



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

Processo nº 1759/ 2023

TÓPICOS

Serviço: Mobiliário e acessórios para casa e jardim

Tipo de problema: Não conforme à encomenda

Direito aplicável: DL 24/2014, de 14 de fevereiro; Lei n.º 16/2022, de 16 de agosto

Pedido do Consumidor: Reembolso do valor pago.

SENTENÇA Nº 483/ 2023

SUMÁRIO:

1. O regime das vendas à distância é tutelado pelo DL 24/2014, de 14 de fevereiro, e permite ao consumidor a livre resolução do contrato celebrado fora do estabelecimento, desde que tal seja realizado nos 14 dias seguintes à compra ou entrega do bem;
2. A livre resolução implica a devolução do bem pelo consumidor se tal não for realizado pelo vendedor;
3. A livre resolução implica que não seja dada qualquer utilização ao bem cujo contrato se pretende resolver.

1. Identificação das partes

Reclamante:

Reclamada:



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

2. Preâmbulo/ Da Arbitragem

O Centro é uma associação privada sem fins lucrativos autorizada pelo Membro do Governo responsável pela área da Justiça para poder desenvolver a sua atividade e encontra-se inscrito junto da Direção-Geral do Consumidor como entidade de resolução alternativa de litígios, nos termos dos artigos 5.o e 16.o da Lei n.o 144/2015, de 8 de setembro, que transpõe a Diretiva 2013/11/UE do Parlamento Europeu e do Conselho sobre a RAL, que estabelece o enquadramento jurídico dos mecanismos de resolução extrajudicial de litígios de consumo.

Nos termos do Regulamento do CACCL foi indicado a juiz árbitro aqui signatária, para a constituição do tribunal arbitral, e marcada tentativa de conciliação e julgamento arbitral para o dia 03 de novembro de 2023, nas instalações do CACCL em Lisboa, que se fixa como lugar da arbitragem.

3. Do objeto do litígio

Alega a Reclamante no seu pedido, em síntese que efetuou a compra de um roupeiro na loja on line da Reclamada no dia 26.03.2023. Ao receber o produto deparou-se com uma aparência do mesmo ser usado, pois como demonstrado nas fotos remetidas ao processo, o produto tinha as suas peças danificadas com furos mal feitos e descascados e peças amassadas.

Efetuiu a reclamação diretamente com a loja, através do site onde comprou o produto, porém não obteve resposta plausível.

No primeiro contacto após 20 dias da reclamação feita, a loja solicitou que a Reclamante lhe indicasse quais as peças que estavam danificadas, ao que a Reclamante refere ter respondido que as peças apresentavam sinais de desgaste e inclusive peças amassadas, e que queria a troca do produto ou a devolução pois não queria um produto que considera com péssima qualidade e deformado que nada condiz com o demonstrado no anúncio do site.

Após esta resposta a loja Reclamada simplesmente não lhe voltou a responder e passou a Reclamante 30 dias a tentar contactar a loja sem sucesso. Ao fim de 30 dias a loja respondeu-lhe a dizer que: «Boa tarde lamentavelmente não poderemos aceitar a devolução».



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

De acordo com o art.o 10 do DL n.o 24/2014, de 14 de fevereiro, se o cliente verificar que o produto não corresponde às suas expectativas, poderá devolvê-lo num prazo máximo de 14 dias desde a sua receção, sem necessidade de indicar o motivo. Não se aceitam, no entanto, devoluções de: qualquer produto que tenha sido total ou parcialmente montado, alterado e/ou utilizado; alguns tipos de produtos, tais como colchões, almofadas, ou produtos de têxtil de cama, por motivos de higiene (a exceção é feita para aqueles que possam apresentar defeitos de fabrico); artigos feitos por medida ou pedidos especiais do cliente.

Para a devolução por Livre Resolução o artigo deve continuar na sua embalagem original e conservar todos os acessórios e instruções de utilização agregados ao produto.»

A Reclamante considera que tentou devolver o produto no mesmo dia em que o recebeu, e foi sem sucesso, pois a loja não lhe respondia aos emails, e os funcionários da transportadora indicaram que deveria a mesma entrar em contacto com a loja para devolver e isso foi feito.

