Processo: 1468/2023
Demandante:
Demandada:

Resumo: 1. Diz-se contrato celebrado à distância (alin. h) do artº 3º do Decreto-Lei nº 24/2014 de 14 de fevereiro), "um contrato celebrado entre o consumidor e o fornecedor de bens ou o prestador de serviços sem a 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"; e
2. Salvo acordo em contrário entre as partes, o fornecedor deve dar cumprimento à encomenda no prazo máximo de 30 dias, a contar do dia seguinte ao da celebração do contrato;
3. Em caso de incumprimento, devido a indisponibilidade do bem, o fornecedor deve informar o consumidor desse facto e reembolsá-lo dos montantes pagos, no máximo de 30 dias a contar do conhecimento daquela indisponibilidade, sob pena de ter de devolver em dobro, no prazo de 15 dias úteis, os montantes pagos pelo consumidor (nºs 2 e 3 do artº 19º).

A – Relatório

1. Reclamação do Demandante e posição da Demandada

1.1. O Demandante formalizou em 16 de maio de 2023, junto do Triave/Tribunal Arbitral de Consumo, reclamação contra a Demandada nos termos da qual peticiona o reembolso, em dobro, do valor pago pela compra de um *Smarphone*

Alega,
No dia 6 de março de 2023, encomendou um smartphone preto
no valor de €245,00+€3,30 de porte de envio na loja *on line*
Fez o pagamento através de
A loja indicou que o produto demorava 16 dias úteis a chegar
Ultrapassado o prazo o produto não chegou
Depois de várias tentativas junto da linha de apoio ao cliente nunca lhe foi dada uma resposta concreta, pelo que cancelou a encomenda no dia 14 de abril
Foi informado do reembolso em 14 dias uteis, o que não aconteceu
Contactou a linha de apoio ao cliente e continua sem informação

Juntou ao processo e com a reclamação: cópia da confirmação da encomenda ( ) e do pagamento (doc. 1 a 4)

1.2. A Demandada notificada da reclamação e para contestar e apresentar prova, querendo, nada disse nem esteve presente na audiência de julgamento.

B – Saneador

1. Do Tribunal Arbitral

A Lei 144/2015 de 8 de setembro transpôs para a ordem jurídica nacional a Diretiva 2013/11/UE do Parlamento Europeu e do Conselho de 21 de maio, sobre a resolução alternativa de litígios de consumo (RAL), e estabeleceu os princípios e regras a que deve obedecer o funcionamento das entidades de resolução alternativa de litígios e o respetivo enquadramento jurídico (artº1º).

Assim, a Lei RAL é aplicável aos procedimentos quando os mesmos sejam iniciados por consumidor contra um fornecedor de bens ou prestador de serviços e respeitem a obrigações contratuais resultantes de contratos de compra e venda ou de prestação de serviços, celebrados ou prestados a consumidores residentes em Portugal.

Conforme o nº 1 do artº 2º da Lei nº 24/96 de 31 de julho (LDC), *"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 atividade económica que vise a obtenção de benefícios".*
Por outro lado, de acordo com o Regulamento do TRIAVE consideram-se *"conflitos de consumo os que decorrem da aquisição de bens, da prestação de serviços ou da transmissão de quaisquer direitos destinados a uso não profissional e fornecidos por pessoa singular ou coletiva, que exerça com carácter profissional uma atividade económica que visa a obtenção de benefícios"* (nº 2 do artº 4º), sendo certo que na reclamação apresentada o consumidor expõe os factos que entende integrarem o litígio de consumo (artº 7º).

O Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo do Vale do Ave/Tribunal Arbitral, faz parte integrante da Rede de Arbitragem de Consumo, sendo um meio de resolução alternativa de litígios, promove a resolução de conflitos de consumo relativos à prestação de serviços no seu âmbito geográfico (tudo como decorre do seu Regulamento – artºs 1º a 5º).

Assim, este tribunal é material e territorialmente competente, uma vez que está em causa um processo de conflito de consumo, iniciado por consumidor, decorrente da celebração de um contrato de compra e venda com profissional (no caso, pessoa coletiva), na área de residência do Demandante.

A toda a causa é atribuído um valor certo que representa a utilidade económica imediata do pedido e que determina, nomeadamente, a competência do tribunal (nºs 1 e 2 do artº 296º do CPC).

Para a determinação do valor da causa, deve atender-se ao momento em que a ação é proposta (nº 1 do artº 299º do CPC), sendo certo que o valor deve ser fixado no despacho saneador, sem prejuízo do dever da sua indicação pelas partes (nº 1 do artº 306º).

Para definição do valor do processo, é relevante a utilidade que o Demandante pretende obter, em função da causa de pedir e do pedido formulado, o que corresponde, no caso em apreço, ao dobro do valor liquidado pelo smartphone e montante dos portes pagos para envio (cfr. nº1 do artº 297º).

O valor do processo é, pois, de €493,30 (quatrocentos e noventa e três euros e trinta cêntimos), o que se enquadra no âmbito da competência do Tribunal (nº 1 do artº 6º do Regulamento do TRIAVE).

