

Sentença

Processo nº 2359/25

Reclamante: [REDACTED]

Reclamada: [REDACTED]

Sumário

1. A entrega presencial do bem, com possibilidade de o analisar e experimentar, afasta a qualificação do contrato como compra e venda à distância, não sendo aplicável o direito de livre resolução previsto para esses contratos.
2. A mera insatisfação subjetiva do consumidor não constitui falta de conformidade, não podendo, por si só, fundamentar a resolução do contrato ao abrigo do regime do DL 84/2021.
3. A resolução do contrato e o reembolso apenas são admissíveis quando exista desconformidade objetiva do bem, nos termos legalmente previstos, e não perante simples desagrado quanto ao resultado do uso ou aparência do produto.
4. Políticas comerciais que limitem a devolução sem defeito são válidas, desde que não contrariem direitos legalmente conferidos ao consumidor em caso de falta de conformidade.
5. O regime legal aplicável não prevê a devolução em dobro do preço, nem indemnizações automáticas na ausência de violação objetiva de deveres legais ou contratuais.

1. Relatório

1.1. Aberta a audiência, verificou-se não ser possível tentativa de conciliação pelo que se passou, de imediato, para a audiência arbitral.

1. 2. A Reclamante peticiona a resolução do contrato de compra e venda celebrado com a Reclamante e, conseqüentemente, a restituição do valor pago, 49,90€, bem como a devolução em dobro e taxas de arbitragem (valor total: 119.80 €).

2. Objeto do Litígio

O objeto do litígio corporiza-se na seguinte questão: saber se a Reclamante tem direito ao reembolso da quantia de 119.80€.

3. Fundamentação

3.1 Dos Factos

1. A Reclamante, em 29.09.25, adquiriu à Reclamada, via Instagram, um vestido, doc 1;

2. A Reclamante pagou o referido bem via *mbway*;
3. A Reclamante alegou que questionou a Reclamada sobre a eventual devolução do bem caso aquele não fosse do seu agrado, tendo a Reclamada informado que poderia trocar o bem ou ser emitida uma nota de credito equivalente ao valor pago, doc 2;
4. A Reclamante recolheu o artigo em um ponto de recolha de terceiros;
5. A Reclamante alega que nas mensagens automáticas da Reclamada consta a mensagem “*Nota: Trocas e devoluções até 14 dias, exceto biquínis e vestidos de festa*”;
5. A Reclamada declarou que após ter levantado o seu vestido manifestou a intenção de o devolver dentro do prazo legal;
6. A Reclamante disse ainda que a Reclamada se recusou a aceitar o vestido;
7. A Reclamante referiu que o vestido não foi adquirido nem experimentado em loja física;
8. A Reclamante esclareceu que até à data a Reclamada se recusou a aceitar o vestido, não a tendo reembolsado da quantia que paga;
9. A Reclamada declarou que comunicara à Reclamante que não havia devolução para artigos de festa e que a cliente aquando do levantamento do vestido não quis experimentar;
10. A Reclamada esclareceu que o vestido fora entregue à cliente em loja colaborativa, em Matosinhos, que a mesma possui peças expostas e provador;
11. A A Reclamada referiu que enviou uma mensagem, no dia seguinte, à Reclamante indagando se o vestido tinha ficado bem, doc a pagina 19 dos autos;
12. A Reclamada disse que a Reclamante não respondera a tal mensagem, doc a página 19 dos autos;
13. A testemunha da Reclamante, ██████████, irmão da Reclamante, declarou que acompanhou a irmã à loja colaborativa;

14. A testemunha disse que desconhece a mensagem da dona da loja referindo que não poderia haver troca do artigo adquirido;
15. A testemunha da Reclamada, ██████████ Baptista, encontrava-se na loja colaborativa em Matosinhos, declarou que procedeu à entrega do vestido à Reclamante, tendo informado a cliente que poderia utilizar o provador, tendo esta referido que o experimentaria em casa;
16. A testemunha referiu que a Reclamante abriu em loja o saco, tendo analisado o vestido, sem ter tecido qualquer comentário sobre o mesmo;
17. A Reclamada reiterou que houve mensagens trocadas entre ela e a Reclamante, que apenas no dia 29.09.25 referiu que o vestido não tinha ficado como idealizara, perguntando se poderia trocá-lo, doc a página 19 dos autos;
18. A Reclamada sublinhou que no site existe uma nota sobre a não devolução de vestidos de festa, doc a página 19 dos autos;
19. A Reclamada esclareceu ainda que a Reclamante alegou que tinha um evento no domingo e que precisava de ver se gostava;
20. A Reclamada sublinhou que a Reclamante recusou experimentar o vestido em loja, que o levou para casa e que excepcionalmente permitiria a troca por artigos expostos em loja, doc a página 21 dos autos ;
21. A Reclamada chamou ainda a atenção para a política de trovas e devoluções constante do site, doc a página 22 dos autos.

