

SENTENÇA n.º 450/2025

Processo n.º 2389/2025

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 – permite a resolução do contrato nos 14 dias após a sua receção se este não estiver em conformidade com o pretendido, mas o consumidor não pode experimentar ou manusear o bem mais do que o que faria em loja.

III – Ao fazê-lo implica só poder reclamar em caso de falta de conformidade do bem em relação à garantia, mas o bem não tem nenhuma anomalia no funcionamento reportada nestes autos.

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 07 de outubro 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 que se trata de uma compra on line de um drone identificado nos autos, cuja encomenda foi feita no site da reclamada a 26/05/2025, com o nm 25062494, com fatura emitida a 04.06.2025.

A encomenda teve atraso na entrega o que levou a que a reclamante tivesse contactado diversas vezes a reclamada.

A entrega veio a ocorrer a 06.06.2025 e o artigo foi remetido sem selo de fábrica e com sinais de manuseamento, o que lhe levantou dúvidas, mas não a fez proceder logo à devolução do bem mas antes questionar a origem do bem, o que veio a ser confirmado por email que era um bem de exposição o que antes nunca lhe fora dito nem consentira.

O pedido de devolução data de 17.06.2025, mas tal foi recusado por indicarem que o artigo carece de ativação e que já se encontrava ativo. Sendo que em sede de audiência a reclamante confirmou que ligou o artigo e o mesmo voou/ trabalhou.

A reclamante entende que tinha necessidade de testar o produto ainda mais quando o tinha recebido sem selo de segurança e com sinais claros de uso. Mas se o produto estava de forma que não lhe interessava prudente teria sido que o embalasse e devolvesse no imediato, e não que o testasse, o que quanto a um drone nunca poderia fazer em loja, em termos comparativos, se a compra não fosse on line.

Contudo não foi isso que ocorreu e será sobre isso que este tribunal se irá pronunciar.

A Reclamada pronunciou -se em sede de contestação, que também pode ser consultada na íntegra nos autos, alegando sumariamente que o bem em causa foi vendido como novo, sem qualquer defeito visível ou desconformidade, contendo todos os componentes e acessórios necessários ao seu correto funcionamento.

No momento da celebração do contrato de compra e venda, foram integralmente cumpridos os requisitos legais previstos no art. 874.º e 879.º do CC, nomeadamente no que respeita à transmissão da propriedade, entrega do bem e pagamento do respetivo preço.

A Reclamante, alega que o bem lhe foi entregue sem selo de fábrica e com sinais de manuseamento, o que não corresponde à realidade. Por manifestar urgência na obtenção do bem, a Reclamante contactou a Reclamada, com a pretensão de adquirir um bem de exposição, uma vez que tinha tomado conhecimento que existia stock em várias lojas da Reclamada.

Assim, a Reclamante, aceitou de forma livre e inequívoca a aquisição desse bem, que se comprova mediante chamada telefónica.

Desta forma, a Reclamante optou, de forma consciente e esclarecida, pela compra da referida unidade de exposição que se encontrava conforme, uma vez que não apresentava qualquer vício que o desvalorize, nos termos do art. 913.º do CC.

O bem adquirido, possui como característica técnica a necessidade de ativação mediante Serial Number único (1581F6Z9A243TML3P42S). Este procedimento garante a autenticidade e rastreabilidade do produto, conforme as normas do fabricante, impedindo qualquer duplicidade ou utilização indevida.

Tal mecanismo de ativação, não assegura apenas a conformidade do bem com as especificações do fabricante, como também comprova a sua legitimidade e regularidade de uso.

Mais se regista que o bem foi adquirido em 4 de junho de 2025, tendo a ativação do respetivo Serial Number ocorrido em 7 de junho de 2025.

Importa referir que a data da primeira utilização fica registada no próprio equipamento, impossibilitando a sua comercialização como novo.

Desta forma, a inspeção e manipulação do bem, excedeu o que é habitualmente admitido em estabelecimento comercial.

Pelo exposto, a Reclamada considera que não existe fundamento para a resolução do contrato, uma vez que o bem foi vendido conforme, sem nenhum defeito ou desconformidade técnica e a inspeção e manipulação excedeu o necessário. Termos em que deve ser a presente ação julgada improcedente.

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 **€929,99** (novecentos e vinte e nove euros e noventa e nove cêntimos).

5. Da tentativa de conciliação e do julgamento arbitral

Na data e hora designada para a audiência, verificou-se estarem presentes a Reclamante, e a Reclamada.

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

Foi permitido que qualquer uma das partes juntasse documentos de prova do alegado.

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.

