclamante, ██████████, ao referir que a Bosch não se responsabilizou pelo dano.

Quanto aos contactos efetuados pelo Reclamante e pela sua companheira com a Reclamada, à demora na resposta e à solicitação de reembolso (factos 9, 10, 11, 12 e 21), o Tribunal baseou-se nas declarações do Reclamante, corroboradas pelo documento n.º 1 e pelo depoimento da testemunha ██████████, que confirmou o envio de emails e a informação prestada pela Reclamada no sentido de que o produto seria analisado pelo fabricante.

Relativamente ao envio de comunicação pela Reclamada em 19.09.25 (facto 20), o Tribunal formou a sua convicção com base no documento n.º 5, junto com a contestação, cujo teor não foi validamente impugnado, bem como nas declarações da

testemunha da Reclamada, que esclareceu que, após essa data, não respondeu a novos contactos por já se encontrar o processo pendente no CICAP (facto 22).

No que respeita à necessidade do bem e à aquisição de uma nova placa pelo Reclamante (factos 9 e 14), o Tribunal valorou as declarações do Reclamante, que se mostraram coerentes, credíveis e consentâneas com as regras da experiência comum, atendendo à natureza do bem em causa e à existência de um agregado familiar com uma criança menor.

Por fim, quanto ao facto dado como não provado sob o n.º 13, relativo à alegada ausência total de contactos por parte da Reclamada desde 25.08.25 até à presente data, o Tribunal considerou que tal factualidade não resultou suficientemente demonstrada, uma vez que ficou provado o envio de comunicação pela Reclamada em 19.09.25, conforme documento n.º 5, o que inviabiliza a prova plena da inexistência absoluta de qualquer contacto naquele período.

O Tribunal teve ainda em consideração os factos acessórios discutidos em audiência, na medida em que contribuíram para a compreensão global da dinâmica factual subjacente ao litígio, sem, contudo, assumirem relevância autónoma para a decisão da matéria de facto.

4. Do Direito

O litígio *sub judice* centra-se em saber se assiste ao Reclamante o direito à resolução do contrato e ao reembolso em dobro da quantia paga, no montante total de €603,80, em virtude da atuação da Reclamada relativamente a uma placa de indução adquirida online.

Enquadramento jurídico do contrato celebrado

Resulta provado que o Reclamante adquiriu o equipamento através do site da Reclamada, encontrando-nos, em abstrato, perante um contrato celebrado à distância, nos termos do artigo 3.º, alínea h), do Decreto-Lei n.º 24/2014, de 14 de fevereiro, que regula os contratos celebrados à distância e fora do estabelecimento comercial.

Todavia, ficou igualmente demonstrado que o equipamento foi levantado em estabelecimento comercial, tendo a respetiva embalagem sido aberta no ato, com verificação da conformidade do produto na presença do Reclamante e de colaboradores da Reclamada. Tal circunstância assume relevo jurídico na apreciação do regime aplicável, na medida em que o consumidor teve contacto direto e imediato com o bem, em termos funcionalmente equiparáveis aos de uma aquisição presencial, o que deve ser ponderado na análise do eventual exercício do direito de livre resolução.

Ainda que se admitisse, em abstrato, a aplicabilidade do regime previsto no artigo 10.º do Decreto-Lei n.º 24/2014, nos termos do qual o consumidor dispõe de um prazo de 14 dias para resolver o contrato sem necessidade de invocar motivo, tal direito não é absoluto. Com efeito, o artigo 14.º, n.º 2, do mesmo diploma estabelece que o consumidor é responsável pela desvalorização do bem resultante de manipulação que exceda a necessária para verificar a sua natureza, características e funcionamento, devendo o bem ser restituído em adequado estado de conservação.

No caso em apreciação, não se está perante uma mera verificação do bem para efeitos de apreciação da sua conformidade, mas antes perante uma situação em que, aquando da apresentação do produto para troca, o mesmo exibia um risco visível, consubstanciando um dano que afeta o seu estado de conservação.

