



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

Processo nº 2605 / 2023

TÓPICOS

Serviço: Artigos relacionados com tecnologias de informação e comunicação

Tipo de problema: Incumprimento da garantia legal

Direito aplicável: 84/2021, de 18 de outubro; Decreto-Lei nº 24/2014, de 14 de fevereiro

Pedido do Consumidor: Reembolso

SENTENÇA Nº 546 / 2023

1. PARTES

Versam os presentes autos sobre a resolução de litígio arbitral potestativo tendo por

Reclamante: ----, com identificação nos autos;

e

Reclamada: ---- com identificação nos autos também.

2. OBJETO DO LITÍGIO

Alega o Reclamante, em síntese, que comprou à Reclamada um telemóvel com defeito na câmara. Que reportou a situação junto da Reclamada, com vista à sua substituição. Que a Reclamada se recusou a reconhecer qualquer defeito do bem. Pede, a final, a condenação da Reclamada no reembolso do preço do bem. Indica como valor € 329,00.

A Reclamada notificada da reclamação e, posteriormente, da audiência de discussão e julgamento não contestou, nem tão-pouco compareceu, nem se fez representar.



3. FUNDAMENTAÇÃO

3.1. DE FACTO

3.1.1. Factos Provados

Da discussão da causa, com relevância para a boa decisão da mesma, resultaram provados os seguintes factos:

1. A 18 de junho de 2023, o Reclamante encomendou no *site* da Reclamada um telemóvel da marca ---, por € 329,00, pago por *paypal* (cf. encomenda a fls. 4 e 5, detalhes de *paypal* juntos por requerimento de 12 de dezembro de 2023 a fls. e declarações do Reclamante);
2. O Reclamante adquiriu o mencionado telemóvel para uso pessoal (cf. declarações do Reclamante);
3. Dias depois, em data concretamente não apurada, o telemóvel foi entregue à Reclamante (cf. declarações do Reclamante);
4. A 28 de junho de 2023, o Reclamante perguntou à Reclamada como podia proceder à devolução do bem, comunicando problemas no bem e acionou pedido de recolha do aparelho (cf. *email* a fls. 3, *email* a fls. 7, vídeo em anexo ao mesmo e declarações do Reclamante);
5. A 6 de julho de 2023, a Reclamada comunicou ao Reclamante que o suporte técnico se certificou que o produto vendido não era defeituoso (cf. Doc. a fls. 11);
6. A 6 de julho de 2023, o Reclamante solicitou à Reclamada o reembolso integral do preço do bem (cf. *email* a fls. 9 e *emails* a fls. 11 e 12);
7. A Reclamada respondeu ao Reclamante que apenas concedia uma nota de crédito no valor de € 329,00, sem termo, que o Reclamante aceitou (cf. *emails* de 14 de julho de 2023, de 15 de julho de 2023, a fls. 36-37);
8. O Reclamante tentou adquirir um outro telemóvel no *site* da Reclamada, utilizando, para o efeito, a nota de crédito concedida e pagando a diferença entre o telemóvel escolhido e a nota de crédito, mas o telemóvel escolhido não estava disponível (cf. declarações do Reclamante).



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



3.1.2. Motivação

A convicção do Tribunal quanto à matéria de facto assentou no conjunto da prova produzida nos autos, analisada, conjugada e criticamente, à luz das regras de experiência e de acordo com juízos de normalidade, segundo as regras da repartição do ónus da prova.

Tal prova consistiu, antes de mais, nos documentos juntos aos autos, com destaque para aqueles mencionados a propósito de cada um dos factos dados como provados.

Foram ainda tomadas em consideração, por iniciativa do Tribunal, as declarações do Reclamante. Esclareceu o mesmo que comprou, no *site* da Reclamada, um telemóvel para o uso do dia a dia, e que, poucos dias após receber o mesmo, a camara não funcionava corretamente, tendo acionado pedido de devolução do aparelho, com vista à sua substituição por outro igual. Que a Reclamada não reembolsou o Reclamante do preço do equipamento, com fundamento na inexistência defeito. Que, perante isso, o Reclamante pediu a resolução do contrato e o reembolso do preço, tendo posteriormente aceiteado uma nota de crédito, no valor do equipamento. Que escolheu um outro equipamento do *site* da Reclamada, com a referida nota de crédito, mas que o aparelho escolhido não estava disponível.

Termos em que respondeu o Tribunal à matéria de facto do modo acima fundamentado.

3.2. DE DIREITO

*

O Tribunal é competente.

As Partes têm personalidade e capacidade judiciárias e são legítimas.

Não há nulidades, exceções ou questões prévias de que cumpra oficiosamente conhecer.

**

O Reclamante adquiriu um telemóvel para uso pessoal a um profissional. Uma *compra e venda de bem de consumo*, regulada no Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro. Adicionalmente, estamos perante uma venda à distância, abrangida pelo Decreto-Lei n.º 24/2014, de 14 de fevereiro, na redação atual [cf. artigo 3.º, *h*)], que concede ao consumidor o direito de resolver o contrato, sem incorrer em custos e sem necessidade de indicar o motivo, no prazo de 14 dias contados da entrega do bem [cf. al. *b*] do n.º 1 do artigo 10.º]. Trata-se de um direito imperativo no sentido que não pode ser excluído ou limitado por cláusulas do contrato (cf. artigo 29.º, n.º 1, do DL n.º 24/2014).



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



Regressando ao caso em análise, ficou provado que o Reclamante, dentro dos 14 dias contados da entrega de bem, devolveu o bem comprado à Reclamada, solicitando-lhe a substituição do mesmo e, posteriormente, o reembolso do preço.

No entanto, ficou também provado que o Reclamante acabou por aceitar receber, por conta da mencionada devolução, ao invés do preço do equipamento, uma Nota de Crédito, no valor de € 329,00 sem prazo.

Em nosso entender, tendo as Partes posteriormente à resolução, acordado, ao invés do reembolso do preço, uma nota de Nota de Crédito, carece o Reclamante de fundamento para o reembolso pedido. O Reclamante apenas teria direito ao mencionado reembolso se não tivesse aceitado a Nota de Crédito que lhe foi proposta pela Reclamada, após o pedido de reembolso, mantendo a sua posição inicial, ou se, por hipótese, tivesse acordado que o reembolso só não seria efetuado se a Reclamada tivesse entregado ao Reclamante outro modelo específico de telemóvel. Contudo, não foi essa a solução alcançada pelas Partes. Apenas foi acordado uma nota de crédito numa futura compra no *site* da Reclamada. Ou seja, o Reclamante tem um direito de crédito a usar em produtos comercializados (e disponíveis) pela Reclamada.

Assim, pelos motivos exposto, impõe-se concluir pela improcedência da reclamação.

4. DECISÃO

Pelo exposto, julga-se improcedente a presente reclamação e, em consequência, absolve-se a Reclamada do pedido.

Fixa-se à ação o valor de € 329,00 (trezentos e vinte e nove euros), o valor indicado pelo Reclamante e que não mereceu a oposição da Reclamada.

Sem custas adicionais.

Notifique, com cópia.

Lisboa, 26 de dezembro de 2023.

O Juiz Árbitro,

(Tiago Soares da Fonseca)