Processo nº 573/ 2024

TÓPICOS

Serviço: Produtos electrónicos

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

Legislação aplicável: Decreto-Lei n.o 24/2014, de 14 de fevereiro

Pedido do Consumidor: Reembolso em dobro do preço (€199,80).

SENTENÇA Nº 216/2024

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 na loja *online* da Reclamada um suporte para televisão. Que, decidindo não ficar com o produto, exerceu o seu direito de resolução do contrato. Que a Reclamada informou o Reclamante que o produto não cumpria as condições para troca/devolução. Pede, a final, a condenação da Reclamada no reembolso em dobro do preço. Indica como valor € 199,80.

Rua dos Douradores, 112, 2º e 3º - 1100-207 Lisboa - Tel: 21 880 70 30
E.Mail: juridico@centroarbitragemlisboa.pt

A Reclamada contestou, reconhecendo ter vendido ao Reclamante, através da sua plataforma de vendas *online*, o produto em questão, tendo o Reclamante sido informado, ao encomendar o produto, das respetivas condições. Que, ao receber o produto de volta, a Reclamada considerou não se verificarem os pressupostos legais de devolução/resolução do contrato, nem os termos e condições aceites pelo Reclamante. Que o produto devolvido pelo Reclamante ficou totalmente degradado e tornou-se um bem sem valor comercial. Conclui, a final, pela improcedência da reclamação.

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 Reclamada vende produtos *online* (provado por acordo das Partes);
2. A 19 de dezembro de 2023, o Reclamante encomendou no *site* da Reclamada um mecanismo de suporte de televisão à parede, por € 99,90 (provado por acordo das partes);
3. As condições de troca/devolução dos produtos comercializados pela Reclamada são os seguintes:

   (cf. https://www.---- e doc. a fls. 6).

4. O Reclamante adquiriu o mencionado produto para a sua residência (cf. declarações do Reclamante);
5. Após a entrega, a fim de experimentar o produto, o Reclamante rasgou a caixa de cartão onde vinha e montou o produto da parede (cf. imagens a fls. 9, 19 e 20 e declarações do Reclamante);
6. A 30 de dezembro 2023, o Reclamante deu início ao processo de devolução do equipamento, por não pretender ficar com mesmo (cf. *email* junto a fls. 5 e declarações do Reclamante);

7. A 10 de janeiro de 2024, a Reclamada, acusando a receção do produto, informou o Reclamante que este não cumpriu as condições de aceitação de devolução/troca, ficando o produto disponível no armazém central para levantamento ou que poderia ser enviado para a morada de faturação da encomenda, desde que fosse efetuado um pagamento prévio de portes de envio (cf. *email* junto a fls. 6);

Rua dos Douradores, 112, 2º e 3º - 1100-207 Lisboa - Tel: 21 880 70 30
E.Mail: juridico@centroarbitragemlisboa.pt

8. O equipamento foi devolvido à Reclamada com a caixa rasgada e sinais de utilização (cf. imagens a fls. 9, 19 e 20, declarações do Reclamante e inquirição da testemunha ---).

3.1.2. Factos Não Provados

Da discussão da causa, não resultaram provados os seguintes factos:

A. A impossibilidade de desempacotar o produto sem danificar a respetiva caixa;

B. Que o equipamento devolvido à Reclamada não possa voltar a ser utilizado ou comercializado.

3.1.3. Motivação

A convicção do Tribunal 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.

Antes de mais, a prova documental, com destaque para os documentos 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 suporte de televisão para a sua casa, que rasgou a respetiva embalagem para retirar o equipamento e que após experimentar mesmo, colocando-o numa parede, procedeu à sua devolução por não pretender ficar com o mesmo. Que a Reclamada não reembolsou o Reclamante do preço do equipamento, com fundamento no não cumprimento das condições de troca/devolução da Reclamada.

Adicionalmente, foi inquirida a ---, testemunha, trabalhador da Reclamada no serviço pós-venda. Esclareceu a mesma que recebeu e analisou o equipamento devolvido pelo Reclamante. Confrontada com as imagens da embalagem e do equipamento juntas a fls. 19 e ss., esclareceu a testemunha ter sido quem tirou as mesmas. Que observou que a caixa estava rasgada, com autocolantes colados na mesma e que o equipamento tinha sido utilizado. Que os parafusos estavam riscados e o equipamento tinha tinta saltada na parte do equipamento de fica junta à parece. Que, por esse motivo, recusou devolver ao Reclamante o preço do equipamento, por considerar que não preenchia as condições de devolução do equipamento.

Rua dos Douradores, 112, 2º e 3º - 1100-207 Lisboa - Tel: 21 880 70 30
E.Mail: juridico@centroarbitragemlisboa.pt

Quanto ao facto não provado A., não logrou o Reclamante demonstrar que para retirar o equipamento da caixa onde vinha embalado, a mesma tinha de ser danificada. Pelo contrário, as imagens juntas aos autos, permitem concluir que a embalagem onde vinha o equipamento podia ser aberta pelas suas extremidades sem danificar a mesma, não se considerando suficientes as meras declarações do Reclamante para entender diferentemente.

No que diz respeito ao facto não provado B., não se consideram suficientes as imagens do equipamento juntas a fls. 21, 22 e 23, para concluir que o equipamento comprado pelo Reclamante não possa voltar a ser utilizado ou comercializado. Apenas que terá sido usado, para experimentar e que, tendo sido usado e estando a embalagem danificada terá de ser recondicionado e, conforme revelam as regras da experiência, vendido por um valor inferior.

