

Processo n.º 2577/2023/FL

Reclamante:

Reclamada:

SUMÁRIO

1ª- A Lei de Defesa do Consumidor impõe determinados direitos que devem ser respeitados nas relações comerciais estabelecidas com consumidores;

2ª- Releva especialmente para a decisão da causa o direito à informação em particular, consubstanciado no dever imposto ao prestador de serviços de, 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 (...) – art.º 8º. Nos termos do n.º 5 do referido artigo, o prestador de serviços que viole o dever de informação responde pelos danos que causar ao consumidor;

3ª- Releva, ainda, o direito à proteção dos interesses económicos (art.º 9º), impondo-se nas relações jurídicas de consumo a igualdade material dos intervenientes, a lealdade e a boa-fé, nos preliminares, na formação e ainda na vigência dos contratos.

4ª- O devedor que falta culposamente ao cumprimento da obrigação torna-se responsável pelo prejuízo que causa ao credor (art.º 798º CC), sendo que incumbe ao devedor provar que a falta de cumprimento da obrigação não procede de culpa sua, prova que a reclamada logrou alcançar (799º CC).

5ª- Entende este Tribunal que a reclamada ilidiu a presunção de culpa plasmada nesta disposição legal, desde logo porque não lhe pode ser imputada responsabilidade pelo facto de a reclamante não ser portadora da documentação necessária para a concessão de crédito por instituição financeira, pelo que não se torna responsável pelo eventual prejuízo causado.

I – RELATÓRIO

1.1 A reclamante apresentou reclamação contra a reclamada pretendendo o reembolso da quantia de €173,60 (cento e setenta e três euros e sessenta cêntimos) que lhe pagou por umas lentes progressivas.

1.2. A causa de pedir e o pedido constantes da reclamação inicial não foi objeto de alteração, que aqui se dá por integralmente reproduzida para todos os efeitos legais.

1.3. A reclamada, nos termos do artigo 14º do Regulamento do Triave, apresentou contestação escrita da qual resultou o seguinte:

I- DOS FACTOS

1- *Impugnam-se, desde já, os factos constantes na reclamação apresentada por serem falsos ou por corresponderem a uma versão distorcida da realidade.*

2. *Ora, no dia 07 de setembro de 2023, a Reclamante deslocou-se a uma das lojas da Reclamada, em _____ e solicitou a realização de um exame visual com os optometristas daquela. – cfr. prescrição optométrica que aqui se junta como doc. 1 e que se dá por integralmente reproduzido para todos os efeitos legais.*

3. *E, por se encontrar na sua pausa para almoço, a Reclamante informou a equipa da ótica que voltaria no dia seguinte para obter o orçamento das lentes progressivas necessárias.*

4. *Conforme o combinado, a Reclamante dirigiu-se à loja da Reclamada, no dia 08 de setembro de 2023 e, após lhe terem sido apresentadas várias opções de lentes e o orçamento no valor de €673,60 (seiscentos e setenta e três euros e sessenta cêntimos), esta questionou a colaboradora daquela se existia a possibilidade de efetuar o pagamento das lentes em prestações.*

5. *Tendo-lhe sido transmitido que era possível recorrer a esse método de pagamento através do serviço disponibilizado pela instituição financeira*

6. *Serviço esse que se encontra disponível nas óticas _____ e que possibilita o crédito ou pagamento faseado do preço pelos clientes diretamente dos seus cartões de débito.*

7. *Ora, face ao interesse da reclamada em subscrever tal serviço, esta foi devidamente informada dos elementos necessários para o efeito, nomeadamente o seu cartão de cidadão e o cartão de multibanco referente à conta bancária à qual o respetivo pagamento seria associado.*

8. *Ao que a Reclamante respondeu que não possuía nenhum desses elementos mas que conhecia uma pessoa que a poderia ajudar nesse sentido, isto é, que poderia disponibilizar os mesmos a fim de possibilitar aquela a recorrer ao serviço disponibilizado pela*

9. *Face a tal informação, a colaboradora da Reclamada advertiu a Reclamante de que, antes de formalizar a compra, deveria entrar em contacto com a referida pessoa e que regressar à ótica com a mesma de forma a tentar subscrever o serviço de crédito e só posteriormente encomendar as lentes oftálmicas.*

10. No entanto, a Reclamante ignorou tal recomendação, afirmando que, caso não fosse possível efetuar o pagamento de forma faseada, conseguiria efetuar o pagamento devido por outra via pelo que pretendia que a lentes fossem encomendadas.

