

SENTENÇA n.º 200 / 2025

Processo n.º 902/2025

SUMÁRIO:

I – Por força do art. 4.º, n.º 1, da Lei de Defesa do Consumidor, o consumidor tem direito à qualidade dos bens e serviços.

II – A lei das vendas à distância – DL 24/2014 - prevê que o vendedor/fornecedor tenha de ressarcir o consumidor, aquando da livre resolução do contrato nos termos da lei.

III – O não cumprimento das regras relativas à resolução obriga o fornecedor a reembolsar em dobro o consumidor.

1. Identificação das partes

Reclamante:

Reclamada:

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 2 de junho de 2025, 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 no dia 30/12/2024, efetuou uma encomenda na loja online da Reclamada, pelo valor de €102.19.

Nesta encomenda pagou €74.94 por um perfume *Carolina Herrera Good Girl Supreme Eau de Parfum* de 50ml.

A encomenda foi recebida no dia 06/01/2025 numa caixa de cartão em bom estado, sem sinais de violação ou dano. A Reclamante estava com testemunhas e inclusive fez um vídeo na abertura.

Após abrir a encomenda, quando tocou na caixa do perfume alega que notou que a mesma se encontrava suja na parte inferior, com cheiro a perfume, tendo julgado que alguma embalagem de creme/gel de banho que vinha junto com a encomenda pudesse ter-se aberto ou vertido.

Mas tal não sucedera.

Em seguida observando mais atentamente a embalagem de perfume em questão, verificou que o plástico envolvente se encontrava a descolar ligeiramente numa das extremidades, o que associou à substância gordurosa. Por receio que o conteúdo da caixa estivesse partido/danificado, decidiu tirar fotos e filmar a abertura do plástico e da caixa.

Nesse momento, para seu espanto, encontrou no interior da caixa da encomenda do suposto perfume Carolina Herrera de mulher que pretendia, um perfume Zara Man (perfume que não é comercializado pela empresa).

Dado o conteúdo da caixa não corresponder ao que seria esperado e devido pelas Perfumarias Primor contactou, nesse mesmo dia, a empresa Reclamada através do seu apoio ao cliente online, para proceder à reclamação escrita do ocorrido (ticket 1556418).

Não tendo obtido resposta, nos dias 08/01/2025 e 10/01/2025 enviou em resposta ao email do ticket novas solicitações de informação.

Mantendo-se a ausência de resposta, no dia 12/01/2025 dirigiu-se à loja física do C.C. Colombo, Lisboa, no sentido de obter auxílio.

Só após a ajuda aí prestada, obteve no dia 13/01/2025 resposta onde lhe era solicitado o envio de fotos da caixa de cartão em que rececionara a encomenda. Face à partilha das fotos, no dia 16/01/2025 o apoio ao cliente respondeu descartando qualquer responsabilidade sobre o sucedido, o que não pode aceitar, pois considera que foi enganada pela reclamada.

Após ter procedido a reclamação formal no livro de reclamações online, a resposta da empresa em nada difere da dada ao apoio ao cliente, descartando qualquer responsabilidade sobre o ocorrido e referindo que a encomenda foi entregue em condições. Nunca em momento algum a referida empresa solicitou o vídeo que a Reclamante tem da abertura da embalagem como elemento a considerar como prova para apuramento dos factos.

Questiono ainda se, aquando do pedido de fotografias da caixa da encomenda, eu não as tivesse fornecido por ter descartado a mesma, se a resposta da empresa seria a mesma.

Requer assim em sede de audiência a resolução do negócio, e o reembolso da quantia paga por um produto que não lhe foi enviado devidamente com o pretendido.

A reclamada nunca se pronunciou em sede de contestação em sede de arbitragem, não esteve na audiência nem se fez representar.

Enquanto mediação havia comunicado que teriam acompanhado a rastreabilidade da encomenda pertencente à Reclamante desde o momento em que foi embalada, e sabem que saiu das suas instalações completa e em perfeitas condições.

