

SENTENÇA n.º 229 / 2025

Processo n.º 901/2025

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. Fora do prazo legalmente estabelecido e conforme contrato, a dita resolução não opera e não obriga a parte a nenhuma devolução.

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 02 de junho de 2025, nas instalações do CACCL em Lisboa, que se fixa como lugar da arbitragem.

3. Do objeto do litígio

Alega o Reclamante no seu pedido dirigido a este centro sumariamente que pretende devolver ou trocar pelo novo modelo TM7.

Indica que em dezembro de 2024, comprou a ---, com oferta de um copo extra e um termómetro, ofertas essas inerentes à compra e que também o levaram a comprar o equipamento, tendo sido informado que não haveria nenhum modelo novo a ser lançado ou a ---em preto.

Após receber o equipamento TM6, com o uso do mesmo, reparou que é um equipamento que aos dias de hoje já está lento e arrasta-se nos menus, e com futuros updates fica obsoleto, um dos outro motivo para a comprar a TM6, era por ser um modelo mais atual, e consequentemente mais rápido. O reclamante já tinha a TM5 que estava lenta e sente que não teve melhoria nesse aspeto.

Posteriormente cerca de 14.02.2025 foi oficialmente lançado um novo equipamento que muda completamente a experiência com o equipamento. Tentou revolver o problema diretamente com a reclamada, e posteriormente no livro de reclamações, mas entende que não foram justos para um cliente com 10 anos.

Na reclamação que fez alega que não tocaram no assunto da lentidão do equipamento. E descartaram todas as suas preocupações como cliente final, sentindo-se enganado, lesado e injustiçado pela reclamada.

A Reclamada pronunciou-se em contestação, que pode ser consultada nos autos, sumariamente e com interesse para a decisão em apreço alegando que a 18.12.2024 o reclamante adquiriu o equipamento --- modelo TM6. A reclamada acrescenta que celebra com terceiros contratos de agência com os quais os agentes se obrigam a proceder à venda, promoção e difusão da linha da marca e qualquer outro produto acordado entre as partes.

O agente que vendeu foi identificado nos autos e é feita a menção de que à data da venda a TM6 era não só o modelo mais recente como o único que estava em comercialização.

O pré-lançamento oficial da TM7 apenas teve lugar em momento posterior à venda mais concretamente a 14.02.2025, sendo que os agentes apenas tiveram conhecimento do lançamento nessa data, e a comercialização apenas se iniciou a 07.04.2025, com entregas mais recentemente a 26.05.2025.

Ao adquirir o equipamento o reclamante não sofreu qualquer prejuízo, tendo recebido o equipamento que manifestou pretender adquirir, tendo assistido previamente a uma demonstração.

Assim a pretensão do reclamante de resolver o contrato deve improceder nos termos da lei, uma vez que foi adquirido o objeto que estava o contrato, que foi entregue a 19.12.2024.

A única campanha que estava em vigor era uma campanha para a aquisição mediante crédito ao consumo sem juros sendo que foi essa a campanha que foi contratada com o reclamante.

O copo extra e o termómetro que o reclamante refere eram brindes de cortesia, não abrangidos pela compra e venda celebrada entre as partes, não existindo uma obrigação contratual da reclamada, pois as condições do contrato não podem ser alteradas.

Com a posse física do bem objeto da venda a 19.12.2024 o direito à livre resolução havia caducado, quando a 14.02.2025 o reclamante se dirigiu à reclamada com a pretensão de trocar o equipamento.

Acrescenta ainda a reclamada que, apesar de nos autos apenas se discutir a questão do prazo para a resolução unilateral do contrato de venda, que o equipamento foi por si tempestivamente reparado ao abrigo da garantia legal.

Termos em que deverá a ação ser julgada totalmente improcedente absolvendo-se a reclamada do pedido,

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 pelo reclamante, não podendo o valor ser superior a €5000.

