

Sentença

Processo nº 126/26

Reclamante: [REDACTED]

Reclamada: [REDACTED]

Sumário

I – Nos contratos celebrados à distância, o consumidor tem direito à livre resolução do contrato no prazo legalmente previsto, sem necessidade de indicação de motivo, assistindo-lhe o direito ao reembolso integral das quantias pagas.

II – Tendo o profissional disponibilizado um meio de devolução do bem através de recolha ao domicílio por transportadora por si indicada, o risco inerente ao processo logístico não pode ser integralmente imputado ao consumidor.

III – Demonstrando o consumidor que colocou o bem à disposição para recolha nos termos acordados, considera-se cumprido o ónus da prova da devolução, não podendo o profissional recusar o reembolso com fundamento na ausência de receção do bem, quando tal facto não lhe seja imputável.

IV – A ausência de prova, por parte do profissional, de que a não recolha se deveu a facto imputável ao consumidor determina a procedência do direito ao reembolso.

V – O princípio da boa-fé e a especial proteção conferida ao consumidor impõem uma interpretação favorável à efetividade dos seus direitos, designadamente em situações de falhas no circuito de devolução organizado pelo profissional.

1. Relatório

1.1 Aberta a audiência, verificou-se não ser possível a conciliação entre as partes, pelo que se passou, de imediato, à audiência de julgamento arbitral.

1.2. A Reclamante alega que a Reclamada recolhera a encomenda e que nunca recebera a devolução da quantia paga pelo bem devolvido.

1.3. A Reclamada alega que a a encomenda não fora recolhida.

2. Objeto do Litígio

O objeto do litígio corporiza-se na seguinte questão:

saber se a Reclamante tem direito à devolução da quantia paga, no valor de 139,97 €.

3. Fundamentação

3.1 Dos Factos

1. A Reclamante adquiriu online, no site da Reclamada, no dia 09.12.24, uma parka com capuz e colete alcochoado, cor 860 castanho/ tamanho M, tendo rececionado a encomenda no dia 20.12.25, doc 1;
2. A Reclamante alegou que no dia 22.12.24 procedeu à devolução do bem, tendo ficado registado sob o nº #RDCPT2024/043708, doc 2;
3. A Reclamante referiu que até à presente data não recebera qualquer montante;
4. A Reclamante declarou que contactou a [REDACTED], tendo esta informado que nunca receber o bem que fora devolvido, doc 2, emails trocados entre as partes;
5. A Reclamada alegou que no dia 20.01.25 enviara um email à Reclamante informando sobre a data da recolha, dia 21.01.25 com o nº P5442492;
6. A Reclamada referiu que apesar do agendamento realizado a transportadora não recolhera o bem;
7. A Reclamada sublinhou que não existe qualquer evidencia de recolha do bem;
8. A Reclamada alegou que existem varias opções para devolução, sendo que a Reclamante optou pela recolha ao domicílio;
9. A Reclamante esclareceu que nesta modalidade de recolha o endereço contratualizado é exatamente o da encomenda da cliente;
10. A Reclamante durante a audiencia de julgamento arbitral declarou que na 1ª recolha a gendada se encontrava em casa;
11. A Reclamante disse que a recolha ficara remarcada para dia 21.01.25 e que foi o segurança do seu prédio que entregara a encomenda;

12. A testemunha da Reclamante, [REDACTED], segurança privado no prédio da Reclamante, declarou que no dia 21.01.25 a encomenda fora levantada, tendo a mesma sido registada na agenda interna que possuem para recebimentos e devoluções, doc junto autos;
13. A testemunha declarou que desde a pandemia é pratica receberem encomendas dos condóminos e devolverem as encomendas deixadas pelos mesmos;
14. A testemunha disse que nenhuma empresa deixa comprovativo de entrega ou levantamento;
15. A testemunha declarou que o predio possui 180 habitações;
16. A mandatária da Reclamada disse que as encomendas possuem 1 documento no interior, guia back;
17. A mandatária da Reclamada disse que tal possui a identificação do cliente, identificação do destinatário, código de barras, espaço para assinatura, pick up ou domicilio;
18. A Reclamante declarou que não se apercebeu de tal documento, referindo que outras marcas possuem o referido documento;
19. A testemunha da Reclamante disse que os [REDACTED] expresso exigem assinatura, mas que as outras transportadoras não;
20. A testemunha esclareceu que se encontra sempre a realizar o horário entre as 08:00 e as 16:00;
21. A tetemunha referiu ainda que depois deste episódio passaram a registar o destinatário;
22. A mandatária da Reclamada esclareceu o seguinte: se na primeira recolha agendada não conseguirem recolher a encomenda, a segunda recolha é realizada manualmente;
23. A mandatária disse ainda que a marca comunica com a transportadora e envia novo pedido inserido pela [REDACTED] no processo;
24. A mandatária da Reclamada disse que deve ter faltado o nº da porta;
25. A mandatária da Reclamada disse não haver prova da entrega, afirmando não haver recolha;