Pelas imagens que a reclamante forneceu do produto recebido (Zara), este nem sequer corresponde ao fornecedor oficial do produto adquirido (Carolina Herrera), pelo que a Reclamada não considera que se tenha tratado de um erro de lote ou de fabrico.

Pelas imagens do estado em que recebeu a embalagem da encomenda, não encontra a Reclamada qualquer indício de que a mesma tenha sido entregue incorretamente pela transportadora, não sendo possível processar a ocorrência, lamentando o incómodo em causa.

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 **€74.94** (setenta e quatro euros e noventa e quatro cêntimos).

5. Da tentativa de conciliação e do julgamento arbitral

Na data e hora designada para a audiência, verificou-se estar presente apenas a Reclamante, e as suas duas respetivas testemunhas melhor identificadas nos autos.

A Reclamada devidamente notificada não esteve presente nem se fez representar.

Nos termos do Regulamento deu-se na mesma lugar ao andamento da audiência, lograda a hipótese de acordo entre as partes, e foi ouvida a mesma e as testemunhas conforme indicação aos autos.

Finda a produção de prova, e concluídas as alegações finais, foi encerrada a audiência de discussão e julgamento, tendo a parte sido informada que posteriormente seria notificada da sentença.

6. Do Saneador

Este tribunal arbitral é competente considerando a vontade manifestada pelo Reclamante consumidor, a natureza do litígio, 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 com a Reclamada fez a 30.12.2024 uma encomenda on line onde pagou um valor global superior ao reclamado devido a tratarem-se de vários produtos.

b. Na mesma encomenda consta a referência e pagamento de um perfume Carolina Herrera Good Girl Supreme Eau de Parfum

c. Pela qual pagou nessa data a quantia de €74,94

d. A encomenda foi entregue a 06.01.2025, num momento em que a Reclamante e as duas testemunhas estavam juntas em reunião on line

e. Tendo sido realizado um vídeo dessa mesma entrega.

f. Dos produtos recebidos não consta o perfume encomendado

- g. E foi recebido a mais um perfume de marca ZARA Man preto, que vinha sujo, e estava danificado no plástico da embalagem
- h. Produto esse que foi trazido ao tribunal e aqui verificado.
- i. Estando ainda gorduroso e visivelmente aberto/plástico retirado na parte traseira
- j. Mas sem uso e sem a caixa estar danificada de forma irreversível.
- k. A Reclamante reclamou por escrito no próprio dia 06.01, e dias depois a 08.01 e a 10.01, através do apoio ao cliente e email.
- l. E realizou queixa no livro de reclamações a 20.01.
- m. Solicitando a resolução do negócio.
- n. E a devolução do valor pago por um produto que nunca recebeu
- o. A empresa reclamada pediu fotos tardiamente, e considerou que a encomenda foi bem entregue não verificando pelas provas que o produto entregue não corresponde ao encomendado
- p. E que não vem em conformidade.

7.2. Resultam como factos não provados:

- a. Que a Reclamada tenha cumprido com todos os direitos do consumidor, face a tratar-se de uma venda à distância
- b. Cujas reclamação e pedido de resolução feito em suporte duradouro nos primeiros 14 dias não foi atendido
- c. Não tendo sido devidamente instruída para a forma de proceder e devolver o produto que não é conforme com o encomendado,
- d. Estando sujo e aberto

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

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

8. Do Direito

A Lei n.º 24/96, de 31 de julho, na sua redação atual que veio trazer os direitos de defesa do consumidor.

Entre a Reclamante e a Reclamada, foi celebrado um contrato de compra e venda à distância, a 30.12.2024 para a aquisição de vários produtos de beleza, onde se encontra o Perfume Carolina Herrera devidamente identificado na encomenda e nos autos, pelo valor de €74,94.

Sendo a reclamada vendedora uma sociedade comercial, e a reclamante tendo encomendado o bem 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 10/2023 de 03 de março.

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 feita por via eletrónica, enquanto contrato celebrado à distância, é realizada, e implica 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.

