



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

**Processo nº 1020 / 2023**

---

## **TÓPICOS**

**Serviço:** Mobiliário e acessórios para casa e jardim

**Tipo de problema:** Não conforme à encomenda

**Direito aplicável:** Lei 24/96, de 31 de Julho; Diretiva nº 2011/83/EU, de 25 de Outubro; DL 24/2014, de 14 de Fevereiro; arts 296.º e 279.º do CC; DL 84/2021, de 18 de Outubro

**Pedido do Consumidor:** Devolução do valor, em dobro, em virtude do exercício do direito de livre resolução previsto para contratos celebrados à distância e fora do estabelecimento e do não cumprimento do prazo de devolução.

---

## **SENTENÇA Nº 292 / 2023**

Reclamante:

Reclamada:

### **1. RELATÓRIO:**

Segundo alegam os reclamantes:

Em 6/10/2022 adquiriram à reclamada, através do website da mesma, duas mesas de cabeceira e um aparador pelo valor total de € 494,00, com prazo de entrega de cerca de 50 dias úteis.

Em 18/1/2023 foram informados da significativa demora de entrega das mesas de cabeceira, pelo que cancelaram a encomenda a elas respeitante, tendo a reclamada procedido à devolução do valor de € 130,00, que por elas havia sido pago.

Em 2/2/2023, já depois de largamente ultrapassado o prazo de entrega do aparador, procedeu a reclamada à entrega do mesmo, embalado numa caixa.



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



Em 15/2/2023, dado que o móvel não correspondia às suas expectativas exerceram os reclamantes o direito de livre resolução do contrato, enviando um *email* à reclamada nesse sentido e solicitando a devolução do respectivo valor (€ 364,00).

A reclamada não procedeu à devolução do valor pago no prazo de 14 dias, tendo os reclamantes solicitado o reembolso do dobro do valor pago pelo aparador e entrega, seja de € 728,00 (364.00 x 2).

Respondeu a reclamada, alegando respeitar o exercício do direito de resolução do contrato pelos reclamantes efectuado, exigindo a entrega do bem nas instalações da reclamada nas condições em que foi recebido, devendo todos os componentes estar conservados na caixa original do mesmo.

## **2. FUNDAMETAÇÃO DE FACTO:**

### **Factos provados:**

Resultaram provados os factos melhor descritos no antecedente relatório., respeitantes à alegação dos reclamantes.

E que o aparador vinha com um revestimento de cartão, que os reclamantes, por lhes fazer estorvo, deitaram logo fora.

Também resultou provado que, por *email* de 6/2/2023, o reclamante Gonçalo Brites solicitou à reclamada que fosse buscar o aparador e as peças e que devolvesse o montante pago.

E que, por *email* de 13/2/2023, o mesmo reclamante, reiterou o seu pedido anterior, do cancelamento da compra do aparador e do reembolso do valor pago.

O móvel em questão foi começado a montar, tendo ficado sem sofrer qualquer dano, apto a nova comercialização.

A reclamada não se ofereceu para recolher ela própria o bem.

O consumidor, ora reclamantes, não foram previamente informados pela reclamada que têm o dever de pagar os custos da devolução.

Os reclamantes são unidos de facto.



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

### **3. FUNDAMENTAÇÃO DE DIREITO:**

O tribunal é competente – arts 14.º, nºs 2 e 3 da Lei 24/96, de 31 de Julho e 4.º do Regulamento Harmonizado para todos os Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo.

As partes são legítimas.

Não há nulidades, excepções ou questões prévias que obstem ao conhecimento do mérito da causa.

Dúvidas não restam que entre reclamantes e reclamada foi outorgado, em 6/10/2022, através do *website* desta, um contrato celebrado à distância, que teve por objecto, no que ora importa, um aparador (art. 3.º, als a) e f) do DL 24/2014, de 14 de Fevereiro, que transpôs para a ordem jurídica nacional a 1).

Trata-se de um contrato celebrado entre um profissional e um consumidor sem a presença física simultânea de ambos, e virtude da utilização de uma ou mais técnicas de comunicação á distância: telefone, telemóvel, catálogos, televisão, correspondência, *email*, *internet*, entre outras<sup>2</sup>

Também dúvidas não restando que o dito aparador foi entregue aos reclamantes, dentro de um invólucro de cartão, em 2/2/2023.

Que os mesmos, por lhes fazer estorvo, deitaram fora.

E que os reclamantes, seguramente em 15/2/2023, declararam resolver o contrato e solicitaram o reembolso do valor pago, no montante de € 364,00<sup>3</sup>.

Sendo sabido que o prazo para o exercício do direito de livre resolução do contrato<sup>4</sup> celebrado à distância é de 14 dias a contar daquele em que o consumidor tiver a posse física da coisa, tendo tal respectiva data ocorrido em 2/2/2023 (art.10.º, nº 1, al. b).

**É o chamado direito de arrependimento por banda do consumidor.**

<sup>1</sup> Sendo deste diploma legal todas as disposições a seguir citadas sem referência expressa,

<sup>2</sup> David Falcão, Lições de Direito de Consumo, p. 131.

<sup>3</sup> Desprezando-se, por desnecessários à decisão do pleito, os anteriores *emails* de 6/2/2023 e de 13/2/2023 nos quais, ainda que de forma menos precisa, também foi declarada a resolução do contrato, com pedido de reembolso do valor pago.

<sup>4</sup> Sem necessidade de indicar o motivo.



