

Sentença

Reclamante na
apresentou neste Tribunal de Arbitral de Consumo reclamação contra,
com sede no

“Realizei uma encomenda de uma televisão, no dia 8 de janeiro, através da Recebi a encomenda na morada pedida (não é a minha morada atual) no dia 12 de Janeiro. Por estar num processo de mudanças, só me foi possível abrir a encomenda no dia 26 de Janeiro, na qual reparo que a televisão vem partida. Reportei de imediato a situação à loja (ainda dentro dos 15 dias), mesmo sabendo que garantias não cobrem quebras, na esperança que conseguissem substituir o artigo, uma vez que pelas fotografias parece evidente que o artigo veio partido do armazém/fabricante. Foi-me dito pela loja que o artigo teria sido partido durante o transporte, mas que só teria um prazo de 24h após o recebimento da encomenda para reclamar. Nunca fui alertada pela loja (que foi quem contratou a transportadora) para esta questão das 24h. Tanto a transportadora (Torrestir) como a loja em questão não se responsabilizam pelo sucedido. Anexo a esta reclamação as fotografias do artigo. O serviço pós vendas foi deficiente, mal educado e rude. Disseram-me que é de conhecimento geral que as transportadoras só recebem reclamações em 24h em tom irónico e mal educado, quase a tocar na ofensa.

Gostaria que a loja em questão analisasse a possibilidade de o artigo ter sido partido antes de chegar à transportadora, no entanto descartaram logo essa possibilidade, dizendo que verificaram o artigo antes de ser enviado. Assim, exijo uma prova de qualidade assim como esse processo foi feito e que de facto o artigo saiu em conformidade.”. (itálico nosso)

Pediu a Reclamante a final, que a Reclamada seja condenada a substituir-lhe a televisão partida por uma nova e em conformidade.

Não tendo sido possível obter a resolução do litígio por via da mediação, seguiu o processo para a fase da Arbitragem (julgamento), tendo as partes sido validamente notificadas, nos termos do art. 14º, do Regulamento deste Centro de Arbitral, da data para a realização do julgamento, bem como, da possibilidade de apresentarem prova testemunhal e, ainda, no caso da Reclamada, da possibilidade de apresentação de contestação.

A Reclamada apresentou contestação na qual alegou o seguinte:

“(…) “2º Conforme melhor resultará da exposição de facto esgrimida ao longo do presente articulado, o que por certo será corroborada pela prova a produzir em sede de julgamento, carece de qualquer sentido o pedido da Reclamante,

3º o que, *hic et nunc*, fará claudicar a pretensão da mesma.

4º Em boa verdade, adiantando-se o que será exposto, diga-se que a Reclamante funda a sua pretensão num alegado dano que o equipamento adquirido à Reclamada possui, dano esse que terá advindo do transporte do mesmo.

5º Todavia, tal equipamento foi expedido pela Reclamada e entregue à Reclamante em perfeitas condições,

6º tanto mais que, aliás, nenhuma reserva foi aposta no momento da entrega

7º nem tampouco foi efetuado qualquer reporte de danos à Reclamada no prazo concedido para o efeito ou, ainda que assim não fosse, num prazo minimamente razoável,

8º tendo o risco do dano se transferido para a Reclamante aquando da entrega do bem, de acordo com a legislação aplicável.

Ora,

9º daqui brotam, *naturaliter*, consequências de monta ao nível da apreciação do mérito que obstam à procedência do pedido da Reclamante, conforme se verá.

Isto dito,

10º por respeito ao Princípio da Economia Processual, **impugna-se diametralmente o Requerimento Inicial**, por falso, configurar versões

distorcidas da realidade, seja por mero desconhecimento, seja por se reportar a conclusões de Direito extraídas de factos que, como nos propomos a demonstrar, não permitem tais conclusões.

Segue, agora,

11º e conforme comanda o Código de Processo Civil (CPC), toda a defesa da Reclamada, sem prejuízo das situações em que caiba a defesa diferida.

Vejamos:

II – DA DEFESA POR IMPUGNAÇÃO

A. DA (IR)RESPONSABILIDADE DA RECLAMADA

12º Comece-se por dizer que, de facto, a Reclamante adquiriu à Reclamada, por via da _____ o equipamento _____ pelo valor de **729,99 Euros (setecentos e vinte e nove euros e noventa e nove cêntimos)(...)**

13º Ora, tal equipamento foi carregado para entrega na sede da Reclamada e descarregado na morada indicada para o efeito pela Reclamante, a saber: _____, conforme resulta da fatura.

14º Assim, a Reclamada contratou os serviços da transportadora _____ de forma a entregar o equipamento da Reclamante no local por si indicado, tendo sido entregue e consequentemente recebida no dia 12 de Janeiro.

15º Volvidas sensivelmente duas semanas, mais propriamente no dia 29 de Janeiro, a Reclamante entrou em contacto com a Reclamada, alegando que o equipamento teria sido entregue já danificado, encontrando-se partido,

16º tendo de imediato a Reclamada solicitado o envio de fotografias dos danos reportados pela Reclamante por e-mail.

17º Em face do sucedido, a Reclamada consultou o seu sistema informático e concluiu que não recebeu qualquer exposição da situação por parte da Reclamante aquando da receção do equipamento, nem sequer dentro do prazo fixado para tal.

18º Do mesmo modo, entrou em contacto com a transportadora, que informou terem sido registados quaisquer danos relativos ao artigo em causa durante o transporte, nem aquando da sua entrega.

19º Assim, a Reclamada transmitiu a informação à Reclamante, mais informando que não teriam sido observados quaisquer procedimentos que permitissem, ainda que minimamente, corroborar a possibilidade de o equipamento ter sido danificado durante o transporte.

20º *Vide* que a Reclamante recebeu na morada por si indicada o equipamento, **sem que no momento da entrega reportasse qualquer desconformidade com equipamento, e não o fazendo nas duas semanas seguintes!**

21º Emergindo, inusitadamente, volvidos vários dias, a reportar um suposto dano que em momento algum denunciou.

22º Como é evidente, não pode a Reclamada conceber que hajam sido causados danos durante o transporte,

23º quer porque a Reclamante nada disse aquando da receção, nem nos dias seguintes, não sendo crível que apenas volvidas duas semanas houvesse verificado o estado do equipamento para concluir que este, afinal se apresentava danificado.

24º Aliás, a conduta de qualquer consumidor médio sempre seria a de imediatamente após a receção – *ou pelo menos, num período de tempo razoável* – aferisse do seu estado.