A Reclamante entende ainda que abriu apenas uma caixa onde continha parte das peças e só após abrir a caixa que ficou a saber das avarias, pois caso contrário iria montar o produto para seu uso, já que fora esse o fim para que pagara o produto.

Sublinha que pagou um produto, e que a Reclamada enviou algo danificado, e que quando como consumidora abre a embalagem e se depara com o problema não terá o direito de reclamar e devolver? Pois de acordo com a loja só poderia devolver se não abrisse a caixa.

Sente a Reclamante que precisa de ajuda pois gastou €600 e considera-se enganada pela Reclamada que se aproveitou na sua opinião da lei para ludibriar clientes. Considerando que lhe enviaram algo defeituoso e não querem arcar com o prejuízo.

Pretende por isso o reembolso do valor pago de €621,19.

A Reclamada pronunciou-se em contestação, a 11 de maio 2023, que veio a repetir a 24.10.2023 pelo seu mandatário, sumariamente no sentido de que confirma que a Reclamante adquiriu na loja on line um roupeiro branco com o respetivo serviço de transporte, no valor global de €621,19.

O mobiliário foi entregue em 28.03.2023, tendo a Reclamante assinado a declaração em como recebeu o material em conformidade.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

Material esse que a Reclamada considera que a outra parte teve a possibilidade de verificar na hora e no momento da entrega.

Alega a Reclamada que o material em causa tem a qualidade correspondente ao seu valor, sendo que são vendidos em grandes quantidades, vindo acondicionado de fábrica e apenas aberto no momento da sua entrega ao consumidor.

A Reclamada desconhece assim se as apontadas deficiências são de origem do fabricante ou de qualquer tentativa de montagem por parte da reclamante.

Considera que os orifícios visíveis nas fotos não têm funções estéticas mas são o local onde encaixam as ferragens, e após a montagem ficam ocultos.

Sendo que após a comunicação da reclamante a reclamada ofereceu-se para substituir esses componentes, o que não foi aceite.

Pretendendo a reclamada a resolução do contrato celebrado à distância, com vista à restituição da quantia paga deveria ter procedido à devolução ou entrega do produto nas mesmas condições de utilização tal como o recebeu, devidamente acondicionado.

Ou agendar uma data para que se procedesse à recolha dos componentes que compõem o armário, suportando a reclamante o custo da devolução que lhe seria previamente indicada de acordo com o art. 13o do DL 24/2014.

Nada tendo ocorrido nesse sentido veio acrescentar à sua contestação o facto de perante a confessa montagem do roupeiro adquirido, a reclamada estar a usar e usufruir do mesmo, sendo tal procedimento completamente incompatível com o por si invocado de que as peças para montagem se encontravam defeituosas.

Sublinha ainda que o direito de livre resolução pressupõe o dever por parte do adquirente de se abster de utilizar o bem cuja devolução deverá efetuar. O que não acontece no caso concreto em que a Reclamante confessa ter o roupeiro montado e em utilização.

Por fim chama a Reclamada na contestação à atenção que através da compra on line a Reclamante foi informada ao ler das condições gerais no site, onde consta da cláusula 22.2.5. que no caso de livre resolução os custos de devolução são sempre assumidos pelo cliente (mesmo que o pedido se possa ter realizado em período de promoção de envio gratuito). Ou seja, o custo de devolução será o equivalente ao dos gastos de envio sem descontos ou promoções aplicáveis.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

A Reclamada requer assim que a ação seja declarada totalmente improcedente por não provada e conseqüentemente seja a reclamada absolvida do pedido.

Já depois da contestação apresentada pela Reclamada, a Reclamante apresentou o seu comentário ao que foi alegado.

Considerou assim que as opções dadas não seriam válidas porque já tinha o móvel, entretanto montado, ou seja, na data de 13.05.2023 já não dispunha das caixas originais, e tinha, entretanto, montado o móvel pois passara 1 mês e não tinham vindo buscar o mesmo, nem responderam, considerando o seu dinheiro perdido.