Sem que nos encontremos perante qualquer uma das excepções a tal direito previstas no art. 17.º.

Sendo certo que o prazo em análise, embora sem interesse para o caso em questão<sup>5</sup>, é contínuo (arts 296.º e 279.º do CC), bem como que a “aquisição da posse física das coisas” corresponde à sua entrega (art. 11.º, nº 1 do DL 84/2021, de 18 de Outubro)<sup>6</sup>.

Podendo o consumidor exercer tal direito por qualquer declaração inequívoca dirigida ao profissional (art. 11.º, nº 1), v.g. por correio electrónico.

Considerando-se exercido o direito de resolução pelo consumidor dentro do prazo quando a declaração de resolução é enviada antes do termo dos prazos referidos no artigo anterior (art. 11.º, nº 3). O que aqui sucedeu.

E, assim, exercido tal direito tempestivamente, como foi o caso, e tratando-se de um bem, tem o profissional, em 14 dias, que reembolsar o consumidor dos valores pagos, tendo este o dever de o conservar e restituir (art. 12.º, nº 1).

Incluindo tal reembolso os custos de envio<sup>7</sup>.

Mas, caso o fornecedor não se ofereça para recolher ele próprio o bem, deve o consumidor, no prazo de 14 dias a contar da data em que tiver comunicado a sua decisão de resolução, devolver ou entregar o bem ao fornecedor ou a pessoa autorizada para o efeito (art. 13.º, nº 1).

Havendo que o entregar em perfeito estado de conservação, a fim de não se sujeitar a despesas motivadas pela depreciação pelo bem sofrida Sendo permitida a retenção do reembolso enquanto o bem não for recebido ou enquanto o consumidor não apresentar prova da devolução do mesmo (art. 12.º, nº 4).

---

<sup>5</sup> Dúvidas não havendo que à data da resolução o prazo de 14 dias ainda não tinha decorrido.

<sup>6</sup> Jorge Morais Carvalho, Manual de Direito de Consumo.

<sup>7</sup> Ac. do TJUE de 15/4/2010 e Jorge Morais Carvalho, ob. cit., p. 349.



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

Ora, *in casu*, como antes ditos os reclamantes exerceram o seu direito de arrependimento dentro do prazo para tal concedido pela lei.

Contudo, retiraram o bem da embalagem que o envolvia e começaram a montá-lo, tendo desistido por razões que, com o mínimo de segurança, não se conseguiram apurar.

Mas o bem deve, para não haver depreciação, ser entregue tal como foi recebido.

E, assim, vamos desconsiderar o tempo decorrido após a notificação da decisão de resolução do contrato, a fim de os reclamantes poderem desarmar o móvel, para o entregarem tal como o receberam

Bem podendo, de novo, envolvê-lo em cartão, que conseguirão obter no mercado

Sem que o consumidor tenha que providenciar pela conservação do material de embalagem originário do bem, tendo-se, desde logo, em conta a dimensão do mesmo (cfr. fatura junta como doc. 1) e o tempo decorrido entre a data do exercício do direito de livre resolução do contrato e o tempo presente.

Não se podendo, assim, condicionar o cumprimento da obrigação da reclamada com a existência ou não existência de tal material.

De contrário, estaríamos a permitir uma enorme desproporção entre as prestações devidas pelas partes, que os princípios da boa fé não devem consentir.

Sendo, ainda, certo que a lei apenas obriga o consumidor a conservar os bens de modo a poder restitui-los nas devidas condições de utilização no prazo de 14 dias a contar da data em que tiver comunicado a sua decisão de resolução (art. 13.º, nº 3).

E, assim, quando os reclamantes estiverem em condições de devolver o móvel, como atrás prescrito, deverão notificar, de forma segura, a reclamada para receber o mesmo.

Podendo a mesma reclamada reter o pagamento do reembolso devido, no montante de € 364,00.



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



Devendo, ainda, a reclamada, recebido o bem nas condições em que foi entregue, proceder a tal reembolso, no aludido prazo de 14 dias.

Sendo certo que o incumprimento do dever de reembolso dentro do aludido prazo, obriga o fornecedor do bem a devolver em dobro, no prazo de 15 dias úteis, os montantes pagos.

Quanto às despesas com a devolução do bem, nada a propósito tendo sido contratualmente estabelecido entre as partes, e nada se tendo provado quanto ao dever de informação do fornecedor a tal respeito, devem as mesmas ser suportadas por este, ou seja, pela reclamada (art. 13.º, nº 2, al. b).

#### **4. A DECISÃO:**

Face a todo o exposto, sem necessidade de mais considerações, na parcial procedência da reclamação, condena-se a reclamada a, no prazo de 14 (catorze) dias a contar da notificação feita pelos reclamantes para esse efeito, proceder ao reembolso dos mesmos no montante de € 364,00 (trezentos e sessenta e quatro euros)

Tal condenação fica sujeita a prévia entrega do bem pelos consumidores, no estado em que o mesmo se encontrava por ocasião da entrega, com custo da devolução a cargo da reclamada.

Caso a reclamada não proceda ao reembolso atrás aludido, no prazo de 14 (catorze) dias, fica, desde já, condenada a devolver em dobro a referida quantia de € 364,00 (trezentos e noventa euros), no montante de € 780,00 (setecentos e vinte e oito euros) no prazo de 15 dias.

Sem custas

Notifique

Lisboa, 30/06/2023

Henrique Serra Baptista  
Juiz-Arbitro



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA

