



O direito de retratação dos consumidores em caso de compra através da Internet aplica-se a um colchão cuja película de proteção foi retirada após a entrega

Como no caso de uma peça de vestuário, pode presumir-se que o profissional está em condições de tornar o colchão apto a uma nova comercialização, através de uma limpeza ou de uma desinfecção, sem pôr em causa as exigências de proteção da saúde ou de higiene

Sascha Ledowski comprou um colchão no sítio Internet da empresa alemã de venda através da Internet slewo. Quando recebeu o bem, S. Ledowski retirou a película de proteção que cobria o colchão. Subsequentemente, devolveu o colchão à slewo e pediu o reembolso do preço de compra de 1 094,52 euros e dos custos com a devolução.

A slewo considera que S. Ledowski não podia exercer o direito de retratação do qual o consumidor dispõe normalmente em caso de compra através da Internet num período de 14 dias. Com efeito, segundo a slewo, a diretiva relativa aos direitos dos consumidores ¹ exclui o direito de retratação em relação aos «bens selados não suscetíveis de devolução por motivos de proteção da saúde ou de higiene quando abertos após a entrega».

O Bundesgerichtshof (Supremo Tribunal Federal, Alemanha), chamado a conhecer do litígio, pediu ao Tribunal de Justiça para interpretar a diretiva. Pretende saber nomeadamente se um bem como um colchão, cuja película protetora foi retirada pelo consumidor após a entrega, está abrangido pela exclusão prevista na diretiva.

No seu acórdão de hoje, o Tribunal de Justiça responde pela negativa a esta questão. Assim, **a remoção da película de proteção, pelo consumidor, de um colchão comprado através da Internet não o impede de exercer o seu direito de retratação.**

O Tribunal de Justiça recorda que o direito de retratação se destina a proteger o consumidor na situação particular de uma venda à distância, na qual não tem a possibilidade de ver o produto antes da celebração do contrato. Este direito tem, portanto, por objetivo compensar a desvantagem resultante de um contrato à distância para o consumidor, concedendo-lhe um prazo de reflexão adequado durante o qual tem a possibilidade de analisar e experimentar o bem adquirido na medida do necessário para avaliar a natureza, as características e o funcionamento do mesmo.

No que respeita à exclusão em causa, é a natureza de um bem que pode justificar a selagem da sua embalagem por motivos de proteção da saúde ou de higiene. A abertura da embalagem de tal bem faz, portanto, desaparecer a garantia em termos de proteção da saúde ou de higiene. Uma vez aberta a embalagem pelo consumidor e já sem garantia em termos de proteção da saúde ou de higiene, há o risco de que esse bem já não possa ser utilizado por um terceiro, e, por isso, de que já não possa ser comercializado.

¹ Diretiva 2011/83/UE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 25 de outubro de 2011, relativa aos direitos dos consumidores, que altera a Diretiva 93/13/CEE do Conselho e a Diretiva 1999/44/CE do Parlamento Europeu e do Conselho e que revoga a Diretiva 85/577/CEE do Conselho e a Diretiva 97/7/CE do Parlamento Europeu e do Conselho (JO 2011, L 304, p. 64).

Segundo o Tribunal de Justiça, um colchão, como o que está em causa, cuja película protetora foi retirada pelo consumidor após a entrega não está abrangido pela exceção ao direito de retratação em causa.

Com efeito, por um lado, não se afigura que tal colchão, embora tendo sido potencialmente utilizado, fique, por esse simples facto, definitivamente impróprio para uma nova utilização por um terceiro ou para uma nova comercialização. A este respeito, basta recordar nomeadamente que um mesmo e único colchão é utilizado pelos clientes sucessivos de um hotel, que existe um mercado para colchões usados e que colchões que tenham sido utilizados podem ser objeto de uma limpeza profunda.

Por outro lado, à luz do direito de retratação, um colchão pode ser equiparado a uma peça de vestuário, categoria para a qual a diretiva prevê expressamente a possibilidade de devolução depois de ter sido experimentada. Tal equiparação é plausível na medida em que, mesmo no caso de contacto direto desses bens com o corpo humano, pode presumir-se que o profissional está em condições de, após a sua devolução pelo consumidor, lhes aplicar um tratamento como uma limpeza ou desinfeção, tornando-os adequados a uma nova utilização por um terceiro e, por isso, a uma nova comercialização, sem pôr em causa as exigências de proteção da saúde ou de higiene.

No entanto, o Tribunal de Justiça salienta que, em conformidade com a diretiva, o consumidor é responsável pela depreciação de um bem que decorra de uma manipulação que exceda o necessário para verificar a natureza, as características e o funcionamento do mesmo, sem que o consumidor, no entanto, fique privado do seu direito de retratação.

NOTA: O reenvio prejudicial permite aos órgãos jurisdicionais dos Estados-Membros, no âmbito de um litígio que lhes seja submetido, interrogar o Tribunal de Justiça sobre a interpretação do direito da União ou sobre a validade de um ato da União. O Tribunal de Justiça não resolve o litígio nacional. Cabe ao órgão jurisdicional nacional decidir o processo em conformidade com a decisão do Tribunal de Justiça. Esta decisão vincula do mesmo modo os outros órgãos jurisdicionais nacionais aos quais seja submetido um problema semelhante.

Documento não oficial, para uso exclusivo dos órgãos de informação, que não envolve a responsabilidade do Tribunal de Justiça.

O [texto integral](#) do acórdão é publicado no sítio CURIA no dia da prolação.

Contacto Imprensa: Cristina López Roca ☎ (+352) 4303 3667.

Imagens da prolação do acórdão estão disponíveis em «[Europe by Satellite](#)» ☎ (+32) 2 2964106