11. E, para o efeito, procedeu ao pagamento do valor de €173,60 (cento e setenta e três euros e sessenta cêntimos) a título de sinal.

12. Pelo que a equipa da Reclamada prosseguiu imediatamente com a encomenda das lentes escolhidas pela Reclamante, as lentes progressivas – Cfr. nota de encomenda que aqui se junta como doc. 2 e que se dá por integralmente reproduzido para todos s efeitos legais

13. Cujo comprovativo de pagamento foi enviado via WhatsApp para o contacto da Reclamante a pedido desta. – Cfr. comprovativo de pagamento e print da comunicação via WhatsApp que aqui se juntam como docs. 3 e 4 respetivamente e que se dá por integralmente reproduzido para todos os efeitos legais.

14. Não se podendo deixar de referir que ainda nesse dia, a Reclamante voltou a questionar a colaboradora da Reclamada, através do envio de um áudio via WhatsApp, se seria mesmo necessário apresentar o cartão de cidadão para ter acesso ao serviço disponibilizado pela nos termos supra referidos.

15. Tendo-lhe sido respondido afirmativamente, reforçando-se assim a informação que já lhe havia sido transmitida anteriormente. - Cfr. doc. 4

16. Sendo, por isso, evidente que a Reclamante foi informada dos documentos que teria de apresentar para ser possível o pagamento faseado do valor que ficaria em falta após o pagamento do sinal, isto é, o montante de €500 (quinhentos euros).

17. Volvidos dois dias, a 10 de setembro de 2023, a Reclamante dirigiu-se novamente à loja da Reclamada para questionar se, no caso de subscrever o serviço de crédito em causa, era possível proceder à alteração da data do débito do valor da prestação – dia 1 de outubro de 2023 – dado que só poderia proceder ao pagamento da mesma após dia o dia 8 de cada mês.

18. Questão essa que foi colocada à instituição financeira que respondeu negativamente à mesma, conforme foi transmitido à Reclamante.

19. E, em consequência, a colaboradora da Reclamada propôs que a Reclamante efetuasse o crédito no final desse mês de forma a garantir que conseguiria proceder ao pagamento da 1.ª mensalidade no início do mês de novembro.

20. Mas a sugestão não foi aceite pela Reclamante.

21. Já no dia 11 de setembro de 2023, ou seja, 3 dias após adquirir as lentes, dirigiu-se à ótica uma Sr.ª, que se identificou como amiga da Reclamante, e solicitou a devolução do montante que aquela havia pago a título de sinal aquando da encomenda das lentes progressivas

22. Fundamentando tal solicitação, pasme-se, na impossibilidade de efetivar o pedido de crédito junto da

23. Solicitação essa que a própria Reclamante reiterou através de uma mensagem enviada à colaboradora da Reclamada. – cfr. print da comunicação via WhatsApp que aqui se junta como doc. 5 e que se dá por integralmente reproduzido para todos os efeitos legais.

24. Ora, conforme o esclarecimento prestado à Reclamante, quer por intermédio da Sr.ª que enviou à loja da Reclamada quer na própria pessoa da Reclamante, não é possível proceder ao reembolso do sinal pago porquanto as lentes progressivas encomendadas com a geometria específica para a Reclamante já se encontravam prontas na loja desde o dia 09 de setembro de 2023 – Cfr. Certificado de autenticidade das lentes datado de 09/09/2023 que aqui se junta como doc. 6 e que se dá por integralmente reproduzido para todos os efeitos legais.

25. Sendo que, no dia seguinte, foi solicitado à Reclamante que esta se deslocasse à loja da com o objetivo de a mesma ser elucidada dos motivos da recusa do reembolso solicitado. – cfr. doc. 5

26. Tendo-lhe sido dada a hipótese de a mesma tentar resolver a situação relativa ao pagamento do montante ainda em falta até ao final do mês de setembro de forma a evitar a perda do valor já pago.