Nos termos dos nº 2 e 3 do artº 14º da Lei 24/96 de 31 de julho (na redação da Lei nº 63/2019 de 16 de agosto), os conflitos de consumo de reduzido valor económico (até €5.000) estão sujeitos à arbitragem necessária quando, por opção expressa dos consumidores, sejam submetidos à apreciação do tribunal arbitral adstrito aos centros de arbitragem de conflitos de consumo legalmente autorizados (cf. ainda, nº 1 do artº 10º do Regulamento).

Ainda, de acordo com o Regulamento do TRIAVE (artº 19º), aplica-se a este processo, subsidiariamente e com as necessárias adaptações, a Lei da Arbitragem Voluntária (Lei nº 63/2011 de 14 de dezembro).

Não foram deduzidas exceções.
As partes têm personalidade jurídica e são capazes.
Cumpre apreciar e decidir.

C – Delimitação do objeto do Litígio

Em causa, uma compra *on line* pelo que um contrato submetido ao regime jurídico dos contratos celebrados à distância e fora do estabelecimento comercial – Decreto-Lei nº 24/2014 de 14 de fevereiro.

Há que apurar as consequências do incumprimento do prazo acordado para entrega do bem (execução do contrato) e do não reembolso do montante liquidado pelo comprador.

D – Fundamentos, com interesse para a decisão da causa

I - Factos provados:

I. No dia 6 de março de 2023, o Demandante comprou na loja *on line* da Demandada preto, pelo valor de €245,00;
II. Pagou, ainda, no ato da encomenda o montante de €3,30 relativo a portes de envio;
III. A quantia foi liquidada po
IV. Após a liquidação da compra, a Demandada confirmou a encomenda ( );
V. A Demandada informou a entrega do produto no prazo de 16 dias úteis;
VI. O Demandante não rececionou o telemóvel, não obstante as reclamações que apresentou junto da linha de apoio da Demandada;
VII. Não tendo ocorrido a entrega da encomenda no prazo acordado, o Demandante procedeu ao respetivo cancelamento, no dia 14 de abril de 2023;
VIII. O Demandante não rececionou a encomenda (smartphone) nem o valor liquidado, até à presente data;

II - Factos não provados

Com relevância para o conhecimento e decisão da causa não foram identificados factos não provados.

E – Da fundamentação de facto

Do processo consta cópia da nota de encomenda do dia 6 de março de 2023, que se refere à compra do smartphone pelo Demandante à Demandada e, também, a informação da confirmação da encomenda e o comprovativo do pagamento (doc. 1 a 4, junto com a reclamação).

Está junto ao processo, ainda, o comprovativo do pagamento de €3,30 de porte de correio.

O Demandante explicou em julgamento o processo de encomenda e o respetivo pagamento. Mais referiu, ainda, que foi informado da falta de stock do equipamento e que cancelou a encomenda e remeteu por e-mail informação do IBAN, com vista ao reembolso do valor pago.

A Demandada não compareceu à audiência arbitral nem remeteu qualquer prova para o processo, não obstante ter sido confirmado o envio da reclamação e das respetivas notificações para a sua morada e que as comunicações foram por si efetivamente rececionadas.

O tribunal ouviu o Demandante e atendeu às suas declarações em conformidade com o princípio da cooperação, consagrado no CPC (artº 7º), ao abrigo do qual o juiz pode ouvir as partes e os seus representantes ou mandatários, convidando-os a fornecer esclarecimentos sobre a matéria de facto ou de direito que se afigurem pertinentes.

Ora, às partes cabe alegar os factos essenciais que constituem a causa de pedir e aqueles em que se baseiam as exceções invocadas (artº 5º, nº 1 do CPC) sendo, ainda, considerados pelo juiz os factos instrumentais (os que resultem da instrução da causa), e os factos complementares (os que resultem como complemento ou concretização dos que as partes hajam alegado e resultem da instrução da causa, desde que sobre eles tenham tido a possibilidade de se pronunciar).

Ainda, são atendíveis, os factos notórios, aqueles que o tribunal toma conhecimento em virtude do exercício das suas funções (tudo conforme o previsto no artº 5º, nºs 1 e 2, do CPC).

F - Da fundamentação de Direito

1. Da ausência da Demandada em julgamento

Nos termos dos nºs 2 e 3 do artº 35º da LAV (Lei 63/2011 de 14 de dezembro), se o demandado não apresentar a sua contestação, ou uma das partes deixar de comparecer a uma audiência, o tribunal arbitral prossegue o processo, sem considerar aquela omissão, em si mesma, como uma aceitação das alegações do demandante, e pode proferir sentença com base na prova apresentada.

2. Do Decreto-Lei nº 24/2014 de 14 de fevereiro *(contratos celebrados à distância)*

Ora, temos como fundamental, no âmbito da celebração e cumprimento dos contratos, o disposto no art.º 762º do Cód Civil, de acordo com o qual o qual o devedor cumpre a sua obrigação quando realiza a prestação a que está obrigado e, ainda que, no cumprimento da obrigação, assim como no exercício do direito correspondente, devem as partes proceder de boa fé.

