



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

Processo nº 2125/ 2023

TÓPICOS

Serviço: Aparelhos de uso doméstico grandes

Tipo de problema: Prazo de reflexão / direito de resolução

Direito aplicável: Lei n.º 24/96, de 31 de julho

Pedido do Consumidor: Direito de livre resolução do contrato e devolução do valor pago pelo bem.

SENTENÇA Nº 518 / 2023

1. PARTES

Reclamante: ----, devidamente identificado nos autos;

Reclamada: ---- devidamente identificada nos autos;

2. OBJETO DO LITÍGIO

O Reclamante veio, na sequência da celebração com a Reclamada, no dia 19/01/2022, de um contrato de compra e venda de um frigorífico de marca ---, deduzir junto do Tribunal pedido no sentido de que seja reconhecido o seu direito à livre resolução do contrato e consequente restituição do valor de 592,15 € pago à Reclamada.

Alega para tal que o frigorífico foi adquirido online e que exerceu o direito de forma atempada.

A Reclamada contrapõe que o Reclamante não tem direito à livre resolução do contrato, uma vez que o aparelho não tem a embalagem com a qual terá sido entregue.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

2. AUDIÊNCIA DE JULGAMENTO

Em 30/11/2023 realizou-se audiência de julgamento. Não tendo sido possível conciliar as partes, deu-se seguimento à audiência. A Reclamada pediu para apresentar a sua contestação oralmente, o que fez nos seguintes termos:

“O Reclamante adquiriu um frigorífico identificado nos autos à Reclamada tendo sido fatura em 19/01/2022. É certo que o frigorífico à data de hoje ainda se encontra na posse do Reclamante. O Reclamante após a entrega do frigorífico, alegadamente faz crer que a caixa do frigorífico foi aberta pela transportadora, o que a Reclamada não aceita. O Reclamante teria que ter o cuidado de retirar o bem sem danificar a caixa, guardá-la e devolvê-la aquando do exercício do direito de livre resolução, o que não o fez. Todos os produtos que saem das instalações da Reclamada, saem devidamente embalados e condicionados, conforme aconteceu in caso. Não pode assumir a Reclamada, a responsabilidade da alegada retirada da caixa e da película que envolvia o frigorífico por parte da transportadora, que é contratada pela Reclamada.

Termos em que, se requer a absolvição da Reclamada do peticionado. Junta prova testemunhal, Bruno Coelho, que tem domicílio profissional na sede da Reclamada”.

Foi depois ouvida a seguinte testemunha:

- ----- (apresentado pela Reclamada e seu funcionário).

3. FUNDAMENTAÇÃO

3.1. DE FACTO

Ficou provada por prova documental, não tendo também sido contestada pela reclamada, a celebração entre as partes, no dia 19/01/2022, do contrato de compra e venda de um frigorífico de marca ---. Ficou também provado que esse contrato foi celebrado à distância, através da loja online da Reclamada e que o mesmo se destinava a ser utilizado na habitação do Reclamante.

Quanto à data, ficou demonstrado, não tendo também sido contestado pela Reclamada, que o consumidor exerceu o seu direito de livre resolução dentro do prazo de 14 dias após a data de celebração do contrato.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

No que diz respeito ao estado atual do frigorífico, o próprio reclamante explicou que o frigorífico já não tem a embalagem original, isto é, umas placas de esferovite que envolviam o frigorífico.

A Reclamada recusou-se a aceitar o exercício do direito de arrependimento, uma vez que o frigorífico já não tinha a embalagem original. O Reclamante contrapôs que foi a própria empresa de entregas que removeu a embalagem, tendo o frigorífico sido colocado dentro da sua casa já sem a embalagem. A testemunha apresentada pela Reclamada explicou que o procedimento da empresa à data implicava a entrega por uma empresa por si contratada, que tinha instruções para deixar os bens à porta da habitação do cliente, o que neste caso seria à porta do prédio.

O Reclamante juntou fotos nas quais se vê alguém a desembalar o frigorífico à porta do apartamento. A testemunha da Reclamada, quando perguntada sobre se entraram em contacto com a empresa de entregas para saber o que aconteceu neste caso concreto, respondeu que não o fizeram, pelo que a sua posição se baseia apenas no procedimento habitual e não em factos sobre o que aconteceu neste caso concreto. Embora existam indícios de que tenha sido a empresa de transporte e não o consumidor a desembalar o frigorífico, consideramos que esta questão não é determinante, porque, como se verá na fundamentação de direito, a lei não obriga a que o bem seja entregue com a embalagem original. O que a empresa pode alegar é que a ausência de embalagem faz diminuir o valor da coisa. Contudo, neste caso, não o conseguiu provar, nem parece que a ausência de placas de esferovite implique a depreciação do bem.

