

SENTENÇA n.º 489/2025

Processo n.º 2588/2025

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 entregar os bens em conformidade.

III – Os termos da entrega são contratuais e se a parte não cumprir todas as recomendações não pode imputar a culpa à reclamada.

IV – O ónus da prova obriga a que o autor prove os factos que alega, o que não podendo fazer faz decair o pedido.

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

3. Do objeto do litígio

Os termos do objeto do litígio de acordo com o pedido apresentado, e a contestação entregue firmam-se entre a discussão de um produto que foi encomendado e pago pela reclamante e a sua entrega.

A encomenda data de 26.05.2025, e continha um pedido de um perfume no valor de €89.94 de nome Paradoxe Intense Eau Parfum com a referência 4AF07984.

Contudo quando a encomenda foi entregue a reclamante indica que a caixa estava intacta e sem sinais de ter sido aberta, mas o perfume não se encontrava. O que contactou a reclamada e a mesma respondeu que revendo as imagens fornecidas da embalagem da encomenda, não encontraram sinais de que a mesma tivesse sido entregue de forma incorreta pela empresa de transportes, pelo que não deram seguimento à pretensão de entrega do bem ou reembolso do valor.

A reclamante requer tal e alude ao peso da encomenda que recebeu e ao que saiu do armazém com a transportadora.

A Reclamada apresentou contestação alegando que a encomenda foi expedida com os artigos que era composta, nomeadamente: CLINIQUE EXFOL.SCRUB 100ML (130gr) PRADA PARADOXE INTENSE EDP 90ML (370gr) LA ROCHE POSAY CICAPLAST BAUME B5 100ML (130gr) LA ROCHE POSAY CICAPLAST ANTI-MARCAS SPF50 (60gr) PRADA WOMEN MEDIUM POUCH REGALO WEB (60gr).

Tal a somar ao peso da embalagem, papel protetor e ofertas, daria um peso total de aproximadamente de 1,120g. Sendo este que consta do sistema pelo registo de expedição e da etiqueta postal colocada pela empresa de transporte.

Afirmando a reclamante que a embalagem chegou em boas condições sem sinais de ser adulterada, o que ter sido aberta seria impossível a sua recolocação em situação igual à da exposição.

Cabe assim à autora explicar porque razão os artigos que compunham a encomenda e foram comprovadamente colocados na embalagem não se encontravam na mesma quando abriu esta e explicar o peso indicado na embalagem.

A Reclamada não reconhece razão à queixa entendendo que deverá improceder a mesma.

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 **€89.94** (oitenta e nove euros e noventa e quatro 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 estar presente a Reclamante, e a Reclamada, representada por mandatário, bem como as testemunhas devidamente identificadas nos autos.

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

Foram ouvidas as mesmas e as testemunhas.

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:

7.1. Resultam como factos provados e não provados, relevantes para os autos:

- a. A reclamante adquiriu on line, no site da Reclamada um conjunto de produtos, no valor global de €138.42, a 26.05.2025
- b. De onde vários produtos encomendados um era o Paradoxe Intense Eau de Parfum REF: 4AF07984, no valor aqui peticionado;

c. A encomenda foi entregue em data que não comprovada nos autos com referência à assinatura e entrega da mesma, mas que de acordo com email se estima ter sido no dia 02.06.2025

d. Não houve assim prova nem do momento da receção da encomenda, pois a reclamante estava sozinha e sem testemunhas,

e. Nem um vídeo que comprovasse o momento do rasgar da caixa e o acesso ao seu conteúdo,

f. A caixa da entrega estava intacta, sem estar adulterada ou rasgada

g. Que permitisse concluir ter sido mexida pela empresa transportadora

h. A encomenda foi recebida sem que tenha havido nenhum sublinhar na entrega de anomalias ou danos na caixa;

i. Que não existiam visivelmente como testemunhado;

j. A encomenda só foi aberta posteriormente à entrega,

k. O vendedor responde perante o consumidor por defeitos de fabrico ou faltas de conformidade verificadas no bem;

l. Mas quanto à não entrega de um produto, ou não receção do mesmo numa encomenda de caixa intacta, cabe ao autor provar que recebeu a encomenda sem aquele bem.