Assim, mesmo que se considerasse aplicável o regime dos contratos celebrados à distância, o exercício do direito de livre resolução encontrar-se-ia limitado pela desconformidade do estado do bem, não se mostrando preenchidos os pressupostos legais para a sua plena efetivação, o que afasta a pretensão do Reclamante nesse segmento.

Do regime da compra e venda de bens de consumo e da conformidade do bem

Importa ainda analisar a situação à luz do Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro, que estabelece os direitos do consumidor em caso de falta de conformidade dos bens.

Nos termos do artigo 12.º do referido diploma, o vendedor é responsável por qualquer falta de conformidade que exista no momento da entrega do bem. Contudo, ficou provado que o equipamento foi verificado no ato do levantamento em loja, não tendo sido então identificado qualquer defeito ou dano, o que afasta a presunção de falta de conformidade originária imputável à Reclamada.

Pelo contrário, resultou demonstrado que, aquando da tentativa de troca do equipamento, foi detetado um risco num dos discos da placa, dano esse confirmado por prova documental (fotografias e guia de reparação) e por prova testemunhal, tendo o próprio Reclamante assinado documento onde tal risco é expressamente mencionado.

Não logrou o Reclamante provar que o referido dano já existia à data da entrega do bem, nem que o mesmo seja imputável à Reclamada, ao distribuidor ou ao fabricante. Assim, não se encontra preenchido o pressuposto legal da falta de conformidade, nos termos do Decreto-Lei n.º 84/2021.

Consequentemente, não assiste ao Reclamante o direito à resolução do contrato com fundamento em desconformidade do bem.

Da troca do equipamento e da nota de crédito

Ficou ainda demonstrado que a emissão inicial de uma nota de crédito por parte da Reclamada ocorreu de forma precipitada, antes da deteção do risco no equipamento, tendo sido posteriormente anulada quando se constatou que o bem não se encontrava em condições de ser aceite para troca.

Nos termos gerais do direito civil, designadamente dos artigos 406.º e 762.º do Código Civil, os contratos devem ser cumpridos de boa-fé. Não resulta dos factos provados que a Reclamada tenha assumido, de forma definitiva e vinculativa, a obrigação de proceder à troca do equipamento independentemente do seu estado de conservação.

A tentativa da Reclamada de obter uma solução junto do distribuidor e da marca configura, antes, uma atuação diligente e conforme ao princípio da boa-fé, não podendo ser interpretada como reconhecimento de responsabilidade ou aceitação automática da resolução do contrato.

Do pedido de reembolso em dobro

O Reclamante peticiona ainda o reembolso em dobro da quantia paga. Todavia, não resulta de qualquer norma legal aplicável ao caso concreto a previsão de um reembolso em dobro nas circunstâncias apuradas.

Tal sanção apenas se encontra prevista em situações legalmente tipificadas, como sucede, por exemplo, com determinados regimes sancionatórios específicos, o que manifestamente não é o caso dos autos. Inexistindo ilicitude, incumprimento definitivo ou atuação dolosa da Reclamada, carece este pedido de fundamento legal.

Em face do exposto, conclui o Tribunal Arbitral que:

O Reclamante não demonstrou a existência de uma falta de conformidade do bem imputável à Reclamada;

O direito de livre resolução não pode ser exercido nos termos pretendidos, atento o estado do equipamento aquando da devolução;

Não se verificam os pressupostos legais para a resolução do contrato;

Inexiste fundamento legal para o reembolso, muito menos em dobro, da quantia paga.

Improcede, assim, a pretensão do Reclamante.

5. Decisão

Face ao exposto, o Tribunal Arbitral decide:

- a) Julgar improcedente a reclamação apresentada pelo Reclamante;
- b) Declarar que não assiste ao Reclamante o direito à resolução do contrato, nem ao reembolso do preço pago, muito menos em dobro;
- c) Absolver a Reclamada de todos os pedidos formulados.

Notique-se.

Porto, 19.12.25

A Juiz-Árbitro

Maria João Almeida