25º O que a Reclamante não cuidou de fazer, desconhecendo-se e, legitimamente, muito se duvidando que tais danos pudessem sequer ter sido causados durante o transporte,

26º antes se equacionando como possível que houvessem sido ocasionados aquando do seu manuseamento ou uso por parte da Reclamante, responsabilidade que já não impende sobre a Reclamada e pelo qual a mesma não poderá ser responsabilizada.

Assim sendo,

27º não restava, como não resta, à Reclamada outra opção que não a de rejeição da pretensão da Reclamante.

28º Inconformada com o que lhe foi transmitido, no passado dia 22 de Fevereiro de 2024 – *mais de um mês após a aquisição do equipamento* –, a consumidora efetuou uma Reclamação no Livro de Reclamações Eletrónico n.º (...) com o seguinte teor:

“Realizei uma encomenda, de uma televisão, no dia 8 de Janeiro, através da . Recebi a encomenda na morada pedida (não é a minha morada atual) no dia 12 de Janeiro. Por estar num processo de mudanças, só me foi possível abrir a encomenda no dia 26 de Janeiro, na qual reparo que a televisão vem partida. Reportei de imediato a situação à loja (ainda dentro dos 15 dias), mesmo sabendo que garantias não cobrem quebras, na esperança que conseguissem substituir o artigo, uma vez que pelas fotografias é evidente que o artigo veio partido do armazém/fabricante. Foi-me dito pela loja que o artigo teria sido partido durante o transporte, mas que só teria um prazo de 24h após o recebimento da encomenda para reclamar. Nunca fui alertada pela loja (que foi quem contratou a transportadora) para esta questão das 24h. Tanto a transportadora (Torrestir) como a loja em questão não se responsabilizam pelo sucedido. Anexo a esta reclamação as fotografias do artigo. O serviço pós vendas foi deficiente, mal educado e rude. Dizerem-me que é de conhecimento geral que as transportadoras só recebem reclamações em 24h em tom irónico e mal educado, quase a tocar na ofensa. Só queria que a loja em questão analisasse a possibilidade de o artigo ter sido partido antes de chegar à transportadora, no entanto descartaram logo essa possibilidade, dizendo que analisaram o artigo antes de ser enviado. Assim, exijo uma prova de qualidade assim como esse processo foi feito e que de facto o artigo saiu em conformidade.”

29º Ora, pese embora a Reclamante tenha recebido o equipamento por si adquirido no dia 12 de Janeiro, apenas terá procedido à abertura da encomenda no dia 26 de Janeiro, isto é, **14 dias** após o seu recebimento,

30º não tendo cumprido qualquer procedimento necessário para efetuar o reporte de danos causados durante transporte.

31º De facto, a Reclamada procedeu ao envio do equipamento em perfeito estado, sem qualquer dano físico, o que atestou pela verificação da embalagem do equipamento, como de resto sempre faz.

32º Além disso, o equipamento foi expedido nos moldes devidos e adequados, encontrando-se corretamente embalado.

33º Acresce que, aquando da receção do equipamento, a Reclamante não após qualquer reserva junto da transportadora nem comunicou qualquer dano à Reclamada,

34º nada fazendo aquando da receção, nem dentro dos prazos estabelecidos para o efeito, **nem sequer em qualquer prazo minimamente razoável!**

35º Por tais motivos, a Reclamada apenas poderá presumir que o equipamento foi entregue em plenas condições, nenhum dano tendo ocorrido até à sua receção.

36º De facto, os Termos e Condições da Reclamada, que se encontram disponíveis no seu *website(...)*, determinam o que se segue:

“Posso recusar uma encomenda?”

O cliente pode recusar receber uma encomenda sempre que esta apresente sinais de maus tratos, sejam caixas danificadas ou outros sinais que possam indiciar um artigo danificado.

Caso o utilizador adquirente de um produto detete algum problema no momento da entrega do produto (embalagem danificada ou violada), deverá, desde logo, indicá-lo por escrito no documento de entrega que fica em poder do transportador, que rejeita a encomenda e contacta por correio eletrónico com o Serviço d as horas seguintes à receção do produto. Em casos de produtos danificados ou falta de conformidade devido ao transporte (os quais não sejam visíveis no momento da entrega), deverá indicá-lo por escrito a no prazo de 3 dias corridos seguintes à receção do produto por correio eletrónico para

Deve ainda o cliente, mesmo que a encomenda não tenha indícios de maus tratos, no campo de observação, colocar sempre 'SUJEITO A CONFERÊNCIA'. Caso contrário a encomenda será dada como entregue em condições”.

37º A Reclamada informa ainda o consumidor do seguinte:

“Quem suporta os custos de transporte?”

Os custos de transporte para a são sempre da responsabilidade do cliente, ficando o envio para o cliente a cargo da O produto depois de reparado ou trocado poderá ser enviado para uma morada à escolha do cliente ou para uma loja

A não se responsabiliza por danos causados no transporte, sendo da responsabilidade do cliente verificar na altura da entrega o estado da embalagem e informar o estafeta do mesmo. Todos os envios têm seguro e para que o mesmo seja accionado pela transportadora os danos têm que ficar registados na guia que é assinada pelo cliente como prova de entrega. Se o cliente não mencionar na guia que o seu produto foi danificado pela transportadora a mesma pode considerar que o dano foi provocado por mau uso ou descuido do mesmo.”

38º Por seu turno, a Cláusula 6. dos Termos e Condições da Reclamada dispõe designadamente:

“6. Transporte e entrega

6.5. Sendo o cliente consumidor final, nos termos definidos na legislação do consumo, o risco de perda ou dano dos bens enviados para entrega pela transportadora transfere-se para o consumidor quando este ou um terceiro por ele indicado, que não o transportador, adquira a posse física dos mesmos.

6.6. Se o consumidor confiar o transporte a pessoa diferente da proposta pela transportadora, o risco transfere-se para o consumidor com a entrega do bem ao transportador.

6.7. Em quaisquer outras situações o risco de perda ou dano dos bens transfere-se para o cliente com a entrega ao transportador da mercadoria, ainda que contratado pela transportadora.

6.8. O Cliente deverá verificar a conformidade dos bem recebidos, designadamente o estado da embalagem e o número de volumes rececionados, devendo ainda assegurar que a embalagem do produto não se apresenta violada.

