

SENTENÇA n.º 320/2025

Processo n.º 1414/2025

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 relativa aos Direitos do Consumidor na Compra e Venda de bens – DL 84/2021 - obriga o vendedor a entregar os bens em conformidade com o contratado, sendo que em caso de falta de conformidade o consumidor pode solicitar a resolução do negócio, devendo ser devidamente ressarcido.

III – Não existindo um defeito será a política comercial da empresa a determinar os termos de devolução, mas sendo emitido um vale e aceite pelo reclamante, não se coloca a resolução do negócio e reembolso.

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

3. Do objeto do litígio

O objeto do litígio pode ser consultado nos autos pelo pedido que foi formulado pela reclamante, mas que este tribunal firma centrar-se no pedido de reembolso de uma nota de crédito que foi entregue à mesma na loja da reclamada.

A reclamante refere que a 07.11.2024 terá feito uma compra na loja do Colombo da reclamada de produto no valor de €49.90, cujo tamanho não lhe estava bem.

Não havia forma de encomendar o tamanho adequado e perante tal indica que sentiu-se forçada, pelo desconhecimento se no futuro voltariam a ter o produto, a aceitar a devolução do produto em voucher.

Refere que a política da loja ao não permitir a devolução em dinheiro não lhe foi comunicada no momento da compra. Depois usou este voucher na compra a 29.11.2024 de uns ténis no valor total de €107.10.

Depois da compra estar realizada, a Reclamante alega que veio a verificar que o tamanho também não era adequado e tentou voltar à loja para trocar, mas novamente não havia o tamanho necessário em nenhuma loja, não havendo previsão de ser possível encomendar ao fornecedor outro tamanho.

A reclamante refere ter tentado falar com algum superior na loja, o que foi impossível, e depois enviou um email.

Em testemunho verifica-se que foi nessa sequência emitido um voucher novo de €107,10, do valor dos ténis devolvidos, que a reclamante aceitou face à impossibilidade no momento trocar ou encomendar outro tamanho como pretendido.

Contudo até à audiência e apesar de todos os esforços nada viu resolvido, uma vez que pretende impor a substituição do voucher por um reembolso em dinheiro da quantia, entendendo que não faz sentido ter de comprar outro artigo só porque a política da empresa impede o reembolso, quando considera que nunca lhe haviam dado essa informação.

A Reclamada veio aos autos apresentar a sua versão do objeto em litígio e apresentar a sua contestação que pode ser consultada em pormenor nos autos, mas que a este tribunal importa sublinhar indicar que considera infundada a pretensão da Reclamante pelos motivos já constantes nas comunicações que remeteram à mesma a 31.03.2025 e a 29.04.2025 conforme respostas ao Livro de Reclamações.

Ali é referido que os produtos foram comprados em loja, com a possibilidade de prova, tendo posteriormente verificado que nenhum dos tamanhos adquiridos lhe servia. Entende a Reclamada que as suas funcionárias alertam sempre sobre as regras de devolução, como as mesmas estão afixadas junto a cada caixa de pagamento, e constam ainda do talão da compra entregue.

Há uma foto nos autos que comprova um sinal que refere em loja « As devoluções só serão feitas em vale de crédito.»

O talão de compra anexo, faz também referência a: «As devoluções só serão feitas em vale de crédito.»

Continua a Reclamada a indicar que os artigos foram adquiridos em loja física, com a possibilidade de prova como a própria natureza dos artigos o permite e recomenda.

Estes não apresentam qualquer defeito ou desconformidade, apenas a alegada desadequação dos tamanhos pretendidos pela cliente e por sua exclusiva responsabilidade que não os experimentou em loja quando podia e devia ter feito.

Por isso a anulação do negócio na posição da reclamada não lhe é oponível, podendo esta optar por aceitar ou não a devolução. A Reclamada realça que as condições de troca e devolução dora dos casos previstos na lei estão devidamente afixados e são visíveis, bem como, constam do verso do talão. Não lhe sendo aplicável o regime das vendas à distância.

Sendo que nestes termos e conforme referido em audiência não reconhece obrigação em ter de reembolsar em dinheiro o valor do vale emitido e aceite em loja de €107,10, cuja validade ainda está a decorrer.

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 **€107.10** (cento e sete euros e dez cêntimos).

5. Da tentativa de conciliação e do julgamento arbitral

Na data e hora designada para a audiência, verificou-se estar presente a Reclamante e a Reclamada, devidamente representada.

Nos termos do Regulamento deu-se lugar ao andamento da audiência, lograda a hipótese de acordo entre as partes, e foram ouvidas as mesmas, que verteram para os factos que já constavam.