Ocorre que no caso em apreço a entrega da encomenda ocorreu, e a 06.01.2025 e foi verificada uma anomalia num dos produtos, o perfume encomendado não foi recebido, e o que foi recebido nada tem a ver com a encomenda, e vem sujo e meio aberto, que levou a cliente a reclamar formalmente logo no próprio dia 06.01 nos canais da empresa, mas depois por email a 08.01 e a 10.01 conforme prova que consta dos autos.

Poderia ativar a garantia naquela data, mas ainda estava nos 14 dias tendo direito a livre resolução do negócio.

O que entende este tribunal que ocorreu, nos emails remetidos, e ainda com a reclamação realizada no livro de reclamações a 20.01.2025, onde muito claramente solicita a resolução do problema face ao valor pago e ao que foi recebido não corresponder à entrega.

O artigo 11.º da supra referida lei reflete os termos 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.

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.

3 - Considera-se exercido o direito de livre resolução pelo consumidor dentro do prazo quando a declaração de resolução é enviada antes do termo dos prazos referidos no artigo anterior.

4 - Quando no sítio na Internet do fornecedor de bens ou prestador de serviços seja possibilitada a livre resolução por via eletrónica e o consumidor utilizar essa via, o fornecedor de bens ou prestador de serviços, acusa, no prazo de 24 horas, ao consumidor a receção da declaração de resolução em suporte duradouro.

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

Entende, pois, o tribunal que há prova inequívoca que por três vezes, a 08.01, 10.01, e a 20.01 a reclamante se manifestou no sentido de ser ressarcida.

E pior ainda não se vislumbra por arte da reclamada nenhuma atenção ao caso, para além de serem pedidas fotos (que foram enviadas depois de ir a uma loja física), e nunca foi informada a consumidora como tinha direito que poderia exercer livremente o seu direito de livre resolução.

Mais se acrescente que cabendo ao consumidor a prova de que exerceu esse direito de livre resolução, o que se entende que aconteceu com um pedido de reembolso efetivo, o ónus da prova de que já reembolsou estava sobre a reclamada que deveria ter instruído a cliente como proceder para a devolução do produto, o que consideramos que não aconteceu de forma inequívoca e clara, violando o direito à informação do consumidor.

Cabendo assim ao juiz a livre apreciação dos factos, entende este tribunal que perante os emails feitos e as queixas, e considerando a gravidade da queixa, pelo valor pago de €74,94 quanto a um produto que não foi recebido – confirmado pelas testemunhas em audiência e pelo vídeo, e o procedimento da reclamada em todo o processo, cabe à reclamante o direito a ser ressarcida em dobro pelo valor pago nos termos da lei.

Isto porque manifestou claramente a sua intenção e reclamação de não querer ficar com uma encomenda que não correspondia ao que pretendia e pediu indicações que nunca foram dadas.

Ora resulta da lei que tutela as vendas à distância ainda que

« 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 restitui-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.*

Desta feita e considerando o negócio realizado, e pago, a consumidora fez todas as tentativas escritas para resolver o negócio, e foi a uma loja da Reclamada para resolver o assunto na sua opinião e ali ser reembolsada.

Nunca foi instruída a devolver o bem, mas sim sempre a enviar fotos, e a aguardar, o que foi fazendo até que trouxe o processo aos autos.

Conservou o bem até hoje nas mesmas condições que o recebeu e pode restituí-lo para ser devidamente ressarcida, nunca tendo sido informada (nem na resposta feita pela reclamada a este tribunal de que teria o dever de ser ela a pagar os custos de devolução.

Motivo pelo qual foi retendo o produto até ver o assunto resolvido.

Na apreciação de todo o caso é o tribunal levado a considerar que pode mesmo ter existido informação deficiente, transmitida em língua não portuguesa (espanhol) quando a encomenda foi claramente entregue com deficiências que não podem ser imputadas à reclamante.

Neste sentido e pelo conhecimento do pedido tempestivo da resolução e a conservação do bem nas condições recebidas e verificadas em audiência, deve ser a consumidora ressarcida do valor pago.