3.1.2 Dos Factos

Provados

Prova documental: 1, 3, 11, 12, 17, 18, 20, 21.

Prova por declaração: 2, 4, 5, 6 (parcialmente provado o não reembolso) 7, 9, 10, 13, 14, 15, 16, 19

Não provados

Factos: 6, 7 (parcialmente não provado que a Reclamada se recusou a aceitar o vestido), 8.

O Tribunal Arbitral, na formação da sua convicção, teve ainda em conta os factos acessórios discutidos durante a audiência de julgamento.

3.1.3 Motivação

O Tribunal, para formar a sua convicção quanto aos factos dados como provados e não provados, apreciou criticamente a prova produzida em audiência, conjugando a prova documental junta aos autos com as declarações das partes e com os depoimentos das testemunhas arroladas por ambas.

A prova documental junta aos autos — designadamente os documentos identificados como doc. 1, 3, 11, 12, 17, 18, 20 e 21 — revelou-se consistente, coerente e isenta de contradições internas, permitindo ao Tribunal confirmar elementos essenciais da relação contratual, nomeadamente:

- a aquisição do vestido através de plataforma digital (Instagram);
- o pagamento do bem por MBWay;
- o teor das mensagens trocadas entre Reclamante e Reclamada;
- as informações disponibilizadas pela Reclamada quanto à política de trocas e devoluções, constantes do site;
- a comunicação efetuada pela Reclamada no dia seguinte ao levantamento do artigo;
- a disponibilidade de provador na loja colaborativa onde o bem foi entregue.

Estes elementos documentais enquadram e corroboram as versões apresentadas pelas partes, servindo de base para confirmar, com segurança, a ocorrência dos factos dados como provados.

As declarações da Reclamante revelaram-se claras e coerentes entre si, sobretudo quanto aos aspetos seguintes:

- a aquisição do vestido online;
- a recolha do artigo em ponto de entrega;
- a existência de informação sobre possibilidade de trocas/devoluções;
- a intenção de proceder à devolução dentro do prazo de 14 dias;

- a ausência de reembolso até à data da audiência.

Contudo, no que respeita à alegada recusa definitiva da Reclamada em aceitar o vestido, as declarações da Reclamante não foram totalmente corroboradas pela restante prova, motivo pelo qual o Tribunal apenas considerou parcialmente provado o facto 6, apenas na parte relativa à inexistência de reembolso.

Da parte da Reclamada, as suas declarações mostraram-se igualmente relevantes, sobretudo no que respeita à existência de política de não devolução de vestidos de festa, à possibilidade de troca excecional por peças existentes na loja e à circunstância de a Reclamante ter recusado experimentar o vestido no local. Estas declarações encontram suporte na prova documental e no depoimento da testemunha por si arrolada.

O depoimento da testemunha [REDACTED] Silva foi prestado de forma espontânea, revelando conhecimento indireto dos factos relativos ao momento da recolha do vestido na loja colaborativa. Confirmou ter acompanhado a Reclamante.

Não obstante, o depoimento não abrangeu o teor das comunicações posteriores entre as partes, nem permitiu confirmar a alegada recusa definitiva da Reclamada em aceitar o vestido, motivo pelo qual não foi possível considerar provados na íntegra os factos 6 e 7.

O Tribunal atribuiu particular relevância ao depoimento desta testemunha, por se tratar de uma colaboradora presente na loja colaborativa aquando da entrega do artigo. O depoimento revelou-se coerente, firme e compatível com a prova documental.

A testemunha declarou que:

- informou a Reclamante da possibilidade de utilizar o provador;
- observou a Reclamante abrir o saco e examinar o vestido sem manifestar qualquer descontentamento;
- tomou conhecimento da política de trocas e devoluções da loja;

Estas declarações encontram eco nas comunicações trocadas pelas partes e nos documentos existentes nos autos, razão pela qual o Tribunal lhes atribuiu elevado valor probatório.

Foram considerados não provados os factos 6 e 7 na parte respeitante à alegada recusa da Reclamada em aceitar o vestido, bem como o facto 8.

A razão principal reside na falta de prova suficientemente consistente que demonstrasse:

- que a Reclamada, de forma categórica e definitiva, recusou a devolução do bem;
- que tivesse havido comportamento contraditório ou impeditivo por parte da Reclamada;
- que a Reclamada tivesse violado de forma inequívoca um dever contratual previamente assumido.

A prova produzida não permitiu estabelecer, com o grau de certeza exigido, que a Reclamada tenha recusado aceitar o artigo em violação das condições previamente anunciadas ao consumidor.

O Tribunal considerou a prova produzida globalmente coerente, não tendo sido detetados indícios de falsidade, imprecisão ou contradição grave nos depoimentos e documentos.

Na formação da convicção, o Tribunal ponderou:

- a credibilidade atribuída às testemunhas;
- a coerência das versões apresentadas pelas partes;
- a compatibilidade entre prova documental e prova testemunhal;
- os factos acessórios discutidos em audiência.