27. Contudo, a Reclamada não obteve qualquer retorno por parte da Reclamante.

28. Ora, face ao exposto e conforme o supra conforme o supra referido, não se pode olvidar que a Reclamante foi devidamente informada da necessidade de apresentação de dois documentos – o cartão de cidadão e cartão de multibanco – para subscrever o serviço disponibilizado pela instituição financeira parceira da Reclamada, a para o pagamento do valor das lentes progressivas em prestações.

29. Documentos esses que, segundo a própria, a Reclamante não disponha.

30. Ademais, foi a própria Reclamante que, apesar ter sido aconselhada a efetivar primeiramente o pedido de crédito junto daquela instituição, decidiu formalizar a compra e encomendar as lentes por si escolhidas sem ter a certeza de que poderia recorrer do pagamento

do montante de 673,60€ (seiscentos e setenta e três euros e sessenta cêntimos) em prestações mensais.

31. O que fez com a consciência de que procedendo ao pagamento do sinal no valor de €173,60 (cento e setenta e três euros e sessenta cêntimos), as lentes progressivas seriam imediatamente encomendadas independentemente de posterior (im)possibilidade de proceder ao pedido de crédito.

32. Pelo que não assiste à Reclamada qualquer direito à devolução/reembolso de tal montante.

II. DO DIREITO

33. Entre a Reclamante e a Reclamada foi celebrado um contrato de compra e venda, tendo por objeto umas lentes progressivas. pelo preço total de €673,60 (seiscentos e setenta e três euros e sessenta cêntimos), nos termos do artigo 874.º do Código Civil.

34. Ao contrato em causa são aplicáveis as normas relativas à defesa do consumidor designadamente as constantes na Lei n.º 24/96, de 31 de julho, na redação da Lei 28/2023, de 04 de julho, a Lei da Defesa do Consumidor (doravante LDC).

35. O artigo 8.º da LDC estabelece 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: (...) c) Preço total dos bens ou serviços, incluindo os montantes das taxas e impostos, os encargos suplementares de transporte e as despesas de entrega e postais, quando for o caso; f) As modalidades de pagamento, de entrega ou de execução e o prazo de entrega do bem ou da prestação do serviço, quando for o caso; 36. Acrescenta o n.º 4 que nos casos em que “se verifique falta de informação, informação insuficiente, ilegível ou ambígua que comprometa a utilização adequada do bem ou do serviço, o consumidor goza do direito de retractação do contrato relativo à sua aquisição ou prestação, no prazo de sete dias úteis a contar da data de recepção do bem ou da data de celebração do contrato de prestação de serviços”

37. E ainda o n.º 6 do mesmo preceito legal que “O fornecedor de bens ou o prestador de serviços que viole o dever de informar responde pelos danos que causar ao consumidor (...).”

38. Ora, conforme o exposto nos arts. 1 a 31 da presente contestação, a Reclamada cumpriu cabalmente o seu dever de informação não só quanto às lentes adquiridas, bem como no que respeita às modalidades de pagamento e as respetivas de condições para a obtenção de crédito.

39. A verdade é que a Reclamante bem sabia que eram necessários dois documentos para

formalizar o pedido de crédito junto da instituição financeira da nomeadamente o cartão de cidadão e o cartão de multibanco.

40. Tendo ainda sido aconselhada por uma colaboradora da Reclamante a proceder à compra das lentes aqui em causa após reunir os elementos necessários para efetuar aquele pedido de forma a garantir que lhe era assegurada possibilidade de efetuar o pagamento devido em prestações.

41. O que a Reclamante recusou, tendo solicitado que, ainda assim, fosse realizada a encomenda daquelas lentes progressivas, da marca sem saber se conseguiria subscrever o serviço disponibilizado pela através de outra pessoa que apresentasse os documentos necessários.

42. Afirmando até que caso de não ser possível o pagamento do valor orçamentado de forma faseada, sempre conseguiria efetuar o mesmo de uma outra forma.