Caso a embalagem ou o bem se apresente danificado (sejam caixas danificadas ou outros sinais que possam indiciar encontrar-se o artigo danificado), os volumes não correspondam ao número indicado, ou a embalagem se apresente violada, o Cliente pode recusar receber a encomenda.

6.9. Em todo o caso, o Cliente que detete algum problema no momento da entrega do produto (designadamente pelo facto de a embalagem se encontrar danificada, violada, evidenciar outros sinais que possam indiciar encontrar-se o artigo danificado ou os volumes não correspondam ao encomendado), deverá, desde logo, registar tal facto por escrito na guia de entrega da transportadora, devendo no próprio dia dar conhecimento à transportadora, contactando por correio eletrónico o Serviço de Apoio ao Cliente da transportadora.

6.10. CASOS OS PRODUTOS SE APRESENTAM DANIFICADOS OU EXISTA OUTRA FALTA DE CONFORMIDADE IMPUTÁVEL AO TRANSPORTE, OS QUAIS NÃO FOSSEM VISÍVEIS NO MOMENTO DA ENTREGA, DEVERÁ O CLIENTE REPORTAR TAL FACTO POR ESCRITO À MBIT NO PRAZO DE 48 (QUARENTA E OITO) HORAS SEGUINTE À RECEÇÃO DO PRODUTO por correio eletrónico para a transportadora, devendo juntar os elementos demonstrativos dos danos ou outra desconformidade detetada (designadamente reportes fotográficos).

6.11. Deverá ainda o Cliente, mesmo que a encomenda não tenha indícios de maus-tratos ou danos, no campo de observação, colocar sempre

'SUJEITO A CONFERÊNCIA'. Caso contrário a encomenda será dada como entregue em condições

6.12. Salvaguarda-se que a não se responsabiliza por danos causados durante o transporte que não obedecem aos procedimentos acima referidos, sendo responsabilidade do Cliente verificar, na altura da entrega, o estado da embalagem e reportar formalmente qualquer desconformidade na guia de transporte no caso de danos visíveis. Todos os envios são cobertos pelo respetivo seguro contratado com a transportadora, no entanto, para que o mesmo possa ser acionado junto da transportadora é condição essencial que os danos sejam devidamente registados na guia de transporte assinada pelo Cliente.

6.13 Caso os procedimentos expostos não sejam observados, a transportadora poderá eximir-se a qualquer responsabilidade, não podendo igualmente a mesma ser assacada à ”

39º Da análise do *supra* exposto, resulta claro que a Reclamada procedeu à informação de modo claro, preciso e adequado das condições que vigoram relativamente ao transporte dos equipamentos e às suas condições de entrega.

40º Assim, desde já se impugna que a Reclamante nunca haja sido alertada pela Reclamada para os prazos a observar para reportar os alegados danos, conforme alega em sede de Requerimento Inicial.

41º Na verdade, tais informações resultam evidentes do *website* da Reclamada, cujos deveres de informação decorrentes da legislação aplicável foram integralmente cumpridos.

Continuando,

42º conforme já visto, alega a Reclamante que recebeu o equipamento no dia 12 de Janeiro, sendo que apenas lhe foi possível proceder à abertura da encomenda no dia 26 de Janeiro por se encontrar em processo de mudanças.

43º Ora, entre uma e outra data decorreram 14 dias sem que a Reclamante tenha procedido a qualquer informação à Reclamada relativamente ao alegado dano que o bem sofreu.

44º Evidentemente, não poderá a Reclamada presumir que a Reclamante recebeu o equipamento já com tais danos, uma vez que apenas os reportou 14 dias após a sua receção,

45° sem que qualquer reserva tenha efetuado junto da transportadora, contrariamente aos termos e condições contratualizados.

46° Ademais, desconhece a Reclamada o tratamento dado ao equipamento durante os 14 dias em que este se encontrou na posse da Reclamante.

47° Não sabe, designadamente, a Reclamada:

(i) se o bem foi transportado pela Reclamante após a sua receção, até porque a mesma indicou se encontrar em processo de mudanças;

(ii) se tal transporte, a existir, se deu de forma adequada;

(iii) se o equipamento foi retirado da sua embalagem e manuseado de forma adequada e correta;

(iv) se, aquando do processo de mudanças pela Reclamante, o equipamento não sofreu, designadamente, uma queda ou um qualquer dano daí decorrente;

(v) se o bem foi instalado em algum local e, a sê-lo, se a instalação foi corretamente efetuada e/ou se os danos decorreram da instalação.

48° Enfim, no que contende com o destino dado ao equipamento após a sua entrega, a Reclamada nada sabe.

49° Sabe, isso sim, que o equipamento saiu das suas instalações em perfeitas condições e, bem assim, que foi entregue à Reclamante nas mesmas perfeitas condições,

50° o que se comprova pela ausência de qualquer reserva aposta relativamente ao transporte,

51° bem como pela ausência de qualquer comunicação à Reclamada no prazo indicado para o efeito, ou qualquer outro minimamente aceitável, relativo aos danos oriundos do transporte.

52° E nem se diga que a Reclamante desconhecia a existência de tal prazo!

53° Na verdade, a Reclamante conhecia-o ou, pelo menos, tinha a obrigação de o conhecer e, aliás, com o mesmo se obrigou, ao celebrar o contrato com a Reclamada.

54° Na verdade, diga-se que muito estranha a Reclamada a posição da Reclamante...

Veja-se porquê:

55° a Reclamante adquiriu um produto por via de contratação à distância à Reclamada, através da

56° Em casos como este, é expectável que qualquer consumidor médio efetue uma pesquisa relativamente à identidade do vendedor e, bem assim, relativamente aos termos e condições do contrato de compra e venda que pretende celebrar.

57° Ademais, aquando da receção de um equipamento eletrónico que haja sido adquirido, é igualmente expectável que um consumidor médio proceda à sua abertura e posterior verificação,

58° já que se trata de um equipamento que, para além de valioso, é frágil.

59° Em face do exposto, muito estranha a Reclamada que a Reclamante apenas 14 dias após a receção do artigo tenha aberto a embalagem na qual o mesmo se encontrava, só nesse momento procedendo à verificação do mesmo.

60° O certo é que a Reclamada cumpriu com todas as obrigações decorrentes da legislação aplicável.

61° Diga-se, neste ponto, que, pese embora reconhecendo que a posição dos consumidores merece tutela em face dos vendedores, não é menos verdade que o comércio e as relações comerciais se norteiam por princípios basilares da boa-fé.