3.2. DE DIREITO

O Tribunal é competente para a resolução do presente litígio, ao abrigo do artigo 14.º-2 da Lei de Defesa do Consumidor (Lei n.º 24/96, de 31 de julho), segundo o qual “os conflitos de consumo de reduzido valor económico estão sujeitos a arbitragem necessária ou mediação quando, por opção expressa dos consumidores, sejam submetidos à apreciação de tribunal arbitral adstrito aos centros de arbitragem de conflitos de consumo legalmente autorizados”, bem como ao abrigo dos artigos 4.º e 5.º do Regulamento do Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa (CACCL).

As partes têm personalidade e capacidade judiciárias e são legítimas.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



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

**

Entre o Reclamante e a Reclamada foi celebrado um contrato de compra e venda de um frigorífico de marca --- no dia 19/01/2022. Como a Reclamada vendedora é uma sociedade comercial e o Reclamante comprou o frigorífico para uma utilização não profissional estamos perante um contrato de consumo.

Esse contrato de consumo foi celebrado sem presença física e simultânea das partes e através de meios de comunicação à distância, designadamente através da loja online da empresa, pelo que se aplica o Decreto-Lei n.º 24/2014, de 14 de fevereiro, que regula os contratos celebrados à distância e fora do estabelecimento comercial (artigos 2.º-1 e 3.º-e e h – todos os artigos referidos ao longo da sentença sem referência ao diploma legal são do DL 24/2014).

Nos termos do artigo 10.º-1 do DL n.º 24/2014 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”.

Estando verificados os requisitos, considera-se eficaz a declaração de resolução do contrato de compra e venda. A norma do artigo 10.º-1 confere ao consumidor um direito potestativo, o que significa que o contrato cessa a sua vigência pelo mero exercício do direito pelo consumidor, sem ser necessário qualquer aceitação da parte contrária ou confirmação de um tribunal.

O DL 24/2014 prevê, contudo que “o consumidor deve conservar os bens de modo a poder restituí-los nas devidas condições de utilização” (artigo 13.º-3) e que “o consumidor pode ser responsabilizado pela depreciação do bem, se a manipulação efetuada para inspecionar a natureza, as características e o funcionamento desse bem exceder a manipulação que habitualmente é admitida em estabelecimento comercial” (artigo 14.º-2).



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

Tal significa que o consumidor mantém o direito à livre resolução, mas pode ser-lhe imputada a depreciação do bem se não o puder restituir nas devidas condições de utilização ou se a manipulação efetuada exceder a que habitualmente é admitida em estabelecimento comercial.

Neste caso, a empresa não provou que o bem sofreu depreciação. Alegam apenas que foi removida a embalagem de transporte. Para o consumidor poder inspecionar o frigorífico como faria numa loja teria de remover a embalagem. Só assim poderia, designadamente, abrir a porta e inspecionar o interior. Mais importante do que isso, contudo, é que a remoção de uma embalagem, ainda para mais genérica, não se afigura suficiente para, sem mais, conduzir a uma depreciação do bem. A empresa teria de alegar e provar uma depreciação real e concreta do bem, o que seria difícil, uma vez que nem sequer ainda foi buscar o bem.

O exercício do direito de livre resolução faz surgir dois deveres que devem ser ambos cumpridos no prazo de 14 dias: i) o dever do profissional de devolver o valor pago (art. 12.º-1); ii) o dever do consumidor de devolver o bem (art. 13.º-1).

Nos casos em que “o bem entregue no domicílio do consumidor no momento da celebração de um contrato celebrado fora do estabelecimento comercial, não puder, pela sua natureza ou dimensão, ser devolvido por correio, incumbe ao fornecedor recolher o bem e suportar o respetivo custo” (art. 13.º-5). Daqui decorre que a reclamada tinha neste caso, além do dever de devolver o valor pago, também o dever de recolher o frigorífico no domicílio do consumidor. Nesta situação, o dever do consumidor de devolver o bem traduz-se num dever de permitir a recolha do bem no seu domicílio. O reclamante não impediu a recolha. Pelo contrário, até a solicitou.

A reclamada encontra-se, pois, em mora relativamente aos dois deveres que o exercício do direito de livre resolução fez surgir na sua esfera jurídica.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

4. DECISÃO

Pelo exposto, julga-se procedente a presente ação, declarando-se eficaz a resolução do contrato celebrado entre as partes e condenando a Reclamada à devolução do valor pago pelo consumidor – **592,15 €** – e a recolher o frigorífico na habitação do consumidor sem quaisquer encargos para este.

Sem custas adicionais.

Notifique.

Lisboa, 13 de dezembro de 2023.

A Árbitra

(Joana Campos Carvalho)