

Proc. n.º 714/2020

#### **DECISÃO ARBITRAL**

### Identificação das partes

Reclamante: A, residente na R. F, E, contribuinte fiscal 000.

Reclamada: B, sociedade comercial anónima titular do NIPC 000, com sede na Estrada Nacional X, Km 0, M.

### Exposição do litígio

Mediante pedido submetido ao CNIACC no dia 12 de março de 2020, o reclamante recorre à arbitragem para dirimir o conflito atinente à compra do equipamento de telefone que identifica como IPHONE, Mod 11 Pro Max de 64 GB, cor Space Gray, com o IMEI 000.

O reclamante alega que adquiriu o equipamento na loja da reclamada do centro comercial T, em N, aquisição que teve lugar no dia 19 de fevereiro de 2020, tendo pago o valor de € 1.279,99, com recurso a financiamento da Cetelem. Contra o que era a intenção do reclamante e alegando a necessidade de verificar a integridade do telemóvel, o funcionário da reclamada terá aberto a embalagem onde se encontrava acomodado o aparelho. O reclamante alega que a pessoa que estava interessada na compra do seu antigo equipamento desistiu desse projeto, pretendendo agora o reclamante devolver o telemóvel novo, com a consequente devolução do valor que pagou e cancelamento do crédito junto da Cetelem.

A reclamada recusa a devolução invocando em primeiro lugar a política de devoluções que pratica e divulga publicamente (excluindo a devolução no caso de smartphones) e a circunstância de o equipamento estar a ser utilizado.

# Resumo

O processo tramitou de acordo com as regras previstas no Regulamento do Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo (CNIACC), sem irregularidades que devam aqui ser apontadas ou conhecidas, culminando com realização da audiência arbitral no dia 29 de julho de 2020, diligência a que compareceu o mandatário da reclamada, tendo apresentado duas testemunhas. O litígio é suscetível de ser decidido por via da arbitragem, considerando o teor do art. 4.º do Regulamento do CNIACC, bem como o teor do art. 14.º, n.os 2 e 3 da Lei n.º 24/96, de 31 de julho.

### Factos dados como provados



Com interesse para a decisão da causa, consideram-se provados os factos seguintes:

- A) O reclamante adquiriu o equipamento IPHONE, Mod 11 Pro Max de 64 GB, cor Space Gray, com o IMEI 000 na loja da reclamada do centro comercial T, em N, no dia 19 de fevereiro de 2020, tendo pago o valor de € 1.279,99, tendo celebrado um contrato de financiamento com a C;
- B) A reclamada rege-se por regras em matéria de trocas e devoluções denominada "Política de Devoluções RP" que exclui a possibilidade de trocas e devoluções quando estão em causa ", informação que é divulgada junto dos clientes mediante afixação de cartazes.
- C) O reclamante pretendeu proceder à devolução do equipamento referido em A), o que a reclamada recusou.

Não se consideram provados outros factos com interesse para a decisão do litígio. Com efeito, muito embora o reclamante alegue que o invólucro do equipamento foi aberto pelo funcionário da reclamada contra a vontade do cliente, a verdade é que não foi produzida prova sobre essa circunstância.

### Fundamentação relativa aos factos provados

Os factos provados A) e C) resultam do acordo das partes (não é controvertida a compra do equipamento, bem como o local ou a data em que a compra ocorreu e a intenção do cliente proceder à devolução do equipamento) e da prova documental junta aos autos, designadamente os documentos de fls 3 e segs (reclamações escritas do reclamante) e 18 (fatura de compra do equipamento).

O facto provado B) resulta do doc de fls 21 (cartaz contendo o anúncio da política de devoluções), bem como da prova testemunhal produzida.

A testemunha João Santos referiu que o cliente apresentou uma reclamação e que se deslocou várias vezes à loja a propósito dessa reclamação. Numa primeira abordagem, o cliente queria a diferença de preço relativamente ao preço mais barato que vira noutra loja. Numa segunda abordagem, solicitou a devolução do equipamento. Numa terceira deslocação à loja, insistiu na devolução. Depois voltou várias vezes sempre com a mesma intenção. A testemunha atendeu-o sempre nestas diversas iniciativas. A justificação do cliente tinha a ver com a circunstância de ter anteriormente perspetivado a venda do seu antigo equipamento a um amigo que entretanto desistiu do negócio. Como o amigo já não queria comprar o seu telefone antigo e como ele não podia ter dois por questões financeiras, pretendia também desistir do negócio. Depois falou num problema com o som do telefone, designadamente o alarme. Mas o principal motivo era o amigo ter desistido da compra do seu antigo telefone. Mais refere que o



cliente nunca pretendeu que o equipamento fosse remetido à marca ou à assistência técnica, nunca quis deixar o equipamento com a loja, embora uma vez tenha ali "abandonado" o equipamento, como se tentasse "forçar" a devolução. Esse "abandono" do equipamento terá ocorrido, ao que julga no dia 26 de fevereiro, e no dia 27 de fevereiro o cliente voltou à loja e solicitou o levantamento do equipamento. A política de devoluções na loja impede trocas deste tipo de equipamentos, muito embora casualmente e mediante autorização especial possam existir exceções. A própria marca do equipamento não aceita devoluções quando o equipamento foi ativado ou ligado. No caso do cliente ele já tinha sido ligado, até porque se queixou também de um problema de som.

A testemunha F referiu ter procedido à venda do equipamento. Foi solicitado um pagamento em prestações com prévia simulação. O cliente pareceu pouco seguro mas acabou por concordar também com um produto de proteção ao telefone (seguro). A testemunha referiu que perguntou ao cliente se podia abrir a embalagem do telemóvel para verificar a integridade e que cliente aceitou. De resto, foi um episódio de venda totalmente normal. Foi a testemunha que desembalou o equipamento mas não o ligou. O cliente aceitou isso muito bem e não houve qualquer sobressalto. Posteriormente, a testemunha acabou por admitir que possa ter sido a testemunha a ligar o telemóvel mas sempre com a autorização do cliente. O reclamante referiu também que já tinha vendido o seu antigo "iphone" a um amigo.

# Fundamentação jurídica

O pedido da reclamante diz respeito à revogação / denúncia / resolução do negócio de compra do equipamento melhor identificado no facto provado A). Contudo, não existe fundamentação legal que permita suportar o pedido do reclamante, tanto mais que não se deu como provado que os funcionários da reclamada tenham atuado contra a vontade ou em desconformidade com a autorização do reclamante. Nas vendas em loja (vendas presenciais em que o negócio é feito por deslocação física do cliente ao estabelecimento comercial do vendedor) não existe um direito ao arrependimento ou um prazo durante o qual o vendedor é obrigado a aceitar a desistência do negócio. Quanto a este aspeto, vale a liberdade contratual das partes, sendo lícito ao vendedor definir quais as concretas circunstâncias (designadamente, tipo de produtos) em que a devolução é possível. Nessa medida, é admissível a exclusão de "smartphones" em sede de política de devoluções que o vendedor decida implementar e divulgar junto dos clientes.

Nessa medida, o pedido do reclamante deve improceder.

<u>Decisão</u>



Nestes termos e com base nos fundamentos expostos, julga-se a reclamação totalmente improcedente por não provada e por falta de fundamento legal.

Notifique-se.

Braga, 12 de agosto de 2020

O Juiz-Árbitro