

SENTENÇA n.º 335 / 2025

Processo n.º 1580/2025

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 - obriga o vendedor/fornecedor a ressarcir o consumidor em dobro do valor pago, aquando da livre resolução do contrato nos termos da lei, se o valor não for devidamente reembolsado.

III – O instituto da responsabilidade civil para se aplicar o direito de indemnização obriga ao cumprimento de diversos pressupostos legais.

1. Identificação das partes

Reclamantes:

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

3. Do objeto do litígio

Ainda que o pedido e todos os elementos possam ser consultados nos autos, importa sublinhar sumariamente o que foi alegado por escrito pelas partes e que terá este tribunal em conta na decisão a tomar. Assim alegam os Reclamantes no seu pedido, em síntese que contrataram on line a compra de um eletrodoméstico na Reclamada no mês de setembro 2024, conforme fatura anexa.

Consideram ter procedido ao direito à livre resolução contratual nos termos lei, mas referem que o vendedor não aceitou o seu direito à mesma pelo facto do plástico preto de embalagem da máquina de lavar loiça ter sido retirado.

Os reclamantes sublinham ainda que este plástico não é um plástico original da máquina em questão, mas sim um plástico preto que não permite verificar tão pouco, o que é que está a ser envolvido pelo mesmo.

Referem ainda que terão contraposto a pior das hipóteses que poderia no limite ser responsabilizado pela inspeção efetuada ao bem de acordo com a lei, mas no seu entender o vendedor nunca poderia não aceitar a livre resolução.

Consequentemente, e por terem passado mais de 15 dias sem que tenha sido devolvido o dinheiro, solicitam a declaração da resolução do contrato e a consequente devolução do valor pago em dobro.

Requer ainda que seja o vendedor condenado a recolher o bem em causa, sob pena da aplicação de uma multa pecuniária compulsória a definir por V. Exas., por cada dia de atraso na referida recolha e, ainda, a que seja o vendedor condenado ao pagamento adicional do valor de 100€ por cada mês de

armazenamento da referida máquina contabilizado desde setembro de 2024 (i.e., € 900).

A Reclamada pronunciou -se em sede de contestação, alegando que por contrato celebrado à distância, os requerentes encomendaram e adquiriram à requerida, por compra, uma máquina de lavar loiça de encastre, marca Bosch, conforme descrição da fatura nº. 114/27262.

Refere a Reclamada que o bem foi entregue na morada, por aqueles indicada, em perfeito estado, tal como recebido do fabricante, sobre uma paleta de madeira, sem reparo. Estava embalado, acondicionado, protegido por plástico preto e por uma caixa de cartão.

É assente, por documentos fotográficos juntos aos autos pelos requerentes que, para além do plástico preto removido, a máquina foi completamente desembalada no exterior da habitação dos requeridos e levada para o seu interior.

Dos mesmos documentos, é possível verificar, igualmente, pedaços de esferovite partido, em cima de um móvel e no chão. Verifica-se, de igual modo, que a caixa de cartão foi amassada, crê-se, pelo desembalamento.

Os requerentes ou alguém contratado por eles, manusearam a máquina e seus componentes, incluindo o manual de instruções.

A requerida não sabe se a máquina está a funcionar normalmente.

Face aos danos visíveis nos materiais que condicionam a máquina, a requerida não aceita a resolução contratual, visto que a encomenda não se encontra em condições iguais àquelas em que foi entregue, isto é, sem danos - art. 10º. do DL 24/2014, de 14.02.

A resolução do contrato e a restituição do valor pago em dobro só seriam admissíveis caso o bem pudesse ser devolvido em condições que permitissem a sua recolocação no mercado. Termos em que, deve improceder a presente reclamação.

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 pelos reclamantes, não podendo o valor ser superior a €5000.

A presente causa tem o valor total de **€2189.80** (dois mil cento e oitenta e nove euros e oitenta cêntimos).

5. *Da tentativa de conciliação e do julgamento arbitral*

Na data e hora designada para a audiência, que se realizou via Teams, verificou-se estarem presentes os Reclamantes, a Reclamada e as testemunhas indicadas nos autos.

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

Foram ouvidas as partes e testemunhas.