62° Ao rececionar um equipamento, é expectável que um qualquer consumidor verifique o estado do mesmo e, assim que possível, dê nota ao vendedor de eventuais danos que o artigo apresente.

63° Só assim se poderão resolver eventuais problemas de forma célere e adequada, tanto para o consumidor como para o vendedor, sem que se ultrapassem quaisquer prazos definidos para exercício de eventuais direitos.

64° Não é expectável, nem normal, que o consumidor permaneça durante duas semanas na posse de um bem adquirido sem a verificação da sua conformidade,

65° muito menos sendo expectável que apresente uma Reclamação no sentido da resolução da questão mais de um mês após a aquisição do equipamento.

66° Tal é um entrave às relações comerciais e, bem assim, é um desvirtuar de todos os ditames da boa-fé que norteiam qualquer negócio jurídico, ditames esses que não foram, de forma alguma, observados pela Reclamante.

Juridicamente, vide que,

67° determina o artigo 11.º, n.º 1 do Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de Outubro que o bem se considera entregue pelo vendedor ao consumidor “*quando este ou um terceiro por ele indicado, que não o transportador, adquire a posse física do bem*”.

68° Já o n.º 12.º do mesmo normativo estabelece que “*nos contratos em que o profissional envie os bens para o consumidor, o risco de perda ou dano dos bens transfere-se para o consumidor quando este ou um terceiro por ele indicado, que não o transportador, adquira a posse física dos bens*”.

69° Ora, o bem foi devidamente embalado e foi expedido pela Reclamada em perfeitas condições, não possuindo qualquer dano físico.

70° Aquando da entrega do bem pelo transportador à Reclamante, não foi aposta qualquer reserva.

71° De igual modo, a Reclamante não cumpriu o prazo definido nos Termos e Condições para reportar por escrito à Reclamada os danos que o produto alegadamente apresentava.

72° Neste ponto diga-se que é certo que a Lei n.º 24/96 de 31 de Julho determina, no seu artigo 8.º, o seguinte:

“1 - O fornecedor de bens ou prestador de serviços deve, tanto na fase de negociações como na fase de celebração de um contrato, informar o consumidor de forma clara, objetiva e adequada, a não ser que essa informação resulte de forma clara e evidente do contexto, nomeadamente sobre:

g) Sistema de tratamento de reclamações dos consumidores pelo profissional, bem como, quando for o caso, sobre os centros de arbitragem de conflitos de consumo de que o profissional seja aderente, e sobre a existência de arbitragem necessária;”

73° Conforme acima explanado, a Reclamada prestou todas as informações relativas ao procedimento a seguir em situações como as da Reclamante,

74° sendo tais informações prestadas de forma clara, adequada e precisa, de acordo com os ditames legais.

75° Ainda assim, a Reclamada não observou qualquer procedimento necessário à resolução do alegado dano, como resultou provado da exposição acima efetuada (*se é que de um dano se trata, e não de uma mera consequência de mau uso...*).

76° Ora, por força da legislação aplicável, o risco de dano transferiu-se para a Reclamante após a receção do equipamento,

77° nenhuma prova – *nem tampouco qualquer razão de ordem lógica* – existindo que permita concluir que o equipamento terá sofrido danos ao longo do transporte, o que desde já se rejeita.

78° Por todos os considerandos expendidos, só se poderá concluir que nunca a pretensão da Reclamante se poderá manter em relação à Reclamada, impondo-se a absolvição da Reclamada do pedido, o que se requer para todos os efeitos legais.

B - DO ABUSO DE DIREITO

Caso o antedito improceda, o que apenas se equaciona por mero dever de patrocínio,

79° sempre a aplicação dos princípios gerais de Direito permitirão extrair a mesma conclusão jurídica: **a impossibilidade de a Reclamante exercer os direitos que invoca por manifesto abuso de direito**, enquadrado como limitação de última *ratio*, a qual também deverá operar no caso concreto.

80° Neste ponto, o Código Civil delimitou o conceito de abuso de direito no artigo 334.º dispondo que “*é ilegítimo o exercício de um direito, quando o titular exceda manifestamente os limites impostos pela boa fé, pelos bons costumes ou pelo fim social ou económico desse direito*”.

81° Sendo no mencionado preceito acolhida uma conceção objetiva de abuso do direito, segundo a qual não é necessário que o titular do direito atue com consciência de que excede os limites impostos pela boa-fé, ou com *animus nocendi*, bastando que tais limites se mostrem objetivamente excedidos (...).

82° Também como explica o **Supremo Tribunal de Justiça**, no seu aresto de 03-10-2019, referente ao proc. n.º 3722/16.0T8BG.G1.S1 (disponível em www.dgsi.pt):

«I. Existe abuso de direito, nos termos do disposto no artigo 334º do Código Civil, quando alguém, detentor embora de um determinado direito, válido

em princípio, o exercita, todavia, no caso concreto, fora do seu objetivo natural e da razão justificativa da sua existência e em termos apoditicamente ofensivos da justiça e do sentimento jurídico dominante, por exceder manifestamente os limites impostos pela boa fé, pelos bons costumes ou fim social ou económico desse direito. II. O juízo sobre o abuso de direito está, assim, dependente das conceções ético-jurídicas dominantes na sociedade.» (negrito e sublinhado nosso).

No caso em apreço,

83º assiste-se a um patente **abuso de direito por parte da Reclamante** com a pretensão ora movida contra a Reclamada,

84º verificando-se as linhas que caracterizam tal figura jurídica,

85º designadamente, o facto de o exercício do alegado direito que a Reclamante pretende exercer atentar contra os juízos de *bona fide*.

86º Veja-se que, tendo a Reclamante rececionado o equipamento na morada por si indicada no dia 12 de Janeiro de 2024, apenas no dia 26 de Janeiro terá procedido à abertura e verificação do equipamento.

87º Sendo certo que apenas a 22 de Fevereiro avança com a Reclamação no Livro de Reclamações – *mais de um mês decorrido da aquisição do equipamento!*

88º Tal lapso de tempo parece **absolutamente** injustificado e configura um abuso de direito,

89º muito mais ainda quando se trata de um dano que, a ter ocorrido durante o transporte, – *o que se rejeita* – sempre obrigaria a Reclamada a agilizar o processo junto da transportadora, bem como eventualmente do fabricante do produto.

90º Assim, **a atitude da Reclamante excede os limites da boa-fé, de modo manifesto**, uma vez que, ainda que o consumidor disponha de prazos legalmente previstos para que possa efetuar reclamações e até aceder aos tribunais.