4. Direito

No caso em análise, importa começar por esclarecer que não estamos perante um contrato de compra e venda celebrado à distância.

Embora a Reclamante tenha inicialmente contactado a Reclamada através do Instagram, a verdade é que o bem não foi enviado para a morada da consumidora, nem foi entregue por um meio tipicamente associado ao comércio a distância. Pelo

contrário, ficou demonstrado que o vestido foi recolhido num ponto físico de entrega ligado à atividade da Reclamada, uma loja colaborativa situada em Matosinhos, onde os artigos estavam expostos e onde existia provador disponível para os clientes.

Ou seja: apesar de o contacto inicial ter ocorrido por via eletrónica, a execução do contrato — nomeadamente a entrega do bem — ocorreu num espaço físico, com possibilidade inspecionar e experimentar o artigo antes de a cliente o levar consigo. Isso afasta a aplicação do regime jurídico próprio dos contratos celebrados à distância, cujo fundamento assenta precisamente na impossibilidade de contacto direto com o bem, na ausência de interação pessoal com o profissional e na inexistência de oportunidade imediata de exame do produto.

Assim, não é aplicável ao caso o direito de livre resolução de 14 dias, previsto nos contratos celebrados à distância ou fora do estabelecimento comercial.

Esse direito existe apenas para compensar a vulnerabilidade do consumidor quando compra um produto sem o poder ver, tocar ou experimentar no momento da compra — algo que não se verificou neste caso, pois a Reclamante deslocou-se pessoalmente à loja colaborativa, onde a colaboradora presente a informou da existência de provador e onde a própria abriu o saco, analisou o vestido e não manifestou qualquer desconformidade, optando voluntariamente por o experimentar apenas em casa.

Assim, o regime aplicável é o do DL 84/2021 de 18 de outubro, que regula a conformidade dos bens com o contrato. Importa destacar que este diploma protege o consumidor quando o bem apresenta uma falta de conformidade, isto é, quando não corresponde ao contratado, quando está defeituoso ou quando não oferece as características que legitimamente se podem esperar do tipo de bem adquirido.

Contudo, da prova produzida não resulta demonstrado que o vestido apresente qualquer defeito, discrepância face ao anunciado ou irregularidade relevante. O único fundamento apresentado pela Reclamante foi que “o vestido não ficou como idealizara”, o que traduz uma mera insatisfação subjetiva, que não equivale a falta de conformidade nos termos do DL 84/2021.

Ora, o direito do consumidor à resolução do contrato ao abrigo do DL 84/2021 pressupõe a prova de uma desconformidade objetiva do bem, o que aqui não se verificou. Também não se aplica o chamado “direito de rejeição”, previsto para situações em que o bem se revela desconforme nos primeiros 30 dias, pois não está demonstrada qualquer desconformidade.

Adicionalmente, ficou ainda comprovado que a Reclamada dispõe de informação acessível quanto à sua política comercial, da qual consta a menção à não aceitação de devoluções relativamente a vestidos de festa.

Trata-se de uma política comercial legítima, desde que não contrarie direitos legais dos consumidores. Ora, não existindo defeito no bem, nem falta de conformidade, nem contrato celebrado à distância, essa política é válida e plenamente aplicável ao caso.

Por fim, salienta-se que o DL 84/2021 não prevê, em qualquer circunstância, a devolução em dobro do valor pago. Este regime legal apenas assegura o reembolso do preço quando haja efetiva falta de conformidade e consequente resolução contratual — o que, como explicado, não se verifica no presente litígio.

Assim, e com fundamento na prova produzida, conclui-se que:

1. não se aplica o regime de livre resolução de contratos à distância;
2. não foi demonstrada qualquer falta de conformidade nos termos do DL 84/2021;
3. a Reclamada não está obrigada a aceitar a devolução baseada apenas em insatisfação subjetiva;
4. não existe fundamento legal para exigir a devolução em dobro do valor pago.

Em consequência, e à luz do quadro jurídico aplicável, a Reclamante não tem direito ao reembolso das quantias pretendidas, inexistindo fundamento legal que imponha à Reclamada a aceitação da devolução do vestido ou a restituição dos montantes reclamados.

5. Decisão

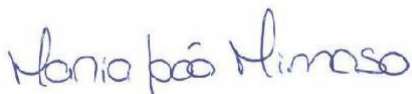
Pelo exposto, o Tribunal Arbitral decide:

1. Julgar totalmente improcedente o pedido da Reclamante;
2. Declarar não existir fundamento legal para a resolução do contrato nem para a devolução do valor pago;
3. Julgar inválido o pedido de devolução em dobro e de reembolso de quaisquer montantes adicionais;
4. Absolver a Reclamada de todos os pedidos formulados.

Notifique-se.

Porto 01.12.25

A Juiz-Árbitro,



Maria João Mimoso