Solicitou que se Reclamada não devolver o valor total, que lhe devolva o valor parcial ou uma parte dele, ou aceite devolver o valor no modo que se encontra.

Foi proposto um acordo pela Reclamada, mas a Reclamante não aceitou, considerando que pretende ser ressarcida de metade do valor do produto ou ressarcida na totalidade e que teriam de vir buscar o produto em sua casa, mas nas condições em que está reforçando, aquela que considera ser a péssima qualidade do produto face ao que fora anunciado.

4. Do valor da causa

Nos termos do art. 6.o do Regulamento do CACCL, o valor da causa corresponde ao valor atribuído ao pedido formulado pela reclamante, não podendo o valor ser superior a €5000. A presente causa tem o valor total de 621,19 (seiscentos e vinte e um euros e dezanove cêntimos).

5. Da tentativa de conciliação e do julgamento arbitral

Na data e hora designada para a audiência, que se realizou via Zoom, verificou-se estar presente o Reclamante, e a Reclamada, representada pelo seu mandatário Dr. ----.

Nos termos do Regulamento deu-se lugar ao andamento da audiência, lograda a hipótese de acordo entre as partes, apesar de reiterada proposta feita pela Reclamada para ser entregue um valor em vale ou em dinheiro, mas de quantia entre os €150 e os €200.

Foram assim ouvidas as partes.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

Finda a produção de prova, e concluídas as alegações finais, foi encerrada a audiência de discussão e julgamento, tendo as Partes sido informadas que posteriormente seriam notificadas da Sentença.

6. Do Saneador

Este tribunal arbitral é competente considerando a vontade manifestada pelo Reclamante consumidor, a natureza do litígio (relativo a serviços públicos essenciais – Lei 23/96, com as sucessivas alterações) e a sujeição deste ao regime da arbitragem necessária (art. 15o da citada lei, alterada pelo art. 2o, da Lei n.o 6/2011, de 10.03).

O processo é assim o próprio e as partes legítimas e capazes.

Não há assim exceções ou outras questões prévias de que cumpra preliminarmente conhecer.

Passa-se assim à apreciação e decisão do mérito da causa.

7. Da Fundamentação:

Dos fundamentos de facto:

7.1. Resultam como factos provados:

- a) A reclamante em consequência de contrato celebrado on line com reclamada adquiriu a 26.03.2023 um roupeiro;
- b) Pelo mesmo foi paga a quantia de €621,19, com o transporte incluído;
- c) O produto foi recebido por transportadora em sua casa a 28.03.2023;
- d) Foram alegados defeitos no produto, a reclamante preencheu um formulário do site/plataforma da reclamada, a alegar os defeitos e a pedir para ser reembolsada;
- e) O produto foi montado posteriormente, em data anterior a 13.05.2023
- f) Nunca foi preenchido o livro de reclamações da entidade, nem enviada carta registada a resolver o contrato, nos 14 dias seguintes à entrega;
- g) A Reclamante foi informada das condições de venda e devolução conforme cláusulas do contrato;
- h) O produto nunca foi devolvido à entidade vendedora;

7.2. Resultam como factos não provados:



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



- a. Que a Reclamada tenha violado os deveres legais de informação sobre as condições de compra e venda em causa;
- b. Que a Reclamada se tenha recusado a vir levantar o bem;
- c. Que tenha havido análise ou averiguação dos defeitos alegados;
- d. Que tenha sido feito tempestivamente o pedido de resolução do contrato;
- e. Que estejam reunidas as condições para a livre resolução do contrato;

Os factos provados e não provados são motivados pela convicção que este tribunal alicerça nas provas ou ausência delas, apresentadas por ambas as partes no processo.

Concretamente tiveram por base os depoimentos das partes, e a documentação entregue, conjugadas com os conhecimentos da situação objeto do litígio, de modo a convencer o Tribunal da causa.

8. Do Direito

Entre a reclamante e a reclamada, foi celebrado um contrato de compra e venda à distância, com uma venda realizada on line pelo site desta última.