A presente causa tem o valor total de **€1499** (mil quatrocentos e noventa e nove euros).

5. Da tentativa de conciliação e do julgamento arbitral

Na data e hora designada para a audiência, verificou-se estar presente o Reclamante, e a Reclamada, representada por mandatário, conjuntamente com uma testemunha melhor identificada nos autos.

Nos termos do Regulamento deu-se lugar ao andamento da audiência, lograda a hipótese de acordo entre as partes, sendo as mesmas ouvidas.

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, 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 com relevância para o caso e tidos como provados:

- a. O reclamante celebrou um contrato com a reclamada para a aquisição de um equipamento da marca ---, melhor identificado nos autos.
- b. A 18.12.2024, no seu domicílio, pelo valor de €1499.
- c. Do contrato celebrado, apenas foi adquirido nessa data um equipamento solo, sem nenhuma menção a qualquer oferta ou acessório,

- d. Mas apenas a menção a uma aquisição em promoção,
- e. Onde consta o preço e a forma de pagamento e está este contrato assinado, tendo a entrega sido precedida de ida ao domicílio do reclamante,
- f. Com entrega a 19.12.2024.
- g. A 20.02.2025 foi preenchido o livro de reclamações, onde o reclamante alega a questão do modelo pretendido, e o pedido de substituição do bem por questões que não estavam no contrato
- h. Tendo a empresa respondido a 25.02.2025.
- i. Houve efetivamente informação de um novo lançamento de um novo modelo a 14.02.2025, mas cuja comercialização se iniciou muito depois,
- j. Não havendo menção contratual a novos modelos ou ofertas.

7.1. Resultam como factos não provados:

- 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 comprometido a entregar alguma oferta pelo contrato;
- c. Que tenha sido feito tempestivamente o pedido de resolução do contrato pelo reclamante.
- d. Que estejam reunidas as condições para a livre resolução do contrato;
- e. Que exista uma anomalia comprovada em sede de funcionamento ou fabrico do bem que permita a ativação da garantia legal.

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 o reclamante e a reclamada, foi celebrado um contrato de compra e venda à distância, com uma venda realizada no domicílio do reclamante, através de agentes da Reclamada, que são terceirizados.

Ainda assim o contrato celebrado com a reclamada, data de 18.12.2024, pelo valor de €1499, de um equipamento solo --- TM6 na cor devidamente identificada.

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.

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.

Poderá ainda o contrato dar outro prazo ao cliente, o que aqui se verifica havendo uma estipulação de 30 dias para essa livre resolução, mas que estava devidamente informada e indicada ao consumidor.

Até que se por momentos o equipamento não era o pretendido, (seja pela cor ou pelo modelo) o consumidor deveria ter evitado a entrega e a realização do contrato. Ainda que tenha aceite com base nas informações que detinha, o que juridicamente vai relevar para este tribunal decidir é o constante nas condições escritas e assinadas pelas partes.

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.

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.»

Atendendo ao constante dos autos, apenas a 20 de fevereiro de 2'25 houve uma reclamação escrita, e não um pedido de resolução do contrato. Sendo que temos de considerar sempre o momento da entrega do bem que foi adquirido, no caso o equipamento da ---, que ocorreu a 19.12.2024.

Em momento algum consta dos autos, um pedido de resolução do contrato de forma tempestiva.

Assim como não há qualquer prova de anomalias de defeito de funcionamento que permita a análise à luz da lei das garantias – DL 84/2021 – com base no que é alegado, não bastando a menção que o produto é lento para à luz deste processo se dizer que haja um defeito comprovado do bem (sem prejuízo nos 3 anos de garantia da aquisição do que possa vir a surgir).

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 o Reclamante fazer prova de qualquer incumprimento contratual da Reclamada, nem da sua culpa.

Pelo que, e sem mais considerações, deve decair a pretensão do Reclamante, tendo o pedido necessariamente de improceder.

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 junho de 2025

A juiz-árbitro

Eleonora Santos