26. A testemunha da Reclamante, José Monteiro, marido da Reclamante, advogado, explicou o *modus operandi* das entregas e recolhas de encomendas no seu prédio;

27. A testemunha declarou que enviara email para a [REDACTED], a qual comunicou que a encomenda não fora levantada;

28. A testemunha disse ainda que a marca pedira um comprovativo que nunca enviara.

3.1.1 Dos Factos Provados e Não Provados

Resultam provados:

Por documento: 1, 2, 4, 12.

Por declaração: 3, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 26, 27, 28.

Resultam não provados:

Factos: 24, 25.

O Tribunal Arbitral tomou ainda em consideração, na sua apreciação global da prova, os factos acessórios discutidos em audiência de julgamento.

3.2. Motivação

A convicção do Tribunal Arbitral quanto à matéria de facto considerada provada e não provada formou-se com base na apreciação crítica e conjugada de toda a prova produzida em audiência de julgamento, designadamente documental, testemunhal e por declarações das partes, à luz das regras da experiência comum e do princípio da livre apreciação da prova.

No que respeita aos factos dados como provados sob os n.ºs 1, 2, 4 e 12, o Tribunal fundou a sua convicção nos documentos juntos aos autos, os quais não foram impugnados pelas partes e se revelaram coerentes entre si, designadamente quanto à aquisição do bem, ao registo do pedido de devolução e ao registo interno da recolha alegadamente efetuada no edifício da Reclamante.

Relativamente aos factos provados por declarações (n.ºs 3, 5 a 11, 13 a 23 e 26 a 28), o Tribunal valorou as declarações prestadas pelas partes e testemunhas em audiência, atendendo à sua consistência, espontaneidade e verosimilhança. Em particular, mereceu credibilidade o

depoimento da testemunha [REDACTED], segurança do prédio, que descreveu de forma circunstanciada o procedimento habitual de receção e entrega de encomendas no edifício, bem como o registo interno da recolha da encomenda em causa no dia indicado. Tal depoimento foi corroborado pelo documento junto aos autos e pelas declarações da Reclamante.

O Tribunal teve ainda em consideração o depoimento da testemunha José Monteiro, o qual, apesar da sua relação com a Reclamante, prestou declarações coerentes quanto às diligências efetuadas junto da Reclamada e ao funcionamento das entregas no prédio, não tendo sido detetados indícios de falta de veracidade.

No que concerne às declarações da Reclamada, designadamente quanto à inexistência de prova de recolha e à alegada falta de elementos necessários à sua concretização (como o número da porta), o Tribunal entendeu que tais afirmações não foram suficientemente sustentadas por prova objetiva, nomeadamente documental, que permitisse infirmar os elementos apresentados pela Reclamante.

Acresce que, embora tenha sido referido que existiria um documento (“guia back”) no interior da encomenda para efeitos de devolução, não foi feita prova de que tal documento fosse imprescindível para a concretização da recolha, nem que a sua eventual ausência tivesse impedido a mesma.

Por outro lado, o Tribunal valorou o facto de, no contexto descrito, ser prática corrente no edifício da Reclamante a receção e entrega de encomendas por parte da segurança, sem emissão de comprovativo formal por parte de várias transportadoras, o que se revelou compatível com as regras da experiência comum.

No que respeita aos factos dados como não provados (n.ºs 24 e 25), o Tribunal considerou que não foi produzida prova bastante que permitisse dar como assente que a não recolha da encomenda se tenha devido à falta de indicação do número da porta, nem que, em absoluto, não tenha ocorrido qualquer recolha. Com efeito, tais alegações assentaram essencialmente em suposições ou afirmações genéricas da Reclamada, desacompanhadas de elementos probatórios concretos e objetivos.

Assim, perante a dúvida gerada e considerando o conjunto da prova produzida, o Tribunal formou a sua convicção nos termos acima expostos, dando como provados e não provados os factos nos moldes indicados.