43. Pelo que a mesma procedeu por sua conta e risco ao pagamento do valor de 173,60€, a título de sinal, para se proceder à encomenda das lentes com a geometria específica para si, o que foi imediatamente feito.

44 Não podendo ser imputável à Reclamada o facto de, posteriormente, não lhe ser possível requerer junto da o pagamento faseado do valor remanescente.

45. Porquanto, a mesma cumpriu escrupulosamente o dever de informação que recaia sobre si e, conseqüentemente, inexistente qualquer fundamento, nos termos dos n.º 4 e 6 do art.8.º da LDC, para a devolução do montante pago pela Reclamante.

Nestes termos e melhores de direito, que V.Exa. doutamente suprirá, deve a presente reclamação ser julgada totalmente improcedente, por não prova e, em consequência, ser a reclamada absolvida do pedido de restituição do valor de 173,60€, devidamente pagos a título de sinal pelas lentes objeto do contrato de compra e venda em causa.

Declarada aberta a audiência realizou-se a Tentativa de Conciliação (nos termos do artigo 11º do Regulamento do Triave), contudo as partes não se mostraram disponíveis para obter uma resolução amigável do litígio.

II- OBJETO DO LITÍGIO

O objeto do litígio (ou o *thema decidendum*))¹ cinge-se na questão de saber se a reclamada deve ou não proceder à devolução do montante pago pela reclamante 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.

III- **SANEADOR**

Nos termos do artigo 14.º do Regulamento do Triave as partes foram notificadas da data, hora e local da audiência arbitral, precedida da tentativa de conciliação prevista no artigo 11.º do referido regulamento.

A audiência arbitral realizou-se no dia 19.02.2024, com a presença da reclamante e da reclamada que devidamente notificada compareceu e fez-se representar por Mandatária com procuração junta aos autos.

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.

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 (pessoa coletiva), na área de residência da reclamante.

Este Tribunal arbitral é, assim, competente, considerando a vontade manifestada pelo autor/consumidor, a natureza do litígio e a sujeição deste (litígio) ao regime de arbitragem necessária.

O processo é assim o próprio e as partes legítimas e capazes.

Não há nulidades, exceções ou outras questões prévias a conhecer.

Passa-se de imediato à apreciação do mérito do pedido.

¹ Sobre as noções de “litígio”, material e formal, “questões”, “*thema decidendum*”, “questões fundamentais” e “questões instrumentais”, ver João de Castro Mendes, Do Conceito de Prova em Processo Civil, Edições Ática, 1961, pp 131 e ss.

IV- FUNDAMENTAÇÃO

Da Fundamentação de Facto

4.1 Factos Provados

Atendendo às alegações fácticas da reclamante e da reclamada, aos elementos carreados para os autos, consideram-se provados, de entre os que são essenciais para o objeto do litígio e para as questões relevantes para a decisão da causa, os seguintes factos:

a) A Reclamante no dia 07 de setembro de 2023 deslocou-se a uma das lojas da Reclamada, sita em _____ e solicitou a realização de um exame visual com os optometristas daquela - Facto que se julga provado com base na prescrição optométrica junta sob. **doc. n.º 1** junta com a contestação da reclamada;

b) No dia seguinte a Reclamante dirigiu-se à loja da Reclamada e, após lhe terem sido apresentadas várias opções de lentes e o orçamento no valor de €673,60 (seiscentos e setenta e três euros e sessenta cêntimos), esta questionou a colaboradora daquela se existia a possibilidade de efetuar o pagamento das lentes em prestações – facto que se julga provado com base no depoimento da reclamante e das testemunhas

c) Pela funcionária da reclamada foi transmitido à reclamante que era possível recorrer a esse método de pagamento através do serviço disponibilizado pela instituição financeira _____ – facto que se julga provado com base no depoimento das testemunhas

d) A reclamante foi devidamente informada dos elementos necessários para recorrer ao crédito disponibilizado pela Instituição Financeira _____ nomeadamente o seu cartão de cidadão e o cartão de multibanco referente à conta bancária à qual o respetivo pagamento seria associado – facto que se julga provado com base no depoimento das testemunhas

e) Uma vez que a Reclamante não possuía nenhum desses elementos comprometeu-se a indicar uma pessoa que poderia ajudar nesse sentido, isto é, que poderia disponibilizar tais documentos a fim de a possibilitar a recorrer ao serviço disponibilizado pela _____ – facto que se julga provado com base no depoimento das testemunhas