Como a reclamada vendedora é uma sociedade comercial e a reclamante encomendou um produto para uma utilização não profissional, estamos assim perante um contrato de compra e venda à distância, regulado pelo Decreto-Lei n.º 24/2014, de 14 de fevereiro, na sua versão atualizada pela Lei n.º 16/2022, de 16 de agosto.

Para os devidos efeitos, o diploma determina nas suas definições que um contrato celebrado à distância é «um contrato celebrado entre o consumidor e o fornecedor de bens ou o prestador de serviços sem presença física simultânea de ambos, e integrado num sistema de venda ou prestação de serviços organizado para o comércio à distância mediante a utilização exclusiva de uma ou mais técnicas de comunicação à distância até à celebração do contrato, incluindo a própria celebração.»

De acordo com o diploma supramencionado são requisitos de celebração, quanto á sua forma, uma série de informações obrigatórias, que constam do art. 4º e do art. 5º.

Sendo que todas as informações devem ser prestadas ao consumidor de forma clara e compreensível por meio adequado, e com respeito pelo princípio da boa-fé, e da lealdade nas transações comerciais.



Além disso quando uma encomenda é realizada por via eletrónica, enquanto contrato celebrado à distância, e implicar para o consumidor uma obrigação de pagamento – como foi o caso – o fornecedor do bem deve dar ao consumidor de forma clara e bem visível, e antes da encomenda se concluir, as informações pré-contratuais previstas na lei supramencionada, nomeadamente no art. 4o, alíneas d), e), f), g), h), i), q) e u) do n.o 1 do artigo anterior.

Desta feita e considerando o negócio realizado, e pago, o consumidor tem o prazo de 14 dias para resolver o contrato feito à distância, o que consideramos que neste caso não foi feito, não tendo por isso sido exercido o cumprimento ao direito de livre resolução previsto no art. 10o, n.o 1 do diploma em apreço.

Sublinhe-se o que resulta da lei:

« Artigo 10.o Direito de livre resolução nos contratos celebrados à distância ou celebrados fora do estabelecimento

1 - O consumidor tem o direito de resolver o contrato sem incorrer em quaisquer custos, para além dos estabelecidos no n.o 3 do artigo 12.o e no artigo 13.o, quando for caso disso, e sem necessidade de indicar o motivo, no prazo de 14 dias ou, nos contratos celebrados fora do estabelecimento comercial a que se referem as subalíneas ii) e v) da alínea i) do artigo 3.o, no prazo de 30 dias, a contar:

(...)

b) Do dia em que o consumidor ou um terceiro, com exceção do transportador, indicado pelo consumidor adquira a posse física dos bens, no caso dos contratos de compra e venda; (...) »

É ainda resultante da lei as obrigações do consumidor perante o direito de livre resolução que abaixo se transcrevem:

« Artigo 11.o

Exercício e efeitos do direito de livre resolução

1 - O consumidor pode exercer o seu direito de livre resolução através do envio do modelo de «Livre resolução» constante da parte B do anexo ao presente decreto-lei, ou através de qualquer outra declaração inequívoca de resolução do contrato.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

2 - Para efeitos do presente decreto-lei considera-se inequívoca a declaração em que o consumidor comunica, por palavras suas, a decisão de resolver o contrato designadamente por carta, por contacto telefónico, pela devolução do bem ou por outro meio suscetível de prova, nos termos gerais.

(...)

5 - Incumbe ao consumidor a prova de que exerceu o direito de livre resolução, nos termos do presente decreto-lei. »

« Artigo 13.o

Obrigações do consumidor decorrentes da livre resolução do contrato

1 - Caso o fornecedor de bens não se ofereça para recolher ele próprio o bem, o consumidor deve no prazo de 14 dias a contar da data em que tiver comunicado a sua decisão de resolução do contrato nos termos do artigo 10.o, devolver ou entregar o bem ao fornecedor de bens ou a uma pessoa autorizada para o efeito.

2 - Incumbe ao consumidor suportar o custo da devolução do bem, exceto nos seguintes casos:

a) Quando o fornecedor acordar em suportar esse custo; ou

b) Quando o consumidor não tiver sido previamente informado pelo fornecedor do bem que tem o dever de pagar os custos de devolução.

