

SENTENÇA n.º 466/2025

Processo n.º 2202/2025

SUMÁRIO:

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

2. Na distribuição dos ónus de prova cabe ao comprador/consumidor o ónus da alegação, quer se configure o art.º 12 da lei 24/96, quer se perspetive o art.º 913 do CC, em paralelo com o art.º 342, n.º 1 do CC.

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

3. Do objeto do litígio

O pedido da reclamante pode ser consultado em pormenor nos autos, mas este tribunal entende sublinhar e delimitar o pedido de resolução do negócio e ressarcimento do valor pago, por não servir o produto para o pretendido.

A alegação reporta a uma aquisição com data de 06.06.2025 numa loja da reclamada, de uma base de duche, que foi recebida devidamente embalada e em perfeito estado, mas já após a entrega foi verificado que as dimensões não eram compatíveis com o espaço que tem na instalação, não tendo sido a embalagem aberta e estando intacta.

A 07.07.2025 a Reclamante foi à loja para devolver o produto e ser ressarcida, mas a reclamada não aceitou a devolução, considerando que os procedimentos da loja não o aceitam e que apenas com a anuência da fábrica poderiam proceder à devolução.

A reclamante indignada reclamou por escrito, sem sucesso.

A Reclamada alegou em sede de contestação indicando que a encomenda inicial feita pelo cliente foi feita por "planstone base duche 1000x800 ardosa cinza", conforme encomenda certificada no dia 08/04/2025 cuja sinalização foi efetuada. Posteriormente a cliente pediu para alterar a medida, mas o mesmo material já estava para entrega disponível e mesmo informando que o projeto fora alterado e não pretendia a base com as medidas solicitadas.

No dia 07/06/2025, a cliente deslocou-se à loja e pretendeu devolver a base de duche 1200x700, sendo que foi explicado uma vez mais à cliente, que

o material tinha sido feito por medida, e especificamente para a cliente, não podendo ser devolvido sem a aceitação do fornecedor.

Foi solicitado ao fornecedor a devolução da base de 1200*700, sendo que, fornecedor não aceitou a devolução, apresentando como justificação dado que a encomenda, já foi fornecida, ser em cor produzida por encomenda, não seria possível aceitar a devolução do material pelas condições apresentadas na circular de devoluções datada de 31.10.2023.

Acrescenta ainda a reclamada que de acordo com as referidas condições de venda, que se encontram no verso de todos os documentos emitidos pela reclamada, entenda-se orçamento, encomenda, fatura ou nota de crédito, bem como enviado por e-mail em conjunto com qualquer documento de faturação, indica no ponto 4.4. "Material de encomenda, só são aceites após aceitação/autorização do fabricante. Podendo existir custos de transporte de devolução".

Pelo que, é com surpresa que a Reclamada recebeu esta reclamação, pois o que se pretende é um material diferente do que inicialmente encomendara, logo não há qualquer desconformidade, entre o orçamentado, o pago e o que foi entregue.

Assim sendo e em face do exposto, não assiste razão à reclamante perante reclamação apresentada.

Refira-se ainda a este propósito que o artigo foi adquirido numa loja, sendo que a legislação nesta matéria não prevê o direito ao arrependimento. Ou seja, a Reclamante adquiriu um artigo sem defeito, mas "arrependeu-se" da compra, não há fundamento para a troca ou devolução e, também não existe qualquer obrigatoriedade legal.

Logo, nenhuma responsabilidade pode ser assacada à Reclamada já que não fabricou ou montou o material em causa e face à posição reiteradamente assumida pelo fabricante. A, ora, Reclamada impugna o montante peticionado pelo que deve o pedido formulado pela reclamante ser julgado totalmente improcedente por não provado e o presente processo/ reclamação arquivado.

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 **€293.97** (duzentos e noventa e três euros e noventa e sete cêntimos).