- f) Face a tal informação, a colaboradora da Reclamada advertiu a Reclamante de que, antes de formalizar a compra, deveria entrar em contacto com a referida pessoa e que deveria regressar à ótica com a mesma de forma a tentar subscrever o serviço de crédito e só posteriormente encomendar as lentes oftálmicas – facto que se julga provado com base no depoimento das testemunhas
- g) A Reclamante ignorou a indicação da funcionária da reclamada e procedeu ao pagamento do valor de €173,60 (cento e setenta e três euros e sessenta cêntimos) a título de sinal – facto que se julga provado com base no depoimento das testemunhas
- h) Perante tal pagamento a Reclamada prosseguiu imediatamente com a encomenda das lentes escolhidas pela Reclamante, as lentes progressivas – facto que se julga provado com base no depoimento das testemunhas
e com base na nota de encomenda junta sob **doc. 4 e 5** juntos com a contestação da reclamada;
- i) A 11 de setembro de 2023 a reclamante dirigiu-se à reclamada uma amiga da Reclamante e solicitou a devolução do montante que aquela havia pago a título de sinal aquando da encomenda das lentes progressivas – facto que se julga provado com base no depoimento das testemunhas
- j) A 12 de setembro de 2023 foi solicitado à Reclamante que se deslocasse à loja da reclamada com o objetivo de a mesma ser elucidada dos motivos da recusa do reembolso solicitado tendo lhe sido dada a possibilidade de efetuar o pagamento em falta até ao final do mês de setembro de forma a evitar a perda do valor já pago – facto que se julga provado com base no depoimento das testemunhas
– facto que se julga provado com base no **doc. n.º 5** junto com a contestação;
- k) A Reclamante foi devidamente informada da necessidade de apresentação de dois documentos – o cartão de cidadão e cartão de multibanco – para subscrever o serviço disponibilizado pela instituição financeira parceira da Reclamada, a para o pagamento do valor das lentes progressivas em prestações, documentos que a reclamante sabia não ser portadora à data da compra realizada à reclamada– facto que

se julga provado com base no depoimento das testemunhas

4.2 Factos Não Provados

Considerada a matéria em causa, não existem factos não provados, com interesse para a decisão.

V - MOTIVAÇÃO

Nos termos do artigo 396.º do Código Civil e do artigo 607.º n.º 5 do CPC, o Tribunal formou a sua prudente convicção, apreciando livremente, e à luz das regras da experiência comum, o conjunto da prova produzida nos autos, recorrendo ao exame dos documentos juntos ao processo pela reclamante, mais considerando factos instrumentais que resultaram da instrução e discussão da causa (artigo 5.º n.º 2 alínea a) do CPC).

Posto isto, o juiz ou árbitro não tem o dever de pronúncia sobre toda a matéria alegada, tendo antes o dever de selecionar apenas a que interessa para a decisão, levando em consideração a causa (ou causas) de pedir que fundamenta(m) o pedido formulado pelo autor/reclamante (cfr. artºs 596º nº 1 e 607º nºs 2 a 4 do CPC na redação da Lei 41/2013, de 26/6) e consignar se a que considera provada e/ou não provada.

Segundo o princípio da livre apreciação da prova, o Tribunal baseia a sua decisão, em relação às provas produzidas, na sua íntima convicção, formada a partir do exame e avaliação que faz dos meios de prova trazidos ao processo e de acordo com a sua experiência de vida e de conhecimento das pessoas (cfr. artº.607 nº.5 do C.P.C, na redação da Lei 41/2013, de 26/6).

Somente quando a força probatória de certos meios se encontra pré-estabelecida na lei (v.g. força probatória plena dos documentos autênticos - cfr. artº.371º do C.C) é que não domina na apreciação das provas produzidas o princípio da livre apreciação.

