

Processo nº 4875/2020

---

**TÓPICOS**

**Serviço:** Artigos relacionados com tecnologias de informação e comunicação

**Tipo de problema:** Outras questões relacionadas com o fornecimento / prestação de serviços

**Direito aplicável:** Decreto lei nº 24/2014 de 14 de Fevereiro

**Pedido do Consumidor:** Devolução do bem ao abrigo do direito de livre resolução e reembolso do valor pago (€49,99).

---

**Sentença nº 68/ 21**

---

**PRESENTES**

(reclamante)

(reclamada)

---

**RELATÓRIO:**

Iniciado o Julgamento através de videoconferência, encontram-se presentes por esta via a reclamante e o representante da reclamada.

Foram ouvidas ambas as partes.

Ouvido o representante da reclamada por ele foi dito que *a empresa ---, onde trabalha, não aceita que os clientes experimentem determinados bens sobretudo quando são adquiridos online, designadamente o artigo objecto de reclamação "----", e por isso não aceitou nem aceita, a devolução do bem adquirido online na sua loja, no âmbito da livre resolução dos contratos vendidos fora do estabelecimento comercial, que no caso foi "Online".*

Foi esclarecido o representante da reclamada, tendo-lhe sido lido designadamente o disposto no artº14º do Decreto Lei nº 24/2014 de 14 de Fevereiro, que através da leitura deste preceito legal, foi esclarecido que os consumidores têm o direito de experimentar os bens que adquirem, e não estando por isso vinculados às orientações dos vendedores das empresas. Apesar disso, manteve o seu entendimento.

### FUNDAMENTAÇÃO DE FACTO:

Não havendo mais prova a produzir e tendo-se em consideração a situação exposta, dão-se como provados os seguintes factos:

- 1) Em 07/12/2020, a reclamante adquiriu na ---, um artigo "Sogo Sist Engomar Vertical SS6335), pelo valor de €49,99.
- 2) Em 10/12/2020, a reclamante deslocou-se à loja -----, com vista a proceder à devolução do bem, ao abrigo do direito de livre resolução das vendas à distância, sendo informada que o artigo em causa estava incluído "nos artigos de casa que não podem ser devolvidos conforme condições gerais referidas no site".
- 3) Ainda em 10/12/2020, a reclamante formalizou reclamação no Livro de Reclamações da reclamada, dado que aquando da compra não foi devidamente informada de que o artigo em causa não poderia ser devolvido, para além de que se encontra exactamente nas mesmas condições em que foi recebido, pelo que exigia a devolução do bem e reembolso do valor pago.
- 4) A reclamada não aceitou a pretensão da reclamante, pelo que o conflito se manteve sem resolução.

### FUNDAMENTAÇÃO JURÍDICA:

Tendo em consideração a matéria dada como assente e o preceituado no artº 10º, nº 1 do Decreto Lei 24/2014 de 14 de Fevereiro, dado tratar-se um ferro de engomar que como é natural deverá ser experimentado para que o consumidor verifique o seu regular funcionamento, a reclamação julga-se procedente por provada.

**DECISÃO:**

Nestes termos, em face da situação descrita, julga-se procedente por provada a reclamação e em consequência condena-se a reclamada a aceitar o ferro eléctrico ----- identificado no nº 1 da reclamação, e a devolver o valor pago pela reclamante de €49,99 à mesma, no momento do recebimento do referido bem.

Sem custas.

Desta sentença ficam notificadas as partes.

---

Centro de Arbitragem, 7 de Abril de 2021

O Juiz Árbitro

---

(Dr José Gil Jesus Roque)