4. Direito

O presente litígio insere-se no âmbito das relações de consumo, sendo aplicável o regime jurídico da defesa do consumidor, bem como o regime dos contratos celebrados à distância.

Nos termos do disposto na Lei de Defesa do Consumidor, o consumidor tem direito à proteção dos seus interesses económicos, bem como à qualidade dos bens e serviços e à reparação de danos, nos termos gerais de direito.

Atento o facto de a aquisição ter sido realizada através de uma plataforma online, estamos perante um contrato celebrado à distância, sendo aplicável o regime previsto no Decreto-Lei n.º 24/2014.

Nos termos do artigo 10.º deste diploma, o consumidor dispõe de um prazo de 14 dias para exercer o direito de livre resolução do contrato, sem necessidade de indicar qualquer motivo. Exercido esse direito, nos termos do artigo 12.º do mesmo diploma, o fornecedor de bens está obrigado a reembolsar o consumidor de todos os pagamentos recebidos, incluindo os custos de entrega, no prazo máximo de 14 dias a contar da data em que é informado da decisão de resolução.

Todavia, o artigo 13.º estabelece que o profissional pode reter o reembolso até ter recebido os bens devolvidos ou até o consumidor apresentar prova do envio dos mesmos, consoante o que ocorrer primeiro.

No caso em apreço, resulta da matéria de facto dada como provada que a Reclamante exerceu o direito de devolução do bem, tendo sido efetuado o registo da devolução e agendada a respetiva recolha ao domicílio, modalidade disponibilizada pela própria Reclamada.

Mais se provou que, na data agendada para a recolha, a encomenda foi entregue a um terceiro (segurança do edifício), no âmbito de um procedimento habitual e aceite no contexto do prédio da Reclamante, tendo sido registada a sua entrega para recolha pela transportadora.

Neste contexto, importa aferir sobre quem recai o risco associado à recolha do bem, bem como o ónus da prova quanto à sua efetiva devolução.

De acordo com as regras gerais do ónus da prova, previstas no artigo 342.º do Código Civil Português, cabe àquele que invoca um direito fazer prova dos factos constitutivos do mesmo. Assim, caberia à Reclamante demonstrar que procedeu à devolução do bem.

Contudo, tendo a Reclamada disponibilizado como modalidade de devolução a recolha ao domicílio através de transportadora por si indicada, entende-se que o risco da operação logística não pode ser integralmente transferido para o consumidor, sobretudo quando este atua de acordo com as instruções fornecidas pelo profissional.

Com efeito, ao optar por um sistema de recolha organizado pela própria Reclamada, cria-se uma legítima expectativa no consumidor de que, cumpridas as condições indicadas, a devolução será processada sem necessidade de diligências adicionais da sua parte.

Acréscce que, no caso concreto, a Reclamante logrou fazer prova bastante de que colocou o bem à disposição para recolha, nos termos acordados, sendo corroborada por testemunho credível e por registo interno do local onde a encomenda foi entregue para o efeito.

Por outro lado, a Reclamada não apresentou prova suficiente de que a recolha não tenha ocorrido por facto imputável à Reclamante, limitando-se a invocar a ausência de registo por parte da transportadora, o que, por si só, não é bastante para afastar a prova produzida.

Neste sentido, entende-se que, uma vez demonstrado que a Reclamante cumpriu os procedimentos necessários à devolução, deve considerar-se verificado o exercício do direito de resolução, não podendo a Reclamada recusar o reembolso com fundamento em falhas no circuito logístico que lhe é imputável.

Tal entendimento é ainda reforçado pelo princípio da boa-fé, consagrado no artigo 762.º do Código Civil Português, que deve nortear a atuação das partes no cumprimento das obrigações, bem como pelo princípio da proteção do consumidor enquanto parte mais débil da relação contratual.

Em face do exposto, conclui-se que a Reclamante tem direito ao reembolso da quantia paga, no valor de 139,97 €, por força do exercício válido do direito de livre resolução do contrato, não podendo a Reclamada eximir-se a tal obrigação com base na ausência de prova da receção do bem, quando tal ausência não lhe é imputável ao consumidor.

5. Decisão

Nestes termos, julga-se a presente ação procedente, por provada, e, em consequência:

Condena-se a Reclamada a restituir à Reclamante a quantia de 139,97 € (cento e trinta e nove euros e noventa e sete cêntimos), correspondente ao valor pago pelo bem devolvido;
Taxas de arbitragem a cargo da Reclamada.

Notifique-se.

Porto, 01.04.26

A Juiz-Árbitro,