91º Ademais, a Reclamante não pode deixar de ignorar que se deu uma depreciação do valor do bem desde o momento em que o adquiriu até ao presente momento, ainda mais considerando que o bem se encontra danificado.

92º O lapso temporal decorrido é, por isso, **totalmente desproporcionado, tendo a Reclamante feito uso do seu (alegado) direito de modo injusto e desresponsabilizado,**

93º nunca podendo ignorar que a verificação desse lapso temporal traria enormes prejuízos à Reclamada, o que configura um abuso de Direito.

94º Como entende OLIVEIRA ASCENSÃO, “*os direitos não são absolutos em muitos sentidos. Não o são nomeadamente no sentido de não serem outorgados de maneira que os titulares possam proceder como entendam no seu exercício, sem que a ordem jurídica tenha qualquer interferência*” (...)

Assim,

95º porquanto o pedido deduzido pela Reclamante se enquadra na figura do Abuso de Direito, não deverá ser de admitir a pretensão da mesma, devendo a Reclamada ser absolvida do pedido, o que aqui se invoca e requer para todos os efeitos legais.

Como corolário de todo o supra exposto:

96º verifica-se que, por todos os considerandos de natureza adjetiva e substantiva, formulados, **nunca a pretensão da Reclamante se poderá manter em relação à Reclamada**, impondo-se a absolvição da Reclamada do pedido, o que se requer para todos os efeitos legais”.

A Reclamada concluiu a sua contestação pugnando pela improcedência da acção.

Reclamante e Reclamada juntaram aos autos prova documental e testemunhal.

A Reclamada apresentou prova testemunhal.

Não tendo sido possível conciliar as partes, realizou-se a audiência de julgamento com a produção de prova.

Assim, cumpre decidir:

O tribunal é competente.

As partes são legítimas e têm personalidade e capacidade judiciária.

Não há nulidades, excepções ou outras questões, que obstem ao conhecimento do mérito da causa.

Fixo à acção o valor de 729,99€.

Da prova produzida em julgamento, resultam **provados**, com relevância para a decisão da causa, **os seguintes factos**:

- A. Em 08/01/2024 a Reclamante comprou à Reclamada uma televisão, da marca .
- B. O negócio provado no item anterior foi celebrado pela Reclamada no exercício da sua actividade económica.
- C. A Reclamante adquiriu a mencionada televisão para seu uso pessoal, na sua residência, no seu dia-a-dia, nos seus momentos de lazer.
- D. A compra provada em “A” foi efectuada, online, através do site denominado
- E. A mencionada compra foi realizada através do referido site, em virtude de a Reclamante ter celebrado com o dito . um contrato de crédito e, devido a isso, este banco lhe ter concedido desconto em compras que efectuasse à Reclamada.
- F. O preço da televisão identificada em “A” foi de 729,99€.
- G. A Reclamante pagou à Reclamada, que o recebeu, o preço provado no item anterior.
- H. A televisão identificada em “A” foi entregue à Reclamante, na residência dos pais desta, sita na . pela transportadora “ .
- I. Foi a Reclamada que escolheu a dita transportadora e a mandou proceder à entrega da referida televisão, no local identificado no item anterior.

- J. No acto da celebração do negócio provado em “A” não foi prestada à Reclamante qualquer informação relativa a: período de livre resolução contratual; condições e prazos de assistência pós-venda, nomeadamente condições e prazo de verificação e reclamação de desconformidades no bem adquirido.
- K. No acto de entrega da mencionada televisão, não foram entregues à Reclamante quaisquer documentos.
- L. No acto da entrega da televisão identificada em “A”, a Reclamante assinou um documento comprovando a sua recepção.
- M. No acto da entrega da televisão identificada em “A” a Reclamada perguntou ao estafeta que lhe procedeu à dita entrega se podia abrir a caixa contendo a televisão na sua presença, ao que este se recusou, ausentando-se de imediato, com o argumento de que não podia esperar.
- N. A Reclamante, por estar em processo de mudança de casa, não procedeu, de imediato, à abertura da caixa contendo a dita televisão, nem à verificação desta, só procedendo a tal acto no dia 26/01/2024.
- O. No acto de abertura da dita caixa contendo a referida televisão, aquela estava intacta, não existindo sinais de danos, amolgadelas ou embates e a esferovite que dentro protegia a televisão estava intacto.
- P. No acto da abertura da mencionada caixa, a Reclamante apercebeu-se que, apesar do provado no item anterior, a mencionada televisão tinha o ecrã partido.
- Q. Em face do provado no item anterior, a Reclamante, nesse mesmo dia 26/01/2024, apresentou reclamação junto da Reclamada.
- R. Em resposta á reclamação provada no item anterior, a Reclamada comunicou à Reclamante que deveria apresentar reclamação junto da transportadora.
- S. A Reclamante, em face da resposta provada no item anterior, apresentou reclamação junto da mencionada transportadora.
- T. Em face da reclamação provada no item anterior, a transportadora comunicou à Reclamante que deveria apresentar resposta junto da Reclamada.

- U. Reclamada e transportadora acima identificada não assumiram perante a Reclamante responsabilidade pelos danos provados em “P”.
- V. Em 22 de Fevereiro de 2024, a Reclamante apresentou no livro de reclamações da Reclamada, uma Reclamação com o n.º _____, com o seguinte teor:

“Realizei uma encomenda, de uma televisão, no dia 8 de Janeiro, através da _____ Recebi a encomenda na morada pedida (não é a minha morada atual) no dia 12 de Janeiro. Por estar num processo de mudanças, só me foi possível abrir a encomenda no dia 26 de Janeiro, na qual reparo que a televisão vem partida. Reportei de imediato a situação à loja (ainda dentro dos 15 dias), mesmo sabendo que garantias não cobrem quebras, na esperança que conseguissem substituir o artigo, uma vez que pelas fotografias é evidente que o artigo veio partido do armazém/fabricante. Foi-me dito pela loja que o artigo teria sido partido durante o transporte, mas que só teria um prazo de 24h após o recebimento da encomenda para reclamar. Nunca fui alertada pela loja (que foi quem contratou a transportadora) para esta questão das 24h. Tanto a transportadora _____ como a loja em questão não se responsabilizam pelo sucedido. Anexo a esta reclamação as fotografias do artigo. O serviço pós vendas foi deficiente, mal educado e rude. Dizerem-me que é de conhecimento geral que as transportadoras só recebem reclamações em 24h em tom irónico e mal educado, quase a tocar na ofensa. Só queria que a loja em questão analisasse a possibilidade de o artigo ter sido partido antes de chegar à transportadora, no entanto descartaram logo essa possibilidade, dizendo que analisaram o artigo antes de ser enviado. Assim, exijo uma prova de qualidade assim como esse processo foi feito e que de facto o artigo saiu em conformidade.”