E mais,

Artigo 12.º

Obrigações do fornecedor de bens ou prestador de serviços decorrentes da livre resolução

1 - No prazo de 14 dias a contar da data em que for informado da decisão de resolução do contrato, o fornecedor de bens ou prestador de serviços deve reembolsar o consumidor de todos os pagamentos recebidos, incluindo os custos de entrega do bem nos termos do n.º 2 do artigo 13.º

2 - O reembolso dos pagamentos deve ser feito através do mesmo meio de pagamento que tiver sido utilizado pelo consumidor na transação inicial, salvo acordo

expresso em contrário e desde que o consumidor não incorra em quaisquer custos como consequência do reembolso.

(...)

4 - Excetuados os casos em que o fornecedor se ofereça para recolher ele próprio os bens, só é permitida a retenção do reembolso enquanto os bens não forem recebidos ou enquanto o consumidor não apresentar prova da devolução do bem.

5 - Quando 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.

6 - O incumprimento da obrigação de reembolso dentro do prazo previsto no n.º 1, obriga o fornecedor de bens ou prestador de serviços a devolver em dobro, no prazo de 15 dias úteis, os montantes pagos pelo consumidor, sem prejuízo do direito do consumidor a indemnização por danos patrimoniais e não patrimoniais.

Ora neste caso a consumidora fez todos os esforços e usou de todos os meios ao seu dispor fazendo a resolução, em loja não lhe aceitaram a devolução do produto, e não pretendia ter mais despesa com a devolução uma vez que todo o assunto estava continuamente a ser analisado e depois foi descartada a responsabilidade.

Confirmada que foi a resolução por este tribunal e a falta grave de informações quanto a como proceder inclusive para devolver, a consumidora reteve o produto, pronto a ser devolvido, embora nunca tenha recebido o reembolso da resolução solicitada e esteja há mais de 5 meses a aguardar um andamento do caso.

Não foi feito nos autos nenhum pedido de indemnização.

Mas verifica-se que o prazo de 15 dias úteis que a reclamada tinha para proceder ao reembolso e ao envio de indicações para a devolução/recolha, e

outros termos pela falta de conformidade da encomenda e a reclamação manifestada tempestivamente pela consumidora, e não o fez.

Ignorando juridicamente todos os pedidos realizados.

Ora, e como se deixou já antever em sede de fundamentação factual e respetiva motivação, a Reclamante faz assim prova do incumprimento contratual da Reclamada, e tem por isso direito a ser devidamente reembolsada nos termos da lei, termos em que deve ser dado provimento à sua pretensão.

Deve ainda ser a empresa condenada a devolver o valor em dobro nos termos da lei, devendo no prazo de 5 dias úteis após esta decisão a reclamante devolver em correio registado o produto recebido desconforme, para a morada da sede da empresa, enviando tal à cobrança ou ficando com o talão da despesa paga para juntar ao valor a ser ressarcida.

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.”

São assim devidas as custas no presente processo repartidas pelas partes conforme Regulamento.

10. Da Decisão

Atento ao exposto, e sem necessidade de mais considerações, considera-se a ação totalmente procedente:

- 1. Deve a Reclamante devolver em 5 dias úteis o produto indevidamente recebido, por correio registado, para a morada da sede da reclamada, à cobrança ou a suas expensas mas ficando com o talão comprovativo da despesa,**
- 2. Condena-se a Reclamada a devolver o valor pago pelo produto em €74.94;**
- 3. Condena-se a Reclamada a devolver como penalização por incumprimento o dobro do valor pago, em mais €74,94;**
- 4. Condena-se a Reclamada a pagar os custos da devolução ou pela cobrança do envio, ou pela apresentação do talão desse pagamento,**
- 5. O valor total da ação a pagar deverá ser corrigido para €149,88 + os custos da devolução à data desconhecidos, mas cujo comprovativo deve depois ser apresentado à reclamada.**

Deposite e notifique.

Lisboa, 06 de junho de 2025

A juiz-árbitro

Eleonora Santos