



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

Processo nº 882 / 2022

TÓPICOS

Serviço: Artigos relacionados com tecnologias de informação e comunicação

Tipo de problema: Outras questões relacionadas com o fornecimento / prestação de serviços

Direito aplicável: DL nº 24/2014 de 14/02; art.406 nº1 do CC; art.762 nº2 do CC; art.408 nº 1 e 879 a) do CC; art.879 b) e c) do CC

Pedido do Consumidor: Reembolso do valor pago pela trotinete

SENTENÇA Nº 306 / 2023

Requerente:

Requerida:

SUMÁRIO:

Perante o n.o 1 do art. 12o do DL n.o 24/2014 de 14/02, 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.

1. Relatório

1.1. A Requerente pretendendo a condenação da Requerida na devolução do valor pago pelo equipamentos adquirido (trotinete) vem em suma alegar na sua reclamação que exerceu o seu direito de arrependimento, tratando-se de uma compra e venda celebrada à distância, no prazo legalmente estipulado de 14 dias, e no demais alegando não conformidade do bem, já que a trotinete não anda 12 km/h e não tem autonomia

1.2. Citada, a Requerida contestou impugnando os factos alegados na reclamação inicial, afirmando em suma que o bem foi manipulado para além do admitido em estabelecimento comercial, não sendo por isso possível a resolução imotivada nos 14 dias e no demais negando a existência de qualquer não conformidade no bem



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

*

A audiência realizou-se com a presença da Requerente e da Ilustre Mandatária da Requerida, nos termos do disposto na primeira parte do n.º 3 do artigo 35º da L.A.V., com a redação que lhe veio a ser conferida pela Lei n.º 63/2011 de 14/12

2.1 Objeto de Litígio

A presente querela cinge-se na questão, nos termos e para os efeitos do disposto na al. b) do n.º 3 do artigo 10º do C.P.C. em conjugação com o n.º 1 do artigo 342º do C.C., de saber se se verifica ou não a existência de causa justificativa para a Requerida restituir ao Requerente o montante correspondente ao preço da Trotinete

2.2 Valor da causa

€116,24 (cento e dezasseis euros e vinte e quatro cêntimos)

3. Fundamentação

3.1. Dos Factos

3.1.1. Dos Factos Provados

Resultam provados os seguintes factos, com interesse para a demanda arbitral:

1. A 7/12/2021 a Requerente comprou e a Requerida vendeu uma Trotinete Eletrónica --- (PRETO) --- referência 51648 com recurso aos meios informáticos pelo preço integralmente pago de €116,24
2. A Requerente procedeu ao levantamento do equipamento nas lojas dos CTT em 21/12/2021
3. A Requerente, ou terceiro com a sua autorização, experimentou o bem de tal forma que lhe ocasionou marcas de uso que não decorreriam da fiscalização/ inspeção d bem dentro do estabelecimento comercial
4. Em 23/12/2021 a Requerente remeteu por email à Requerida a declaração de exercício do direito de livre resolução
5. Em 28/12/2021 a Requerida procedeu ao levantamento do equipamento na habitação da Requerente



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

3.1.2. Dos Factos não Provados

Resultam não provados os seguintes factos com interesse para a demanda arbitral: 1. A trotinete não anda mais que 12 Km/h e não tem autonomia

*

3.2. Motivação

A fixação da matéria dada como provada resulta assente por acordo das partes no que se reporta à data de aquisição dos bens em análise e valor, corroborado pela prova documental junta aos autos, resultando ainda a restante prova dada por provada com base na prova documental que a Requerente junta com a sua reclamação, como o sejam a troca de correspondência eletrónica entre as partes via email, refletindo o seu teor a matéria dada por provada No que se reporta às manifestações de manipulação/ fiscalização do bem e subsequentes marcas no equipamento, a matéria assim resulta provada pelo relatório fotográfico junto aos autos sendo perceptível a utilização do equipamento em via pública pela Requerente, ou terceiro com a sua autorização o que, inelutavelmente extravasa uma inspeção/ avaliação de características a que a mesma poderia proceder dentro do estabelecimento comercial da Requerida acaso o contrato de compra e venda não se tratasse de uma venda a distância mas sim de um contrato presencial no estabelecimento da Requerida.

