

Processo nº 1901/2020

TÓPICOS

Serviço: Vestuário e calçado

Tipo de problema: Qualidade dos bens e dos serviços

Direito aplicável: Artº 10º, nº1 da Lei dos Contratos à Distância ou Fora do Estabelecimento, ou seja (Decreto Lei nº 24/2014 de 14 de Fevereiro).

Pedido do Consumidor: Resolução do contrato de compra e venda, com reembolso do valor pago, no montante de €18,30.

Sentença nº 196/20

PRESENTES:

(reclamante no processo)

(reclamada-Advogada)

FUNDAMENTAÇÃO:

Iniciado o Julgamento, encontra-se presencialmente a reclamante e por vídeo conferência a representante da reclamada e sua ilustre mandatária.

Foi tentado o acordo que não foi possível.

FUNDAMENTAÇÃO DE FACTO:

Dão-se como provados os cinco pontos da reclamação:

- 1) Em 29-11-2019, a reclamante realizou uma encomenda na loja online da empresa reclamada, tendo adquirido, entre outros,

umas sapatilhas (artigo nº 1830020), tendo pago por estas o montante de €18,30.

- 2) Em Dezembro de 2019, a reclamante informou a empresa reclamada que iria proceder à devolução das sapatilhas (Doc. a juntar), ao abrigo da sua política de devolução.
- 3) Em Fevereiro de 2020, após envio das sapatilhas, a reclamante recebeu um e-mail da empresa reclamada (Doc.3) recusando a devolução das sapatilhas, dado que apresentam sinais de uso.
- 4) A reclamante formalizou diversas reclamações, recusando a posição tomada pela empresa reclamada, dado que as sapatilhas não foram utilizadas e encontravam-se em perfeito estado aquando da sua devolução.
- 5) A empresa reclamada manteve a posição anteriormente assumida, mantendo-se o conflito sem resolução.
- 6) A reclamada não apresentou as sapatilhas, para que o Tribunal verifica-se se as mesmas tinham ou não sido usadas, e informou que as havia destruído após o decurso de um prazo que dera à reclamante para se pronunciar quanto à aceitação das devolução das sapatilhas.

FUNDAMENTAÇÃO JURÍDICA:

A reclamante usou da faculdade que a reclamada dá aos seus clientes de devolver os bens que adquire via on-line no prazo de 30 dias, o que corresponde à livre resolução,

Do contrato que pode ser exercida pelos consumidores no prazo de 14 dias após a aquisição, prevista no artº 10º, nº1 da Lei dos Contratos à Distância ou Fora do Estabelecimento, ou seja (Decreto Lei nº 24/2014 de 14 de Fevereiro).

Há que ter em consideração, que o direito à livre resolução sem necessidade de indicar o motivo no prazo após a aquisição do bem, ou em 30 dias quando as empresas vendedoras estipulam esse prazo, mas para isso é necessário que o consumidor não utilize em qualquer medida o bem que adquiriu, no caso on-line. Se o consumidor utilizar o bem, perde o direito de resolver o contrato ou seja, devolver o bem e receber o valor que pagou.

Cabe no entanto ao vendedor verificar, se o bem foi ou não usado no período em que esteve na posse do consumidor e nesse caso tem o direito de se recusar de receber o bem e de devolver o valor correspondente.

Há no entanto de ter em consideração que, de harmonia com o disposto no artº nº342º, nº2 do Código Civil, cabe ao vendedor fazer prova de que o bem cuja resolução se pretende foi usado e que o direito do consumidor neste caso se extinguiu. Quando muito, no caso da reclamante não levantar o bem no prazo útil, poderia enviá-lo para o domicílio da reclamante, que constar do contrato de compra e venda, ou no contacto que teve com o consumidor.

Ora, essa prova não foi feita pela reclamada. Esta limitou-se a dizer que tinha fotos, sendo certo que as fotos por mais bem tiradas que estejam, não mostrarão com a evidência necessária o uso do bem, condição necessária para a não resolução do contrato que a reclamada sustenta.

DECISÃO:

Nestes termos, sem necessidade de mais alongadas considerações, e sem que o Tribunal se pronuncie quanto ao uso ou não das sapatilhas, o Tribunal declara resolvido o contrato, e em consequência condena a reclamada a devolver os €18,30 à reclamante.

Sem custas.

Desta sentença ficam notificadas as partes.

Centro de Arbitragem, 11 de Novembro de 2020
O Juiz Árbitro

(Dr José Gil Jesus Roque)