

Sentença

Consumo, reclamação contra residente na
apresentou neste Tribunal de Arbitral de com sede na
na qual invoca, em suma, que:

*“A consumidora contratou pela loja online da empresa
domínio este que é
propriedade da empresa tendo efetuado a
23/10/2022 uma encomenda a que foi atribuída a referência para
aquisição de um . do pago o valor total de '€ 350,00 por*

*O prazo máximo previsto no site era de 15 dias úteis, no entanto, como nada
recebeu foi reclamando até que cancelou a encomenda por incumprimento,
pedindo o reembolso.*

*Na verdade, a encomenda não foi entregue, não obstante os contactos efetuados
pela cliente, não tendo esta outra alternativa a não ser pedir o cancelamento
e o reembolso por incumprimento do vendedor, o que fez a 27/11/2022, tendo
indicado o seu IBAN para o efeito.*

*Desde então que aguarda o reembolso do valor que pagou, estando sem o bem
e sem o seu dinheiro, além do investimento de tempo útil despendido em
chamadas, emails e custos associados”. (itálico nosso)*

Pediu a Reclamante a final, que a Reclamada seja condenada a devolver-lhe o
montante de 700,00€ (valor da compra em dobro).

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/citada, 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 e, ainda, no caso da Reclamada, da possibilidade de apresentar contestação.

A Reclamante juntou aos autos prova documental.

A Reclamada não apresentou contestação nem qualquer meio de prova.

Não tendo sido possível conciliar as partes uma vez que a Reclamada não compareceu ao julgamento nem se fez representar em tal diligência, procedeu-se à realização do Julgamento.

Assim, cumpre decidir:

As partes são legítimas, têm personalidade e capacidade judiciária e não há nulidades que obstem à decisão da causa.

Fixo à acção o valor de 700,00€.

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

- A. Em 23/10/20232, a Reclamante comprou à Reclamada, no âmbito da actividade comercial desta, um
- B. O telemóvel indicado no item anterior foi adquirido pela Reclamante à Reclamada para seu uso pessoal.
- C. A compra referida no item “A” foi realizada online, através da internet, no site denominado
- D. O preço pelo qual o referido telemóvel estava anunciado para venda no mencionado site era de 350,00€.
- E. A Reclamante pagou à Reclamada o montante referido no item anterior através de pagamento por
- F. A Reclamada recebeu o montante referido no supra item “D”.

G. Em 03.11.2022, a Reclamante, dado o tempo até então decorrido, desde a mencionada compra acima provada em “A” e não tendo, até essa data, recebido o mencionado Telemóvel, enviou à Reclamada um email (pelo endereço de correio electrónico através do qual lhe diz e questiona à Reclamada o seguinte:

“Venho por este meio obter mais informações sobre a encomenda

Efetuei o pedido no dia 23 de outubro e ainda continua no estado de "Em processamento". Gostaria de saber quando está previsto despachar a encomenda”.

H. Em resposta ao teor do email provado no item anterior, a Reclamada, também por email datado desse dia 3 de Novembro, comunicou à Reclamante o seguinte:

“...a sua encomenda foi realizada dia 23-10-2022 às 18:01h como as nossas condições gerais descritas no website indicam, o prazo de entrega de cada artigo é de 3 a 15 dias úteis () a contar do primeiro dia útil após a receção do pagamento da encomenda, o que quer dizer que foi processada a dia 24-10-2022.*

Estima-se prazo máximo para envio da sua encomenda a dia 15-11-2022, sendo que reforçamos ser apenas uma estimativa da data máxima para envio e qualquer alteração a esta informação será imediatamente reportada ao cliente.

A sua encomenda ainda se encontra no prazo legal imputado à mesma que é informado ao cliente no passo de avançar com a compra e nas condições gerais presentes na nossa loja online, no entanto estamos disponíveis para qualquer melhoria que nos pretenda solicitar”.

I. No dia 21.11.2022, dado o tempo até então decorrido, desde a mencionada compra acima provada em “A”, a Reclamante volta, novamente, a enviar à Reclamada um email através do qual lhe transmite o seguinte:

“Venho por este meio reforçar o meu pedido de ponto de situação em relação à previsão de entrega do equipamento que encomendei. Está a fazer 1 mês que efetuei a encomenda do telemóvel que supostamente tinham stock!

Por favor digam-me alguma coisa ainda hoje”.

J. Em face do teor do email provado no item anterior, a Reclamada, nesse mesmo dia 21/11/2022, também por email, comunicou à Reclamante o seguinte:

“Devido a uma falha de stock do nosso fornecedor ainda não temos data prevista de expedição pois estamos a aguardar que o produto chegue as nossas instalações. No entanto deixamos-mos disponíveis para todos os clientes que pretenderem o reembolso por assumirmos a responsabilidade dos prazos de entrega estarem ultrapassados”.

L. em face do teor do email provado no item anterior, a Reclamante, também por email desse mesmo dia 21 de Novembro, comunicou à Reclamada que pretendia o reembolso do preço pago (o valor acima provado em “D” e comunicou-lhe o numero da conta bancaria para o qual a Reclamada deveria efectuar a devolução desse montante.

M. em 22/11/2022, a Reclamante, novamente por email, comunicou à Reclamada o seguinte:

*“Estou a aguardar feedback sobre este reembolso.
Como devem entender não tenho possibilidade de esperar mais tempo pelo telemóvel porque preciso de um novo e funcional urgentemente. E para comprar um novo preciso do dinheiro!”*

N. em face do teor do email provado no item anterior, em 22/11/2022, a Reclamada comunicou à Reclamante o seguinte:

“Informamos que vamos dar início ao seu processo de reembolso no 1º dia útil seguinte à data do pedido, vamos mante-lo sempre informado de todas as alterações do seu processo”.