3 - O consumidor deve conservar os bens de modo a poder restituí-los nas devidas condições de utilização, no prazo previsto no n.o 1, ao fornecedor ou à pessoa para tal designada no contrato.

4 - O consumidor não incorre em responsabilidade alguma pelo exercício do direito de livre resolução, salvo o disposto no n.o 3 do artigo anterior.

5 - Em caso de livre resolução do contrato, o consumidor deve abster-se de utilizar os conteúdos ou serviços digitais e de os colocar à disposição de terceiros.»



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

Atendendo ao texto que foi preenchido no site /formulário da entidade, e não enviado formalmente à Reclamada, e nos termos da lei supra indicada, com um pedido inequívoco de resolução, estamos em crer que a mesma apresenta um pedido de ativação de garantia do bem, considerando a falta de conformidade alegada, mas depois juridicamente apreciada a questão acaba por não tomar as devidas medidas para ativar a garantia.

Em momento algum no documento que consta dos autos, e sem data, é indicado pela Reclamante um pedido de resolução do contrato, sendo colocada apenas em causa a qualidade do bem.

Verifica-se assim que nas obrigações que recaem sobre o consumidor, este deve fazer prova da devolução do bem nos 14 dias, suportar os custos dessa devolução e abster-se de qualquer utilização do bem, o que não aconteceu neste processo.

Não se colocando tal neste processo, o exercício de livre resolução ficou inquinado e tem de se dar por não provado.

Ora, e como se deixou já antever em sede de fundamentação factual e respetiva motivação, não fez a Reclamante fazer prova de qualquer incumprimento contratual da Reclamada, nem da sua culpa na não devolução do produto, uma vez que essa obrigação legal recai sobre a Reclamante e a suas expensas nas vendas à distância, seja levando o produto à loja nas mesmas condições que o recebeu, seja pagando esse transporte, a menos que algo de forma contrária tivesse sido acordado entre as partes.

Sendo assim uma compra firmada a 28.03.2023 com a entrega do bem, encontra-se a decorrer o período de garantia do produto, a fim de poder ser avaliado algum defeito de fabrico existente, que a dita montagem ainda permita aferir.

Nesse sentido e ainda que tal não seja o peticionado neste processo, a avaliação da garantia legal poderá sempre ser colocada por pedido do

consumidor, que deverá entregar o produto para avaliação sempre dessa mesma falta de conformidade alegada, com vista à reparação ou substituição do bem, se se comprovarem a esta data os referidos defeitos de fabrico.

Pelo que, e sem mais considerações, decai a pretensão da Reclamante de ser ressarcida do valor pago, e assim resolvido o presente contrato de venda à distância, tendo o pedido necessariamente de improceder.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

9. Das custas

Nos termos do n.o 5 do artigo 42.o da Lei da Arbitragem Voluntária, “a menos que as partes hajam convencionado de outro modo, da sentença deve constar a repartição pelas partes dos encargos diretamente resultantes do processo arbitral.

Os árbitros podem ainda decidir na sentença, se o entenderem justo e adequado, que uma ou algumas das partes compense a outra ou outras pela totalidade ou parte dos custos e despesas razoáveis que demonstrem ter suportado por causa da sua intervenção na arbitragem.”

Nos termos do art. 16o do Regulamento do CACCL é determinado que “ os procedimentos de resolução de litígios poderão estar sujeitos ao pagamento de taxas de valor reduzido, sendo nesse caso definida a existência de obrigatoriedade desse pagamento e a forma da sua cobrança.”

Tendo em conta o supramencionado deve atender-se ao constante do Regulamento de TUS – Taxa de Utilização dos Serviços, que perante o mote do diferendo permite a cobrança de taxas às partes, as quais se devem dar assim por devidas.

10. Da Decisão

Atento ao exposto, e sem necessidade de mais considerações, considera-se a ação totalmente improcedente, absolvendo-se a Reclamada do pedido.

Deposite e notifique.

Lisboa, 20 de novembro 2023

A juiz-árbitro

Eleonora Santos