Já no que se refere à prova dada por não provada a mesma assenta na ausência de qualquer móbil probatório que permitisse este Tribunal conhecer dos factos alegados pelo Requerente. Assim, inexistente qualquer elemento probatório junto aos autos que permitisse a este Tribunal afirmar a existência das alegadas não conformidades, ao invés, moldou o Tribunal a sua convicção com base no relatório junto aos autos pela Requerida, não tendo o mesmo sido abalado por qualquer outro elemento probatório.

3.3. Do Direito

Estamos, inelutavelmente, *in casu*, perante uma compra e venda de bem de consumo, com a especificidade de se tratar de uma compra e venda celebrada à distância com o recurso a meios informáticos, mas que nem por isso a desvirtua das suas características basilares, mas ao invés leva o legislador a uma maior acuidade no que se reporta à execução do dito contrato, prosseguindo-se uma maior tutela na defesa dos interesses do consumidor.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

É sabido que todo o negócio jurídico deve ser pontualmente cumprido (art.406 no1 do CC) e no cumprimento das obrigações, assim como no exercício correspondente, devem as partes proceder de boa fé (art.762 no2 do CC).

No nosso ordenamento jurídico, postulando-se o chamado “sistema do título“, à produção dos efeitos reais basta o ato pelo qual se estabelece a vontade dessa constituição ou transferência, pelo que o negócio é um e único, obrigacional e real, como negócio real “quoad effectum“.

O primeiro dos efeitos essenciais do contrato de compra e venda é o efeito real, cuja transferência se opera por força do contrato, segundo o princípio da consensualidade (art.408 no 1 e 879 a) do CC).

Além deste efeito real, a compra e venda produz ainda dois outros efeitos essenciais de carácter obrigacional: a obrigação que recai sobre o vendedor de entregar a coisa e a obrigação que impende sobre o comprador de pagar o preço (art.879 b) e c) do CC).

Ao criar a obrigação de entrega, a lei pretende que o vendedor realize aquilo que for necessário para que o comprador possa efetivamente exercer o direito que adquiriu pelo contrato, e, nessa medida, ela é executiva do próprio contrato. Por isso, a obrigação de entregar a coisa não se confunde com a obrigação de transmitir a propriedade da mesma e muito menos com a própria transmissão do direito.

Alicerçado nos princípios gerais civilistas que se acabam de referir, a par da mencionada política de defesa dos interesses do consumidor, o diploma que rege os contratos celebrados à distância e fora do estabelecimento comercial, Decreto-Lei n.o 24/2014, de 14 de Fevereiro.

Perante o n.o 1 do art. 12o do DL n.o 24/2014 de 14/02, 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. Perante o incumprimento desta obrigação legal, é imposto ao fornecedor de bens ou prestador de serviços, a devolução em dobro, no prazo de 15 dias úteis, dos montantes pagos pelo consumidor.

Não obstante, nos termos do disposto no Artigo 14.o daquele mesmo diploma 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. Quando tal manipulação efetuada para inspecionar a



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



natureza, as características e o funcionamento desse bem exceder a manipulação que habitualmente é admitida em estabelecimento comercial, o consumidor pode ser responsabilizado pela depreciação do bem (n2 daquele artigo 14)

Ora, da matéria factual dada por provada o Requerente manipulou o produto para além do que é habitualmente admitido em estabelecimento comercial ocasionando-lhe marcas de uso, não se apresentando com as mesmas características que detinha no momento da venda. Não sendo pois viável o exercício do direito ao arrependimento pelo Consumidor, por não se verificarem os requisitos legalmente estipulados para o efeito.

Quanto às não conformidades que o Requerente, também a este incumbida a sua prova, nos termos do disposto no artigo 342 do CC, e da matéria que foi dada a conhecer, conforme motivação factual supra referenciada, inexistente qualquer não conformidade no bem, pelo que também com este fundamento tem de improceder a pretensão do Requerente.

4. Do Dispositivo

Nestes termos, com base nos fundamentos expostos, julgo a ação totalmente improcedente, absolvendo a Requerida do pedido.

Notifique-se

Lisboa, 09/07/23

A Juiz-Árbitro,

(Sara Lopes Ferreira)