No caso, o Tribunal alicerçou a sua convicção nas provas [ou inexistência destas] apresentadas (ou não) por ambas as partes e, concretamente, nos documentos juntos aos autos, conjugados com as declarações da reclamante e das testemunhas indicadas pela reclamada,

Assim, a fixação da matéria dada como provada resultou essencialmente do teor da reclamação e dos documentos juntos pela reclamante e pela reclamada dos quais resultou provado que a reclamante se dirigiu à loja da reclamada e solicitou a realização de um exame visual com os optometristas daquela. Mais resultou provado que a reclamante comprou à reclamada umas lentes progressivas e que por não ter condições económicas para pagar na totalidade o valor de tais lentes pretendia recorrer ao crédito junto de uma Instituição de Crédito.

Contudo não podia a reclamante desconhecer, porque devidamente informada pela reclamada, que para poder ser submetido pedido de aprovação de crédito junto da reclamada teria de ser portadora de documentos de identificação, designadamente, Cartão de Cidadão e Cartão Multibanco, documentos que bem sabia não ser titular.

Assim a fixação da matéria dada como não provada, resultou da ausência de mobilização probatória credível, que permitisse ao Tribunal colocar em crise o alegado e provado pela reclamante.

VI- DA FUNDAMENTAÇÃO DE DIREITO

Entre a reclamante e a reclamada foi celebrado um contrato de compra e venda tendo por objeto umas lentes progressivas pelo preço de €673,60 (seiscentos e setenta e três euros e sessenta cêntimos).

O preço devido corresponde a uma obrigação unitária *que, todavia, foi dividida e escalonada no tempo no que respeita ao seu cumprimento; ou seja, o preço acordado é uma única obrigação liquidável em prestações, com vencimentos diferidos no tempo*".

A Lei de Defesa do Consumidor impõe determinados direitos que devem ser respeitados nas relações comerciais estabelecidas com consumidores, nomeadamente, 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:

- a) As características principais dos bens ou serviços, tendo em conta o suporte utilizado para o efeito e considerando os bens ou serviços em causa;*
- b) A identidade do fornecedor de bens ou prestador de serviços, nomeadamente o seu nome, firma ou denominação social, endereço geográfico no qual está estabelecido e número de telefone;*
- c) Preço total dos bens ou serviços, incluindo os montantes das taxas e impostos, os encargos suplementares de transporte e as despesas de entrega e postais, quando for o caso;*
- d) Modo de cálculo do preço, nos casos em que, devido à natureza do bem ou serviço, o preço não puder ser calculado antes da celebração do contrato;*
- e) A indicação de que podem ser exigíveis encargos suplementares postais, de transporte ou de entrega e quaisquer outros custos, nos casos em que tais encargos não puderem ser razoavelmente calculados antes da celebração do contrato;*
- f) As modalidades de pagamento, de entrega ou de execução e o prazo de entrega do bem ou da prestação do serviço, quando for o caso;*
- 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;*
- h) Período de vigência do contrato, quando for o caso, ou, se o contrato for de duração indeterminada ou de renovação automática, as condições para a sua denúncia ou não renovação, bem como as respetivas consequências, incluindo, se for o caso, o regime de contrapartidas previstas para a cessação antecipada dos contratos que estabeleçam períodos contratuais mínimos;*
- i) A existência de garantia de conformidade dos bens, dos conteúdos e serviços digitais, com a indicação do respetivo prazo, e, quando for o caso, a existência de serviços pós-venda e de garantias comerciais, com descrição das suas condições;*
- j) A funcionalidade dos bens com elementos digitais, conteúdos e serviços digitais, nomeadamente o seu modo de utilização e a existência ou inexistência de restrições técnicas, incluindo as medidas de proteção técnica, quando for o caso;*

k) Qualquer compatibilidade e interoperabilidade relevante dos bens com elementos digitais, conteúdos e serviços digitais, quando for o caso, com equipamentos e programas informáticos de que o fornecedor ou prestador tenha ou possa razoavelmente ter conhecimento, nomeadamente quanto ao sistema operativo, a versão necessária e as características do equipamento;

l) As consequências do não pagamento do preço do bem ou serviço. (...) – art.º 8º.