Por outro lado, o devedor que falta culposamente ao cumprimento da obrigação torna-se responsável pelo prejuízo que causa ao credor, sendo certo que incumbe ao devedor a prova de que a falta de cumprimento ou o cumprimento defeituoso da obrigação não procede de culpa sua (art.º 798º e nº 1 do art.º 799º).

O Demandante, aqui na qualidade de consumidor (nos termos e para os efeitos do nº 1 do artº 2º da Lei 24/96 de 31 de julho), é pessoa singular e celebrou um contrato de compra e venda de um bem destinado a uso não profissional, com pessoa que exerce com carácter profissional uma atividade económica e visa a obtenção de benefícios (a aqui Demandada).
Enquanto consumidor, o Demandante vê protegidos os seus interesses económicos, uma vez que nas relações jurídicas de consumo se impõe a igualdade material dos intervenientes, a lealdade e a boa fé, nos preliminares, na formação e, ainda, na vigência dos contratos (nº 1 do art.º 9º da Lei 24/96 de 31 de Julho).

A Demandada foi regularmente citada, notificada da reclamação do Demandante e da data da audiência de julgamento.

A Demandada não respondeu nem contestou a reclamação, nem tão pouco compareceu ao julgamento – o que não obsta a que seja proferida a sentença, nos termos da Lei da Arbitragem Voluntária (art.º 35º, supra citado).

Contrato de compra e venda é o *"contrato pelo qual se transmite a propriedade de uma coisa, ou outro direito, mediante um preço."* (cfr. art.º 874º do CC), o que configura a situação dos presentes autos.
Posto isto,

O contrato, aqui em apreço, foi celebrado na sequência de uma encomenda *on line*.
Ora, diz-se contrato celebrado à distância (alin. h) do artº 3º do DL 24/2014 de 14 de fevereiro), *"um contrato celebrado entre o consumidor e o fornecedor de bens ou o prestador de serviços sem a 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"*.

O elemento caracterizador destes contratos é a utilização de técnicas de comunicação à distância o que se entende (cf. alin. w)) como *"qualquer meio que, sem a presença física e simultânea do fornecedor de bens ou prestador do serviço e do consumidor, possa ser utilizado tendo em vista a celebração do contrato"* entre as partes.

Decorre deste mesmo diploma legal, que, salvo acordo em contrário entre as partes, o fornecedor deve dar cumprimento à encomenda no prazo máximo de 30 dias, a contar do dia seguinte à celebração do contrato (nº 1 do artº 19º).
Tem vindo a entender-se que este prazo de entrega (máximo de 30 dias) é supletivo, na falta de acordo, e deve ser alvo de análise casuística.
No caso, foi acordado um prazo de entrega de 16 dias úteis, que não foi cumprido como ficou demonstrado.

Dispõe o nº 2 do artº 19º do diploma que temos vindo a citar que *"em caso de incumprimento do contrato devido a indisponibilidade do bem, o fornecedor deve informar o consumidor desse facto e reembolsá-lo dos montantes pagos, no prazo máximo de 30 dias a contar do conhecimento daquela indisponibilidade".*

Certo é que a Demandada não entregou a encomenda (o telemóvel), nem procedeu ao reembolso do montante pago (€245).

E, continua o nº 3 que, decorrido o prazo sem que tenha sido efetuado o reembolso, o fornecedor fica obrigado a devolver em dobro, no prazo de quinze dias úteis, os montantes pagos pelo consumidor, sem prejuízo do direito à indemnização por danos patrimoniais e não patrimoniais a que possa haver lugar.

O Demandante alegou e provou, ainda, ter liquidado a quantia de €3,30 relativa a portes de envio.
Não lhe tendo sido enviado o telemóvel encomendado tem, também, direito ao reembolso desta quantia, a título de danos patrimoniais, uma vez que se encontram preenchidos os pressupostos da obrigação de indemnizar: o ato ilícito e voluntário do agente, o dano e o nexo de causalidade entre o ato e o dano.

Assim sendo, deve proceder na íntegra o pedido do Demandante.

G – Decisão

Termos em que se julga a presente ação como provada e procedente, e se decide

a) condenar a Demandada, no pedido formulado pelo Demandante e, em consequência,
b) a reembolsá-lo do montante de €490, correspondente ao dobro do valor inicialmente pago pela encomenda/smartphone (€245), acrescida do montante liquidado pelos portes de envio de €3,30, tudo no total de 493,30 (quatrocentos e noventa e três euros e trinta cêntimos).

Nos termos da 1ª. parte do nº 1 do art.º 44º da Lei nº 63/2011 de 14 de dezembro (LAV), se determina o encerramento do processo.

Notifiquem-se as partes da decisão.

Guimarães, 11 de agosto de 2023

A Juiz Árbitro

(Margarida Granwehr de Sousa)