Factos dados como não provados, com relevância para a decisão da causa:

Os demais factos alegados nos autos, nomeadamente:

- A. Que aquando da recepção da televisão identificada em “A” a Reclamante tivesse de alguma forma reconhecido que esta lhe era entregue em bom estado.

- B. Que a Reclamada tenha informado a Reclamante acerca das condições e prazos por si estipulados para efeitos de apresentação de reclamações.
- C. Que o televisor identificado em “A” dos factos provados tenha saído das instalações da Reclamada com destino à Reclamante em perfeito estado de conservação (intacto).

Fundamentação da matéria de facto:

Decisivo para a prova dos factos acima dados como provados e para a formação da convicção do tribunal foram, desde logo:

- a) O documento – Factura – com o nº _____, datado de 10/01/2024, do qual consta: a identificação da Reclamante; a identificação da Reclamada; a identificação do bem objecto do negócio em causa nos autos _____ e seu respectivo preço _____, a data e lugar em que o referido bem foi carregado (carregado no estabelecimento da Reclamada no dia 10/01/2024) e o local de entrega (na morada identificada em _____ dos factos provados).
- b) O documento – email – datado de 08/01/2024, enviado pelo _____, no qual aquela Boutique confirma à Reclamante a encomenda por esta realizada do televisor acima provado em “A”, vendido pela Reclamada à Reclamante.
- c) O email datado de 10/01/2024, também enviado pela mencionada Boutique à Reclamante, no qual aquela confirma a esta que a compra do referido televisor pela Reclamante foi efectuada com sucesso e que em 48 horas tal televisão lhe será enviado.
- d) O Documento – Reclamação com o n.º _____, datado de 22 de Fevereiro de 2024 – do qual consta o facto provado no item “V” dos factos provados.
- e) As declarações do Reclamante e depoimento das testemunhas, _____ prestadas em sede de julgamento.

No que às declarações da Reclamante diz respeito, estas foram prestadas de forma clara, pormenorizada e isenta, tendo a Reclamante descrito e explicado ao tribunal, não só as circunstâncias de tempo, modo e lugar em que o negócio de compra e venda em causa nos autos foi celebrado, mas também as razões porque celebrou tal negócio, o preço pago e, ainda, todos os demais factos dados como provados.

Tais declarações foram, por sua vez, confirmadas integralmente pela testemunha Francisco Pereira, pai da Reclamante, o qual presenciou a entrega do televisor pela transportadora ‘ ‘ e confirmou o estado da embalagem que o continha, no momento da sua entrega e da abertura, afirmando que a referida embalagem estava intacta.

Do depoimento das demais testemunhas (e ves) nada resultou que infirmasse quer o depoimento daquela testemunha (quer as declarações da Reclamante.

Estas testemunhas (tendo afirmado que a Reclamante só apresentou reclamação 14 dias depois de receber a televisão, referiram, no entanto, não saberem se a caixa contendo a televisão identificada em “A” dos factos provados havia sido, ou não, aberta na instalações da Reclamada, antes de ser enviada por esta para a Reclamante, não sendo, assim, tais testemunhas, capazes de garantir ao tribunal que a televisão em causa nos autos tivesse sido inspecionada pela Reclamada, antes do seu envio para a Reclamante, desconhecendo, deste modo, o estado em que esta chegou ao poder da Reclamada, sendo que, inclusive, a testemunha Joana Mirra, afirmou que a televisão chegou à posse da Reclamada embalada (“as TV vêm embaladas!”).

Referiu, ainda a testemunha (que os prazos de reclamação são de 2 a 3 dias e a testemunha, que tais prazos são fixados pela transportadora.

Nada de mais relevantes estas testemunhas referiram.

Assim, da análise conjugada dos documentos, declarações e depoimentos acima referidos, não restaram dúvidas a este tribunal em dar como provado e não provados os factos que acima se consideraram como tal.

Quanto à matéria não provada, tal resulta, nuns casos, de ser matéria de direito, noutros matéria conclusiva e, noutros ainda, de nenhuma prova ter sido produzida no sentido de demonstrar tais factos.

Nenhuma prova foi produzida nos autos, quer no sentido de demonstrar que a televisão em causa nos autos estivesse em bom estado no acto da sua entrega à Reclamante, quer no sentido de que a Reclamada tivesse informado à Reclamante quaisquer condições de venda ou de assistência pós-venda, nomeadamente acerca dos prazos por si ou pela transportadora estabelecidos para efeitos de apresentação de reclamações e Inspeção do bem adquirido.

Por outro lado, o facto de poderem estar disponíveis no site da Reclamada as suas condições de assistência pós-venda, nomeadamente as condições e prazos para apresentação de reclamações, tal não é suficiente para que a Reclamada tenha cumprido com o seu dever de informação de tais condições à Reclamante, desde logo porque negócio não foi celebrado através do site da Reclamada, mas através do site Boutique do banco Santander, não tendo sido produzida qualquer prova no sentido de demonstrar que tais condições haviam sido informadas à Reclamante através da dita Boutique.

De Direito:

Prevê o artigo 2º, n.º 1, da Lei 24/96, de 31 de Julho, que “considera-se consumidor todo aquele a quem sejam fornecidos bens, prestados serviços ou transmitidos quaisquer direitos, destinados a uso não profissional, por pessoa que exerça com carácter profissional uma actividade económica que vise a obtenção de benefícios”.

Neste sentido, veja-se também o art.º 3º, al. c), da “Lei RAL” (Lei n.º 144/2015, de 08 de Setembro), que refere ser “«Consumidor», uma pessoa singular quando actue com fins que não se incluam no âmbito da sua actividade comercial, industrial, artesanal ou profissional”.

Por sua vez, o art. 874, do Código Civil, prevê que “compra e venda é o contrato pelo qual se transmite a propriedade de uma coisa, ou outro direito, mediante um preço”.