m. E a indicação do peso sem ser feita à data da receção, mesmo com um diferencial não comprova que o perfume não estava na caixa,

n. Não havendo prova de qualquer negligência da reclamada no envio ou entrega do bem.

o. A entrega foi realizada por entidade terceira, a MRW que não é parte dos autos.

p. Os registos internos da Reclamada comprovam um peso de encomenda, que a reclamante não tem como fazer prova em contrário à data da receção.

- q. Pelo que desconhece este tribunal se o perfume foi ou não recebido, uma vez que não há prova evidente e exclusiva do contrário,
- r. Que permita imputar responsabilidade à Reclamada.

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

Na presente situação estamos perante uma aquisição on line de um produto que no cumprimento da lei que tutela as vendas à distância se discute se foi enviado à reclamante para a morada e conforme dados indicados.

Assim sendo estamos perante uma relação de consumo à luz da Lei n.º 24/96 estando perante um consumidor e uma entidade comercial e profissional.

Contudo a matéria em discussão extravasa as condições da venda em si e do direito de resolução, mas procura discutir se há um diferendo que comprove a responsabilidade civil da reclamada pelo sucedido.

Antes de mais e 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).

É, assim, aplicável à situação dos presentes autos, o regime legal do 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.

E estas informações nomeadamente sobre a encomenda e termos de entrega são enviadas ao consumidor comprador, e são vitais para a averiguação de problemas que possam surgir na entrega.

A encomenda foi confirmada e paga, e vem a ser recebida.

Contudo não há prova testemunhal, ou digital, como vídeos ou fotos do momento de entrega e abertura da encomenda, única prova que poderia cabalmente esclarecer se no momento da abertura da caixa o perfume reclamado estava ou não.

Por fim e quanto à mencionada presunção de culpa do devedor – artigo 799º e n. 1 do artigo 344º C.C. –, nos restantes pressupostos, tal prova, de acordo com os princípios da repartição do ónus da prova, cabem à Requerente/ Consumidor, nos termos do artigo 342º, n. 1 do C.C.

Trata-se da aplicação do princípio *“actor incumbit probatio; reus in exipiendo fit actor”*. Ou seja, o ónus da prova recai, assim, sobre todos os intervenientes processuais, teria a Reclamante provar os factos constitutivos do direito que alega ter, sendo que a Reclamada terá de provar os factos impeditivos, modificativos ou extintivos do direito que aquele invoca.

Não se trata de repartir o encargo da prova em atenção à qualidade do facto probando, mas à posição na lide daquele que o invoca, sempre ressalvando (e no que ora releva) o citado disposto no n. 1 do artigo 344º da lei civil. (cf. Prof. Vaz Serra, “Provas”, BMJ 112-269/270).

Tudo o mais será apenas especulação que não tem a autora prova suficiente para fazer valer contra a reclamada.

Que também não fazendo prova em vídeo do que foi colocado na embalagem da encomenda, não tem de o fazer já que o ónus da prova não é seu.

Põe-se em discussão o peso da embalagem, mas a reclamada comprova que internamente no seu sistema tem um peso registado que “bate certo” com o peso da etiqueta da transportadora. Tudo mais que isto teria de ser provado em contrário pela outra parte.

Fica uma dúvida sobre todos os procedimentos internos da reclamada, e sobre a motivação da reclamante para avançar com um processo destes se tivesse realmente recebido o bem. Mas o tribunal não pode decidir sem provas, e a dúvida em direito leva à absolvição do réu, como é o caso.

Pelo que, e sem mais considerações, tem de decair a pretensão da 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.”

São assim devidas as custas nos termos regulamentados 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, 27 de novembro de 2025

A juiz-árbitro

Doutora Eleonora Santos