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 suporte de televisão para uso pessoal a um profissional.

Uma *compra e venda de bem de consumo*. 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, als. *a)*, *i)*, e *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]. 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), com as exceção previstas nas diferentes alíneas artigo 17.o do mesmo diploma.

Rua dos Douradores, 112, 2º e 3º - 1100-207 Lisboa - Tel: 21 880 70 30
E.Mail: juridico@centroarbitragemlisboa.pt

A questão a resolver por este Tribunal consiste em saber se o Reclamante tem, ou não, o direito à livre resolução do contrato e, em consequência do respetivo exercício, o direito ao reembolso do preço. No caso dos autos, eventualmente em dobro, por incumprimento da obrigação de reembolso do preço dentro do prazo legal (cf. artigo 12.o, n.o 6, do DL n.o 24/2014).

Regressando ao caso em análise, ficou provado que o Reclamante, dentro dos 14 dias contados da entrega de bem, exerceu o direito à livre resolução do contrato, quando solicitou à Reclamada a sua devolução, informando não pretender ficar com o mesmo.

No entanto, ficou também provado que o Reclamante danificou a caixa da embalagem onde vinha o equipamento adquirido à Reclamada e que o equipamento comprado pelo Reclamante, um suporte de televisão foi utilizado pelo Reclamante, através de sua montagem na parede, utilização e posterior desmontagem.

No caso de livre resolução do contrato, o comprador tem de conservar os bens de modo a poder restituí-los nas devidas condições de utilização, apenas lhe sendo permitido inspecionar o bem com o devido cuidado, sob pena de poder ser responsabilizado se a inspeção exceder a manipulação que habitualmente é admitida em estabelecimento comercial (cf., respetivamente, n.o 3 do artigo 13.o e n.os 1 e 2 do artigo 14.o do DL n.o 24/2014).

Ora, no caso em análise, não há dúvidas que, ao danificar a embalagem onde vinha o equipamento, por um lado, e ao montar o mesmo na parede, conforme resultam das regras da experiência, a inspeção do mesmo excedeu a manipulação habitual admitida em estabelecimentos comerciais. No entanto, a análise das imagens do respetivo equipamento não permite inferir qualquer utilização intensa do mesmo que implique a sua deterioração ou destruição de tal modo que possam levar a exclusão do próprio direito de livre resolução.

Nos termos legais, a responsabilidade pela depreciação do bem, nos termos do disposto no artigo 14.o do DL n.o 24/2014, não afasta o direito de livre resolução do comprador. Apenas sujeita o comprador a uma responsabilização pela mesma. Por outras palavras, teria a Reclamada, a obrigação de proceder ao reembolso do preço do bem vendido, deduzindo o valor da depreciação do bem em resultado da utilização imprudente do Reclamante.

Rua dos Douradores, 112, 2º e 3º - 1100-207 Lisboa - Tel: 21 880 70 30
E.Mail: juridico@centroarbitragemlisboa.pt

Nestes termos, tendo o Reclamante exercido o direito à livre resolução do contrato dentro do prazo legal e não tendo a Reclamada procedido ao reembolso do preço dentro do prazo legal, apenas se pode concluir pela procedência da ação. Não tendo a Reclamada peticionado nestes autos, a título reconvencional, qualquer indemnização pela depreciação do bem, nada há a decidir quanto à mesma.

Contra o que se acabou de defender, não procede, em nosso entender, nem as condições de aceitação de devolução/trocas estabelecidas pela Reclamada, nem o disposto no artigo 17.o do DL n.o 24/2014.

Quanto às cláusulas da Reclamada, segundo a qual os artigos que vende *on-line* têm de ser devolvidos imaculados, mostram-se as mesmas contrárias ao disposto no artigo 14.o do DL n.o 24/2014, sendo este regime imperativo (cf. artigo 29.o). Logo, tal cláusula é nula.

No que concerne à exceção prevista na alínea *e)* do n.o 1 do artigo 17.o do DL n.o 24/2014, não se considera que um suporte de televisão constitua um bem selado não suscetível de devolução, por motivos de saúde ou de higiene, quando aberto após a sua entrega. Esta exceção aplica-se, por exemplo, a peças de vestuário interior ou a produtos de saúde. A tese da Reclamada, de reconduzir o caso em análise a esta exceção legal, por motivos de pandemia, não colhe. Desde logo, e sem necessidade de considerações adicionais, porque a mesma não se verificar por ocasião da entrega do bem.

4. DECISÃO

Pelo exposto, julga-se procedente a presente reclamação e, em consequência, condena-se a Reclamada a pagar ao Reclamante € 199,80.

Fixa-se à ação o valor de € 199,80 (cento e noventa e nove euros e oitenta cêntimos), o valor indicado pelo Reclamante e que não mereceu a oposição da Reclamada.

Sem custas adicionais.
Notifique, com cópia.

Lisboa, 27 de maio de 2024.

O Juiz Árbitro,

(Tiago Soares da Fonseca)

Rua dos Douradores, 112, 2º e 3º - 1100-207 Lisboa - Tel: 21 880 70 30
E.Mail: juridico@centroarbitragemlisboa.pt