Finda a produção de prova, e concluídas as alegações finais, foi encerrada a audiência de discussão e julgamento, tendo sido os presentes informados que posteriormente seriam notificados as partes 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 adquiriu a 29.11.2024 uns ténis no valor de €107.10 em loja da reclamada
- b. Tendo pago os mesmos com multibanco/dinheiro no valor de €57.20 e com um vale que detinha de €49.90;
- c. Vale este que era referente a uma devolução de compra anterior, também realizada em loja;

d. O talão de compra junto aos autos pelas partes contém uma informação relativa ao facto de as devoluções por política comercial serem apenas realizadas em vale.

e. A reclamada é a entidade comercializadora que procedeu à emissão de faturação;

f. A 19.01.2025 foi enviado um email à sede da loja, a solicitar indicações de como proceder para devolver o artigo e receber o reembolso em dinheiro;

g. Em reenviado a, 22.01.2025 e a 27.01.2025, sem resposta nos autos.

h. A 30.01.2025 foi emitido o vale de reembolso n.º 2259, no valor de €107.10, com validade de um ano.

i. Referente à aquisição em causa e devolução dos ténis em causa;

j. Sendo feita nova reclamação por email a 25.02.2025.

7.2. Resultam como factos não provados:

a. Que a Reclamada tenha violado os deveres legais impostos pela lei de defesa do consumidor;

b. Que tenha existido culpa da Reclamada no comportamento ou na ausência de leitura da Reclamante dos avisos quer em loja, quer no talão da compra sobre devoluções.

c. A existência de falta de conformidade à luz da lei das garantias, como um defeito de fabrico do produto que obrigue à resolução do negócio.

d. A previsão contratual de reembolso em dinheiro de vouchers/vales emitidos.

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.

Alicerçados ainda na livre convicção e apreciação do juiz que perante a situação denunciada e a prova realizada cumpre decidir.

8. Do Direito

Entre a reclamante e a reclamada, foi celebrado um contrato de compra e venda, realizado com pagamento por vale e por dinheiro/multibanco no dia 29.11.2025.

Como a reclamada vendedora é uma sociedade comercial e o reclamante comprou a peça para uma utilização não profissional, estamos assim perante um contrato de compra e venda, regulado pela lei das garantias, DL 84/2021, de 18 de outubro.

Para os devidos efeitos, o diploma determina nas suas definições que veio reforçar os direitos dos consumidores na compra e venda de bens de consumo, de acordo com o art. 1º, n.º1, al. a).

De acordo com o diploma supramencionado são aplicáveis as regras do mesmo aos contratos de compra e venda celebrados entre consumidores e profissionais, incluindo os contratos celebrados para o fornecimento de bens a fabricar ou produzir, nos termos do art. 3º, n.º 1, al.a).

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, atendendo ao previsto entre outros na lei de defesa do consumidor, Lei n.º 24/96.

Tratando-se de uma compra em loja e não se aplicando o direito à resolução do contrato nos primeiros 14 dias, o consumidor apenas tem direito a

reclamar tal resolução nos termos da lei, se houver comprovada falta de conformidade do bem em apreço.

Contudo pelo descrito nos autos e testemunhado, nunca houve qualquer defeito no bem. Houve uma compra num determinado tamanho de um produto que poderia ter sido experimentado pela reclamante.

O talão de aquisição faz referência a que as devoluções apenas podem ocorrer por vale, sem um prazo definido. Pelo que ficou provado a compra realizada, levou a que depois a reclamante quisesse ir devolver, ou trocar, mas não foi possível.

Sem que haja um defeito, não se aplica a lei das garantias, mas apenas o que tenha sido contratado ou seja política comercial.

Deste modo, não se verifica a ausência de cumprimento do direito à informação, pois o talão e as placas na loja comprovam que a cliente consumidora tinha ao seu dispor essa informação das devoluções (desconhecendo o tribunal a motivação de voltar a comprar quando já tinha um vale de reembolso anterior de €49,90), bem como voltou à loja, e volta a devolver um produto, que não tendo defeito de fabrico ou falta de conformidade faz gerar um novo vale de reembolso.

A somar que o dito vale de reembolso emitido a 30.01.2025 foi aceite pela reclamante, e tem a validade de 1 ano.

Por isso a lei não a protege no sentido questionado de ser reembolsada em dinheiro pelo vale que assumiu, sendo que em termos legais e não havendo uma falta de conformidade a entidade vendedora – aqui reclamada – nem sequer era obrigada a fazer um vale.

Em compras presenciais, uma vez feita a compra, está feita, não reconhecendo a lei nenhum pormenor de reembolso quando se verifique não existir uma falta de conformidade, nem havendo um direito de rejeição do bem neste caso.

Não abrangendo a garantia legal o sucedido, e não havendo prova que permita fundamentar a alegação da reclamante, porque as condições constantes no talão, e indicadas ao consumidor, contém tal menção à emissão de vale em caso de devolução, tem de improceder o pedido.

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 pagas no presente processo, repartidas pelas partes.

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, 07 de agosto de 2025

A juiz-árbitro

Eleonora Santos