5. Da tentativa de conciliação e do julgamento arbitral

Na data e hora designada para a audiência, verificou-se estar presente apenas a Reclamada representada por mandatário, a Reclamante devidamente notificada não esteve presente nem se fez representar.

Nos termos do Regulamento a ausência das partes não impede a prossecução dos autos, e deu-se lugar ao andamento da audiência, lograda a hipótese de acordo entre as partes, sendo ouvida a reclamada que verteu para o constante na contestação.

Finda a produção de prova, e concluídas as alegações finais, foi encerrada a audiência de discussão e julgamento, tendo sido informado que posteriormente seriam notificados da sentença.

6. Do Saneador

Este tribunal arbitral é competente considerando a vontade manifestada pela 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 dados como provados e não provados nos autos:

- a. A reclamante adquiriu junto da Reclamada por uma encomenda em loja datada de 08.04.2025 vários componentes para uma empreitada a decorrer,
- b. De onde se ressalta uma base de duche, cuja compra final foi efetivada a 31.05.2025 e a entrega posterior.
- c. O bem foi encomendado por medida indicada pela Reclamante à Reclamada.
- d. O bem foi entregue sem qualquer falta de conformidade,
- e. Contudo em data dada como provada a 07.06.2025 foi pedida a resolução do negócio, com a devolução do bem e seu reembolso, e preenchido o livro de reclamações,
- f. Na quantia aqui peticionada, mas sem que existisse uma anomalia reportada,
- g. De acordo com as condições de venda as devoluções não são possíveis, nos casos de encomendas, devoluções sem que o fabricante as aceite (cláusula 4.4 nos autos).
- h. Não tendo por lei o fabricante de aceitar uma devolução, a menos que esteja em causa a garantia do bem
- i. Nem tendo sequer de dar uma resposta à resolução peticionada, ou sendo penalizado se não o fizer,
- j. Ainda que comercialmente pudesse efetivamente aceitar, mas não impondo a lei um período de retratação contratual.

k. Não há por isso prova que tenha havido culpa ou negligência da Reclamada perante o consumidor;

l. Ou que esta tenha violado os seus direitos à luz da lei das garantias que permita assim a imposição da resolução do negócio e devolução do valor pago.

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 a reclamante e a reclamada, foi celebrado um contrato de compra e venda, realizado a, para a aquisição entre outros produtos, de uma base de duche melhor identificada nos autos.

A compra foi feita a 08.04.2025 por encomenda, faturada depois a 31.05.2025 pelo valor total de €1517.64.

De forma a caracterizar tal relação jurídica, revela-se essencial o recurso ao preceituado no artigo 874.º do Código Civil, segundo o qual a “compra e venda é o contrato pelo qual se transmite a propriedade de uma coisa, ou outro direito, mediante um preço”.

Recorta-se tal figura negocial como um contrato translativo (porquanto opera a transferência de um direito), revestindo eficácia real.

É igualmente um contrato oneroso uma vez que cada uma das partes busca para si uma vantagem económica mediante a correlativa atribuição de uma outra vantagem económica à contraparte, sendo também bilateral ou

sinalagmático, considerando que ambos os contraentes se obrigam reciprocamente, assumindo cada um, simultaneamente, a veste de devedor e credor.

Ao lado do efeito real do contrato de compra e venda, o mesmo é por natureza obrigacional por dele emergirem obrigações, nomeadamente, para o vendedor, a obrigação de entrega da coisa e, para o comprador, a obrigação de pagamento do preço (cfr. artigo 879.º, alíneas b) e c), do Código Civil).

Sendo a Reclamada, vendedora, e uma sociedade comercial, e uma vez que a reclamante comprou os bens para uma utilização não profissional, estamos perante um contrato de compra e venda de bens de consumo.

É, assim, aplicável à situação dos presentes autos, o regime do Decreto-lei n.º 84/2021, de 18 de outubro, que veio reforçar os direitos dos consumidores na compra e venda de bens móveis, de bens imóveis, de conteúdos e serviços digitais, e procede à transposição para a ordem jurídica interna da Diretiva (UE) 2019/771 e da Diretiva (UE) 2019/770.