Finda a produção de prova, e concluídas as alegações finais, foi encerrada a audiência de discussão e julgamento, tendo sido informados que posteriormente seriam notificados 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:

Resultam como factos provados e não provados relevantes para os autos:

- a. Os reclamantes em consequência de contrato celebrado com a reclamada fizeram uma encomenda on line de uma máquina de lavar loiça de encastrar Bosch melhor identificada nos autos, em data não provada;
- b. Pela qual pagou a quantia de €644.90, faturada a 02.09.2024
- c. A máquina foi entregue nessa data, de acordo com o documento nos autos, pela manhã;
- d. Mas a 05.09.2024 foi trocada mensagem via Whatsup sobre a máquina onde os reclamantes solicitaram a troca da mesma por outra, atendendo ao pretendido, ou a resolução do negócio,
- e. O que teve resposta da reclamada a 06.09.2024 de que tal não era possível pela forma como o bem tinha sido aberto/manuseado e que não estava tal e qual a entrega ou nos termos das condições da compra,
- f. Que o bem vinha numa palete, com uma tampa de cartão, esferovite, e um plástico preto em volta, de acordo com as fotos nos autos.
- g. Mas que estão prontos a ser devolvidos, com todos os acessórios entregues (manual de instruções e afins)
- h. Porque o bem não foi usado, nem instalado, e terá sido aberto para poder ser verificado, inspecionado, como seria em caso de verificação em loja.

- i. A resolução do negócio foi refutada por entender a reclamada que não foram cumpridos os seus requisitos contratuais,
- j. Existindo mensagens escritas e emails tendo o reclamante respondido sempre,
- k. Desde 06.09.2024 e a 17.09.2024 por email reforçou a posição, e pedido de devolução do valor pago, e recolha do bem, sob pena de reclamar o dobro;
- l. Nunca houve qualquer recolha do bem;
- m. Nem devolução da quantia paga.
- n. Foi feita proposta de recolha do bem pela reclamada, e devolução do valor da compra da máquina €644.90, reduzido em 20% pelo fator de desvalorização da mesma;
- o. Sem a concordância dos reclamantes.
- p. Não há prova de qualquer dano patrimonial ou não patrimonial sofrido pelos reclamantes com a atuação da Reclamada.
- q. Não se duvidando dos transtornos causados com toda a situação.

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

Concretamente tiveram por base os depoimentos, e a documentação entregue, conjugadas com os conhecimentos da situação objeto do litígio, de modo a convencer o Tribunal da causa.

Sublinhando-se à luz da lei da arbitragem a livre apreciação dos factos e da prova feita pelo árbitro

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 os Reclamantes e a Reclamada, foi celebrado um contrato de compra e venda à distância, faturado a 02.09.2024 para a aquisição de uma máquina, pelo valor de €644.90, com data de entrega dessa data.

Sendo a reclamada vendedora uma sociedade comercial, e os reclamantes tendo encomendado os bens 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. 4.º, alíneas d), e), f), g), h), i), q) e u) do n.º 1 do artigo anterior.

Nos termos da lei assistem vários direitos ao consumidor que adquire o bem à distância, nomeadamente o de verificar o bem e o manusear.

E ainda que as condições de compra indiquem que o bem deve ser devolvido com todos os acessórios (o que se entende que sempre pode ser cumprido), não pode a reclamada exigir que o bem seja devolvido nas exatas condições da entrega.

Isto porque o consumidor tem direito a experimentar, manusear e inspecionar o bem durante 14 dias, mesmo para perceber se este está de acordo com o pretendido.

A lei determina no art. 10.º do DL 24/2014 já referido que:

« *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 entrega a 02.09.2024 fez com que a 05.09.2024 primeiro pelo telefone e depois por mensagens, bem como a 06.09.2024 e reforçado ainda a 17.09.2024, os reclamantes tenham demonstrado claramente que não pretendiam ficar com aquele bem, nem tendo de dar motivo.

Contudo foi indicado motivo e justificação para a devolução que para esta decisão são irrelevantes juridicamente, pois se nos primeiros 14 dias seja

porque motivo for, um consumidor manifesta a intenção de devolver, um bem adquirido on line é obrigação do vendedor vir recolher e devolver o dinheiro no prazo estabelecido na lei de 15 dias.

Vejam-se as obrigações do vendedor perante o direito de resolução:

« 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.

3 - O fornecedor do bem não é obrigado a reembolsar os custos adicionais de entrega quando o consumidor solicitar, expressamente, uma modalidade de entrega diferente e mais onerosa do que a modalidade comumente aceite e menos onerosa proposta pelo fornecedor do bem.

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.