A Reclamada juntou uma chamada e a transcrição. A Reclamante não juntou qualquer outro elemento de prova. Enviou sim um documento escrito de comentário, mas à luz da LAV e do Regulamento este não pode ser aceite pois a replica não é possível. Caso tivesse elementos comprovantes do reclamado que ainda quisesse juntar podia fazê-lo, mas comentários escritos não. O momento da defesa oral foi em audiência.

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. A reclamante em consequência de contrato celebrado com a reclamada fez uma encomenda on line de um drone melhor identificado nos autos;
- b. Pela encomenda pagou a quantia de €929,99, faturada a
- c. Perante a delonga de entrega do bem foi fazendo contactos com a linha da reclamada;
- d. Onde foi informada das opções que ainda se poderiam conseguir;

- e. Nada tendo ficado decidido em relação à encomenda, de onde viria o bem que tinha pressa de receber, ou cancelar a encomenda pela delonga.
- f. Acabou por receber o bem a 06.06.2025
- g. E em vez de o devolver se não era o que pretendia
- h. Porque não tinha o embrulho e a apresentação de um objeto novo,
- i. Resolveu utilizar o drone, ligá-lo e usar o mesmo por tempo que este tribunal não pode dar como provado,
- j. Tendo ficado o registo de utilização a 07.06.2025 conforme prova junta aos autos,
- k. Apenas a 17.06.2025 e já depois de experimentar o bem e o usar ou testar, fez um email a pretender a resolução do negócio,
- l. Estava no prazo legal de 14 dias, mas face à utilização/manuseamento dado, extravasou a verificação que a lei lhe permite
- m. Para poder obter a resolução do bem.
- n. Ainda mais que se a alegação é a de que o produto recebido não era o pretendido, a sua boa-fé nesta relação no entendimento deste tribunal ficaria provada com uma célere e eficiente devolução no dia da receção ou no dia seguinte
- o. O que não ocorreu
- p. Fez queixa escrita
- q. Não há qualquer falta de conformidade do bem no seu funcionamento em garantia que tenha sido reportada,
- r. Estando assim a decorrer o prazo legal da mesma.

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 a Reclamante e a Reclamada, foi celebrado um contrato de compra e venda à distância, faturado a 04.06.2025 para a aquisição de um drone.

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.

Nos termos da lei assistem vários direitos ao consumidor que adquire o bem à distância, nomeadamente o de verificar o bem e o manusear, observar, mas nunca de o usar de forma diferente do que faria se estivesse numa loja.

As condições de compra de uma loja podem indicar mais pormenores de como um bem pode ser devolvido, mas neste caso concreto, e porque o drone foi ativado e usado, terá de se verificar a forma como tal ocorreu.

A discussão não passa assim juridicamente pela forma de onde o bem veio, se de exposição ou não, pois a lei não impedia que a reclamante recebesse um bem de exposição, mesmo sem o pedir.

O que a lei permitia e deveria desde logo ser feito era a devolução do bem nos mesmos termos que foi recebido, após observação do mesmo e se este não correspondia ao pretendido.

Veja-se neste sentido que 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 (...)»

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.»

A entrega a 06.06.2025 dá início aos 14 dias para ser requerida a resolução do negócio, o qual veio a ocorrer no dia 17.06.2025 por email.

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. (...).»

Mais se acrescenta que o legislador prevê medidas muito específicas para a inspeção e manipulação do bem.

« 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 devolução do bem, se após ver a caixa de entrega o mesmo não vinha de forma adequada, se tinha marcas de uso, falta de conformidade ou outras, mas nunca ativando nem que seja por segundos o dito drone.

Temos pois de considerar que esta manipulação da reclamante faz com que o bem sofra uma depreciação que a impede de resolver o contrato com justa causa, pois este bem assim deixa de ser um bem tido como novo, que a reclamada possa receber e voltar a por à venda.

Acrescentando-se que legalmente o bem está a funcionar – o que foi confirmado – e em garantia, o que se vier a ter algum problema poderá levar a ativar a mesma.

Ora, e como se deixou já antever em sede de fundamentação factual e respetiva motivação, a Reclamante não pode fazer prova de qualquer incumprimento legal da Reclamada, que culpe a mesma pelo seu manuseamento do bem.

Ficando assim provada pela ativação/experimentação do bem a sua desvalorização com data de 07.06.2025, imputável à reclamante, que leva assim a ter de decair a pretensão formulada.

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 totalmente improcedente, absolvendo-se a Reclamada do pedido.

Deposite e notifique.

Lisboa, 06 de novembro de 2025

A juiz-árbitro

Doutora Eleonora Santos