No caso dos autos, estamos perante uma relação jurídica – um contrato bilateral – sinalagmática, segundo a qual, a Reclamada, no exercício da sua actividade

profissional, mediante uma contraprestação – pagamento do preço devido pelo bem – a pagar pela Reclamante, vendeu a esta a televisão identificada em “A” e que a Reclamante destinou a seu uso pessoal, pelo que, por via disso, estamos perante uma relação jurídica de consumo.

Preceitua a al. h), do art. 3º do Dec. Lei 24/2014, de 14 de Fevereiro que “«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”.

No caso dos autos, o negócio aqui em causa subsume-se também nesta previsão legal, na medida em que foi celebrado *sem a presença física simultânea de ambas as partes*, pelo que, constitui um negócio celebrado à distância, mais concretamente uma compra e venda celebrada à distância.

Invoca a Reclamante neste processo que a televisão acima identificada em “A” e que constitui o objecto mediato do negócio aqui em causa, lhe foi entregue pela Reclamada, através da transportadora com o ecrã partido.

Nos termos do art. 5º e 6º, al. a) e b) do Dec. Lei 84/21, de 18 de Outubro, “o *profissional* [o vendedor] *deve entregar ao consumidor bens*” que correspondam “à *descrição, ao tipo, à quantidade, à qualidade*” e “*demais características previstas no contrato de compra e venda*”.

Já nos termos do art. 7º, nº 1, al. a) e b), deste decreto-lei, os bens devem ser “*adequados ao uso a que os bens da mesma natureza se destinam*” e “*corresponder à descrição e possuir as qualidades da amostra ou modelo que o profissional tenha apresentado ao consumidor antes da celebração do contrato*”.

Se não se verificar o que estes preceitos legais estatuem, o bem fornecido não é conforme ao contrato, sendo que, nos termos do nº 1, do art. 12, do citado Dec. Lei 84/2021, “o *profissional* [o vendedor] *é responsável por qualquer falta de conformidade que se manifeste no prazo de três anos a contar da entrega do bem*” e, nos termos do art. 13, nº 1, do mesmo Dec. Lei, “*a falta de conformidade que se manifeste num prazo de dois anos a contar da data de entrega do bem presume-se existente à data da entrega [desse] bem, salvo quando tal for incompatível com a [sua] natureza (...) ou com as características da falta de conformidade*”.

Prevendo este nº 1, do art. 13, uma presunção legal a favor do consumidor, cabia ao agente económico (no caso, à Reclamada) que fornece o bem afastar tal presunção, fazendo a provada do contrário. Ou seja, tendo ficado demonstrado que a televisão identificada em “A” tinha o ecrã partido, constituindo este facto uma desconformidade, na medida em que o bem não possui a qualidade que dele seria de esperar, cabia à Reclamada demonstrar que tal desconformidade (ecrã partido) não existia à data da celebração do negócio ou que se devia a facto imputável à Reclamante.

Contudo, a Reclamada não logrou produzir tal prova.

Quando a Reclamada invoca no art. 47º da sua contestação que “não sabe, designadamente”: “(i) se o bem foi transportado pela Reclamante após a sua receção, até porque a mesma indicou se encontrar em processo de mudanças; (ii) se tal transporte, a existir, se deu de forma adequada; (iii) se o equipamento foi retirado da sua embalagem e manuseado de forma adequada e correta; (iv) se, aquando do processo de mudanças pela Reclamante, o equipamento não sofreu, designadamente, uma queda ou um qualquer dano daí decorrente; (v) se o bem foi instalado em algum local e, a sê-lo, se a instalação foi corretamente efetuada e/ou se os danos decorreram da instalação”, a demonstração destes factos cabe, nos termos do nº 1, do citado art. 13, à Reclamada e não à Reclamante que tem a seu favor uma presunção legal de que, provada a desconformidade, esta já existia á data da celebração do contrato.

Invoca também a Reclamada no art. 39 da sua contestação que informou à Reclamante de modo claro, preciso e adequado as condições que vigoram relativamente ao transporte dos equipamentos e às suas condições de entrega, condições essas que a Reclamante refere (art. 36 da contestação) estarem disponíveis no seu website.

Nos termos do art. 1º, do Dec. Lei 446/85, de 25 de Outubro, cláusulas contratuais gerais, são aquelas que são previstas nos contratos “*sem prévia negociação individual, que proponentes ou destinatários indeterminados se limitem, respectivamente, a subscrever ou aceitar*”). Ou seja, são clausulas “estabelecidas unilateralmente pelo contratante principal, cujo conteúdo não é negociável, cabendo a sua aceitação pela parte contrária em bloco, sem oportunidade para questionamento”¹.

É o caso dos autos.

¹ Milena Angélica Drumond Morais Diz, in CLÁUSULAS CONTRATUAIS GERAIS E CONTRATOS ASSIMÉTRICOS”, tese de mestrado apresentada na Faculdade de Direito da Universidade de Lisboa, acessível em <https://repositorio.u.lp.pt/bitstream/10451/31988/1/ulfd133526_tese.pdf>.

Resulta da contestação que tais termos e condições constituem cláusulas contratuais gerais.

Deste modo, há, então, que chamar, também, à colação o regime jurídico das cláusulas contratuais gerais (Dec. Lei 446/85, de 25 de Outubro).

Nos termos dos art.s 5º e 6º, desse diploma legal (Dec. Lei 446/85), as cláusulas contratuais gerais devem ser comunicadas e informadas ao aderente (no caso à Reclamante), cabendo ao proponente (no caso dos autos, à Reclamada, que foi quem as propôs) o ónus da prova de tal comunicação e informação.

É o proponente das cláusulas que tem o dever de as comunicar e informar ao aderente, de modo que este as conheça e saiba ao que se vai ou está a vincular.

Ora, da prova produzida nos autos, não resultou demonstrado que as condições gerais que a Reclamada estabeleceu e diz ter publicadas no seu site, relativamente ao transporte dos equipamentos e às suas condições de entrega, tenham sido comunicadas e/ou informadas à Reclamante.

Como ficou já dito, estarem essas condições e termos gerais disponíveis para leitura no site da Reclamada, não é suficiente para que a Reclamada tenha cumprido com o seu dever de informação de tais condições à Reclamante, desde logo porque, como resultou provado, o negócio não foi celebrado através do site da Reclamada, mas através do site Boutique do banco Santander, não tendo sido produzida, também, qualquer prova no sentido de demonstrar que tais condições haviam sido informadas à Reclamante através da dita Boutique.