7 - O fornecedor de bens ou prestador de serviços observa, no que respeita aos dados pessoais do consumidor, o Regulamento (UE) 2016/679, do Parlamento

Europeu e do Conselho, de 27 de abril de 2016, relativo à proteção das pessoas singulares no que diz respeito ao tratamento de dados pessoais e à livre circulação desses dados e que revoga a Diretiva 95/46/CE, e a Lei n.º 58/2019, de 8 de agosto. (...).»

E isso não aconteceu.

Nunca estive em causa no entender da prova feita e do que foi dito pelos reclamantes em audiência, que havia um defeito de fabrico ou uma falta de conformidade do bem, que não foi instalado, e continua por instalar, com os plásticos dos acessórios incólumes, o manual e demais acessórios.

Foi tirado o plástico – o que tinha de ser e nem pode conceber este tribunal que não o pudesse fazer – como aliás poderia fazer e manusear se visse a máquina numa loja.

Mais se acrescente que o legislador permite tal:

« Artigo 14.º

Inspeção e manipulação do bem

1 - O exercício do direito de livre resolução não prejudica o direito de o consumidor inspecionar, com o devido cuidado, a natureza, as características e o funcionamento do bem.

2 - 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.

3 - Em caso algum, o consumidor é responsabilizado pela depreciação do bem quando o fornecedor não o tiver informado do seu direito de livre resolução.»

O que deveria ter ocorrido era a imediata recolha do bem, sua inspeção e devolução do valor, que na altura poderia vir a sofrer alguma depreciação se se comprovasse alguma culpa do consumidor no manuseamento.

Mas o bem nunca foi recolhido, por culpa exclusiva da reclamada e por isso nunca foi inspecionado.

A lei iliba o consumidor de qualquer responsabilidade passados 14 dias da sua comunicação, mas pelos dados nos autos, o bem está de acordo com as fotos pronto a ser recolhido e eventualmente vendido, ainda que tenha de ser colocado novo plástico e cinta de embrulhar, ónus que recai sobre o vendedor e que diremos ser um risco do ofício da venda à distância.

Veja-se nesse sentido o estipulado quanto às obrigações do consumidor:

« 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.»

Não havendo qualquer prova nos autos que o reclamante recusou deixar levantar o bem, que não conservou o bem ou que deu devida utilização ao mesmo, após o prazo referido também não lhe pode ser imputada, em nosso entender, qualquer responsabilidade.

Deve por isso ser recolhido o bem sem custos para os reclamantes conforme a lei, e devolvido o valor pago em dobro.

Cumpre ainda determinar que o pedido de sanção pela não recolha do bem não tem provimento na lei que tutela as vendas à distância, que reduz apenas uma penalização para o vendedor de ter de devolver o dobro do que foi pago se não cumprir os prazos já mencionados, bem como à possibilidade de ser requerida uma indemnização por danos sofridos.

Contudo como não foi junto aos autos qualquer comprovativo de danos sofridos que tenha este tribunal de se debruçar sobre eventual direito a uma indemnização ou compensação de acordo com o instituto da responsabilidade civil, termos em que entende-se ser de decair o peticionado.

Ora, e como se deixou já antever em sede de fundamentação factual e respetiva motivação, os Reclamantes fazem prova do incumprimento legal da Reclamada, pela não recolha do bem, face à resolução solicitada, bem como pela não devolução da quantia paga, tendo por isso direito a ser devidamente reembolsados em dobro nos termos da lei, termos em que deve ser dado parcial provimento à sua pretensão, do valor de €1289.90.

Devendo o bem ser recolhido na sua residência em data a acordar no prazo de 10 dias, sem custos para os reclamantes.

Não ficando provado qualquer desvalorização do bem à data, que seja imputável aos reclamantes, que mantiveram o bem e cessaram a responsabilidade no mesmo após 30 dias do pedido de resolução, em nosso

entender, sem prejuízo de ulterior ação que após receber o bem a reclamada entenda intentar, mas que este tribunal é alheio.

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 art. 4º do Regulamento de TUS – Taxa de Utilização dos Serviços, que isenta do pagamento de qualquer taxa de utilização dos Serviços do Centro, a situação referente a um Reclamante com conflito referente a Serviços Públicos Essenciais.

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 parcialmente procedente, condenando-se a Reclamada na recolha do bem sem custos para os reclamantes no prazo de 10 dias a acordar com os mesmos, e no pagamento do valor de €1289.80.

Deposite e notifique.

Lisboa, 25 de agosto de 2025

A juiz-árbitro

Eleonora Santos