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.

Além disso dispõe o DL n.º 84/2021 que o vendedor responde pela conformidade dos bens, devendo o profissional entregar ao consumidor bens que cumpram os requisitos constantes nos art.ºs 6º a 9º, sem prejuízo do disposto no artigo 10º.

Ora precisamente pelo art.º 7, n.º 1, supracitado os bens devem corresponder à descrição e possuir as qualidades do modelo que tenha sido apresentado ao consumidor antes da celebração do contrato.

Bem como pelo art.º 6, al. b) do mesmo diploma nos requisitos subjetivos da conformidade, considera-se que os bens são conformes com o contrato se adequados a qualquer finalidade específica a que o consumidor os destine, de acordo com o previamente acordado entre as partes.

No caso em concreto verifica-se uma reclamação onde não é alegada nem provada qualquer falta de conformidade do bem, mas sim foi pretendida uma resolução parcial do negócio, com a devolução da base de duche, face a medidas encomendadas pela reclamante, mas sem que se possa imputar à reclamada culpa por tal.

Assim não podemos indicar que haja uma aplicação direta do diploma da lei das garantias, já que não há uma falta de conformidade alegada.

Ora se nenhuma falta de conformidade se manifestou ainda que seja imputável – embora a garantia seja recente – neste momento nada pode ser exigido à Reclamada, não havendo forma à luz da atual lei de resolver o contrato e ser ressarcido, sem motivo, quando não se está perante uma venda à distância.

Comercialmente tudo depende assim da vontade do vendedor, e do fabricante e das condições de venda, que aliás constam dos autos, e são contrárias à pretensão da reclamante já que claramente aludem ao fabricante e à sua vontade nessa mesma resolução.

Coisa diferente seria haver uma anomalia, ou não ter existido uma encomenda, e numa mera compra em loja, em 30 dias depois da compra, ter existido uma alegação do direito de rejeição.

Contudo aqui há uma encomenda sinalizada a 08.04.2025, há uma faturação de 31.05.2025 e um pedido de devolução sem que haja anomalia legal de 07.06.2025 de acordo com o preceituado pela reclamante.

Importa por fim também aludir que é ao consumidor que cabe o ónus de alegar e provar o defeito, embora goze de presunções legais que facilitem a prova, e que aqui não podem ser esquecidas, sendo realmente o diploma em aplicação, da lei das garantias benéfico ao consumidor.

Tais presunções fazem apelo a conceitos indeterminados que terão de ser densificados através de factos concretos que razoavelmente, de acordo com as regras da experiência comum, permitam inferir a falta de qualidade, conformidade e de desempenho normal que é de esperar de bens daquela natureza (Acórdão do Supremo Tribunal de Justiça de 20-03-2014, relator: Moreira Alves, Processo n.º 783/11.2TBMGR.C1.S1).

Pelo exposto, é convicção formada deste tribunal que a Reclamante não pode fazer prova do que alega, uma vez que não existe qualquer dano ou falta de conformidade comprovada, e que a Reclamada com base no descrito e testemunho, afasta a presunção e afasta qualquer responsabilidade que lhe pudesse ser imputada.

Assim na distribuição dos ónus de prova cabe por isso ao comprador/consumidor o ónus da alegação e da prova da existência de um defeito quer se configure o art.º 12 da lei 24/96, quer se perspetive o art.º 913 do CC, o que resulta em paralelo com o art.º 342, n.º 1 do CC.

Termos em que tem este tribunal de considerar que não há prova do alegado, nem na lei nada que sustente o pedido, sendo que contratualmente a reclamada cumpriu com todos os requisitos a que se propôs, não podendo este tribunal ir contra o determinado nas condições de venda. Pelo que deverá assim decair o peticionado.

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 do 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, 12 de novembro de 2025

A juiz-árbitro

Doutora Eleonora Santos