Ora, prevê o art. 8, al. a) e b) do citado Dec. Lei 446/85, que “consideram-se excluídas dos contratos singulares: a) As cláusulas que não tenham sido comunicadas nos termos do artigo 5.º; b) As cláusulas comunicadas com violação do dever de informação, de molde que não seja de esperar o seu conhecimento efectivo”.

Deste modo, por força do disposto nestes preceitos legais, as referidas condições e termos relativos ao transporte dos equipamentos e às suas condições de entrega, não vinculam a Reclamante.

Invoca também a Reclamada nos autos que a Reclamante nunca poderá exercer os direitos que invoca por manifesto abuso de direito.

No que a esta matéria diz respeito cabe dizer o seguinte:

A Reclamada recebeu a televisão identificada em “A” dos factos provados no dia 12/01/2024 e processo á sua inspecção no dia 26 desse mesmo mês. Ou seja, 14 dias depois.

Será este hiato temporal fundamento bastante para que se possa afirmar que a Reclamante age em abuso de direito? Não!

Se não, veja-se:

O contrato em causa nos autos, constitui, conforme já ficou dito, um contrato celebrado à distância.

Neste tipo de contratos, nos termos do disposto no nº 1, do art.10, do Dec. Lei 24/2024, o consumidor tem o direito de, no prazo de 14 dias, a contar da entrega dos bens, sem qualquer necessidade de fundamentar a sua decisão, arrepender-se da celebração do contrato (direito de livre resolução contratual) e, por isso, dando o dito por não dito, resolvendo-o.

Quer isto dizer que a Reclamante, tendo recebido a televisão no dia 12/01/2024, tinha até esse mesmo dia 26/01/2024, o direito de livremente se arrepender da celebração co contrato, sem que desse seu acto resultasse qualquer sanção para si.

Deste modo, permitindo a lei que um consumidor tenha 14 dias para (sem mais!) se arrepender de um contrato, não pode considerar-se abusivo que esse mesmo consumidor proceda à inspecção do bem objecto desse contrato no limite daquele prazo de 14 dias e, constatando que o bem padece de defeito, denuncie tal desconformidade ao vendedor no limite desse prazo.

A lei que permite o mais, também há-de permitir o menos.

Aqui chegado, a Reclamante peticiona nos autos que a Reclamada seja condenada a proceder à substituição do televisor em caus anos autos por um outro sem desconformidades (em bom estado).

Ora preceitua o nº 2, do art. 15, do citado Dec. Lei 84/2021, quem caso de desconformidade, “o consumidor pode escolher entre a reparação ou a substituição do bem, salvo se o meio escolhido para a reposição da conformidade for impossível ou, em comparação com o outro meio, impuser ao profissional custos desproporcionados, tendo em conta todas as circunstâncias, incluindo: a) O valor que os bens teriam se não se verificasse a falta de conformidade; b) A relevância da falta de conformidade; e c) A possibilidade de recurso ao meio de reposição da conformidade alternativo sem inconvenientes significativos para o consumidor”.

Ora, no caso dos autos, não se verifica (nem tal provado ou, sequer, alegado) que meio escolhido pela Reclamante (o consumidor) para a reposição da conformidade

(a substituição do bem) é impossível ou, em comparação com o outro meio, imponha ao profissional custos desproporcionados.

É pois de acolher a pretensão da Reclamante.

Decisão:

Nestes termos, julga-se a presente acção procedente por provada e, em consequência, condena-se a Reclamada a proceder à substituição do televisor em causa nos autos, por ou outro a ele idêntico e com as mesmas características, sem desconformidades.

Sem custas.

Notifique-se.

Resumo:

O negócio em causa nos autos foi celebrado *sem a presença física simultânea de ambas as partes*, pelo que, constitui um negócio celebrado à distância, mais concretamente uma compra e venda celebrada à distância, nos termos do art. 874, do Código. Civil e al. h), do art. 3º do Dec. Lei 24/2014.

Tendo ficado demonstrado que a televisão identificada em “A” dos factos provados tinha o ecrã partido, constituindo este facto uma desconformidade, na medida em que o bem não possui a qualidade que dele seria de esperar, cabendo à Reclamada, por força da presunção legal prevista no nº 1, do art. 13, do Dec Lei 84/2021, demonstrar que tal desconformidade (ecrã partido) não existia à data da celebração do negócio ou que se devia a facto imputável à Reclamante.

Nos termos dos art.s 5º e 6º, do Dec. Lei 446/85, as cláusulas contratuais gerias devem ser comunicadas e informadas ao aderente (no caso à Reclamante), cabendo ao proponente (no caso dos autos, à Reclamada, que foi quem as propôs) o ónus da prova de tal comunicação e informação.

Da prova produzida nos autos, não resultou demonstrado que as condições gerias que a Reclamada estabeleceu e diz ter publicadas no seu site, relativamente ao

transporte dos equipamentos e às suas condições de entrega, tenham sido comunicadas e/ou informadas à Reclamante.

Estarem essas condições e termos gerias disponíveis para leitura no site da Reclamada, não é suficiente para que a Reclamada tenha cumprido com o seu dever de informação de tais condições à Reclamante, desde logo porque, como resultou provado, o negócio não foi celebrado através do site da Reclamada, mas através do site Boutique do Banco, não tendo sido produzida, também, qualquer prova no sentido de demonstrar que tais condições haviam sido informadas à Reclamante através da dita Boutique.

Deste modo, por força do disposto no art. 8, al. a) e b), do citado Dec. Lei 446/85, as referidas condições e termos relativos ao transporte dos equipamentos e às suas condições de entrega, consideram-se excluídas, não vinculam a Reclamante.

Constituindo o contrato em causa nos autos um contrato celebrado à distância, neste tipo de contratos, nos termos do disposto no nº 1, do art.10, do Dec. Lei 24/2024, o consumidor tem o direito de, no prazo de 14 dias, a contar da entrega dos bens, sem qualquer necessidade de fundamentar a sua decisão, arrepender-se da celebração do contrato (direito de livre resolução contratual) e, por isso, dando o dito por não dito, resolve-lo.

Deste modo, permitindo a lei que um consumidor tenha 14 dias para (sem mais!) se arrepender de um contrato, não pode considerar-se abusivo que esse mesmo consumidor proceda à inspeção do bem objecto desse contrato no limite daquele prazo de 14 dias e, constatando que o bem padece de defeito, denuncie tal desconformidade ao vendedor no limite desse prazo.

Guimaraes, 23 de Julho, de 2024.

O Árbitro



(Marcelino António Abreu)