Nos termos do n.º 5 do referido artigo, *O fornecedor de bens ou o prestador de serviços que viole o dever de informar responde pelos danos que causar ao consumidor, sendo solidariamente responsáveis os demais intervenientes na cadeia da produção à distribuição que hajam igualmente violado o dever de informação.*

Releva, ainda, o direito à proteção dos interesses económicos (art.º 9º):

1 - O consumidor tem direito à proteção dos seus interesses económicos, impondo-se nas relações jurídicas de consumo a igualdade material dos intervenientes, a lealdade e a boa fé, nos preliminares, na formação e ainda na vigência dos contratos.

2 - Com vista à prevenção de abusos resultantes de contratos pré-elaborados, o fornecedor de bens e o prestador de serviços estão obrigados:

a) À redação clara e precisa, em caracteres facilmente legíveis, das cláusulas contratuais gerais, incluindo as inseridas em contratos singulares;

b) À não inclusão de cláusulas em contratos singulares que originem significativo desequilíbrio em detrimento do consumidor.

3 - A inobservância do disposto no número anterior fica sujeita ao regime das cláusulas contratuais gerais.

4 - O consumidor não fica obrigado ao pagamento de bens ou serviços que não tenha prévia e expressamente encomendado ou solicitado, ou que não constitua cumprimento de contrato válido, não lhe cabendo, do mesmo modo, o encargo da sua devolução ou compensação, nem a responsabilidade pelo risco de perecimento ou deterioração da coisa.

5 - O consumidor tem direito à assistência após a venda, com incidência no fornecimento de peças e acessórios, pelo período de duração média normal dos produtos fornecidos.

6 - É vedado ao fornecedor ou prestador de serviços fazer depender o fornecimento de um bem ou a prestação de um serviço da aquisição ou da prestação de um outro ou outros.

Assim tendo em conta os factos dados como provados resulta que a atuação da reclamada não consubstanciou a violação do direito à proteção dos interesses económicos do consumidor, aqui Reclamante, não só aquando da formação do contrato como durante a sua vigência, bem como não resultou provada a violação do direito à informação.

Acresce que nos termos do art.º 762º do Código Civil o devedor cumpre a obrigação quando realiza a prestação a que está vinculado, devendo as partes proceder de boa-fé no cumprimento da obrigação e no exercício do direito correspondente.

O devedor que falta culposamente ao cumprimento da obrigação torna-se responsável pelo prejuízo que causa ao credor (art.º 798º CC), sendo que incumbe ao devedor provar que a falta de cumprimento da obrigação não procede de culpa sua (799º CC).

Entende este Tribunal que a reclamada ilidiu a presunção de culpa plasmada nesta disposição legal, desde logo porque não lhe pode ser imputada responsabilidade pelo facto de a reclamante não ser portadora da documentação necessária para a concessão de crédito por instituição financeira, pelo que não se torna responsável pelo eventual prejuízo causado.

Assim, grosso modo, se poderá afirmar que mediante o pagamento de um preço, obrigação do consumidor, o prestador de serviço contra obriga-se a efectuar o serviço solicitado, ónus que a reclamada cumpriu.

VII- DECISÃO

Nestes termos, com base nos fundamentos expostos, julgo a ação improcedente absolvendo-se a reclamada do pedido.

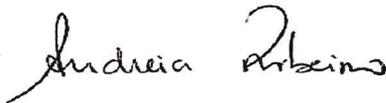
O valor do processo fixa-se em €673,60 (seiscentos e setenta e três euros e sessenta cêntimos), nos termos e para os efeitos do disposto nos artigos 296º e 297º n.º 2 do CPC.

Não há lugar à condenação em custas por as mesmas não serem devidas nos termos do artigo 16º do regulamento do Triave.

Notifique-se as partes com cópia da decisão, depositando-se original da mesma no Triave nos termos e para os efeitos do já mencionado regulamento.

Guimarães, 16 de abril de 2024

A Juiz-Árbitro,



(Andreia Ribeiro)