O. Por email datado de 29/11/2022, e sequência de vários emails que a Reclamante, entretanto, já lhe havia enviado, a Reclamada comunica à Reclamante o seguinte:

*“Temos o prazer de informar que o seu pedido de reembolso foi registado com sucesso e que o mesmo tem o prazo máximo de 14 dias (de acordo com a lei do consumidor) por via de transferência bancária.
Mais informamos que o tempo de reembolso específico depende do banco emissor”.*

P. A Reclamada nunca procedeu à devolução à Reclamante do preço provado em “D”.

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

Os demais factos alegados.

Fundamentação da matéria de facto:

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

- a) Os documentos nºs 5 e 6, juntos aos autos, dos quais consta a identificação do telemóvel provado em “A” e suas características; a identificação da Reclamada; o local de entrega do mencionado telemóvel; o seu preço e forma de pagamento e a identificação do site da internet através do qual a Reclamante o adquiriu à Reclamada.
- b) O documento intitulado de “comprovativo de operação” o qual comprova que a Reclamante pagou à Reclamada o preço provado em “D” dos factos provados;
- c) O teor do e-mail datado de 23/10/2023, com a hora 19:01h, do qual consta o reconhecimento por parte da Reclamada de que recebeu, por o montante do preço provado em “D”.
- d) O teor do e-mail datado de 03/11/2022, enviado pela Reclamante à Reclamada do qual resulta o facto provado no item “G”;
- e) O teor do e-mail datado de 03/11/2022, enviado pela Reclamada à Reclamante do qual consta o facto provado sob o item “H” dos factos provados.
- f) O teor do e-mail datado de 21/11/2022, enviado pela Reclamante à Reclamada do qual consta o facto provado sob o item “I” dos factos provados.
- g) O teor do e-mail datado de 21/11/2022, enviado pela Reclamada à Reclamante do qual consta o facto provado sob o item “J” dos factos provados.

- h) O teor dos e-mails datados de 21/11/2022, às 10:42h e 17:42h, enviados pela Reclamante à Reclamada do qual constas os factos provados sob o item “L” dos factos provados
- i) O teor do e-mail datado de 22/11/2022, enviado pela Reclamante à Reclamada do qual consta o facto provado sob o item “M” dos factos provados
- j) O teor do e-mail datado de 22/11/2022, enviado pela Reclamada à Reclamante do qual consta o facto provado sob o item “N” dos factos provados
- k) As declarações da Reclamante prestadas em sede de julgamento.

No que às declarações do Reclamante diz respeito, esta relatou ao tribunal, de forma clara, espontânea e pormenorizada, quer os factos acima dados como provados, quer as circunstâncias de tempo, modo e lugar em que os mesmos aconteceram.

Da análise conjugada dos documentos acima referidos e das declarações prestadas em julgamento pela Reclamante, não teve este tribunal dúvidas em dar como provados os factos que acima deu como tal, tanto mais que nenhuma prova foi produzida no sentido de infirmar aqueles elementos de prova acima consideradas, bem como a convicção do tribunal.

Quanto à matéria dada como não provada, tal resulta de ou serem facto irrelevantes para a decisão da causa, atento os factos acima considerados provados, ou de serem factos conclusivos ou matéria de direito.

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”.

Preceitua, por sua vez, o art. 874, do Código Civil, que “compra e venda é o contrato pelo qual se transmite a propriedade de uma coisa, ou outro direito, mediante um preço”, sendo que nos termos do art. 408, deste mesmo diploma legal, a propriedade transfere-se por mero efeito do contrato.

No caso dos autos, estamos perante uma relação jurídica que tem por objecto a venda, por parte da Reclamada à Reclamante, de um smartphone (o identificado em “A” dos factos provados), constituindo tal negócio um contrato bilateral, sinalagmática, segundo a qual, a Reclamada no exercício da sua actividade profissional, mediante uma contraprestação (pagamento do preço), a pagar pela Reclamante, lhe vendeu o referido telemóvel, o qual o Reclamante pretendia destinar a seu uso pessoal, pelo que, por via disso, constitui, também, uma relação jurídica de consumo.

Prevê o art. 762, n.º 1, do Código Civil, que “o devedor cumpre a obrigação quando realiza a prestação a que está vinculado”.

Assim, era dever da Reclamada, no estrito cumprimento da sua obrigação assumida naquele contrato entre ela e a Reclamante celebrado, entregar a esta uma telemóvel da marca, modelo e com as características provadas em “A”, sendo, por sua vez, obrigação da Reclamante pagar à Reclamada o preço provado em “D”, também dos factos provados.

Ora, a Reclamante cumpriu com a sua obrigação, o mesmo não tendo acontecido com a Reclamada, que não cumpriu com a obrigação a que estava adstrita, não tendo entregado à Reclamante o referido smartphone, pelo que, nos termos da lei (art. 798 do Cod. Civ.), “o devedor que falta culposamente ao cumprimento da obrigação torna-se responsável pelo prejuízo que causa ao credor”.

Mesmo que assim não fosse, não podemos esquecer que o contrato em causa nos autos foi celebrado através do site da Reclamada na internet (o site provado em “C”), pelo que, nos termos da al. h), do art. 3º, do Dec. Lei 24/2014, de 14 de Fevereiro, estamos também perante um contrato celebrado à distância.

Estabelece este preceito legal 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”.

Assim, estando em causa uma relação jurídica de consumo celebrada à distância, assiste ao adquirente do bem (no caso à Reclamante) o direito de livre resolução contratual, a exercer, nos termos do art. 10º, do mencionado Dec. Lei 24/2014, nos 14 dias seguintes ao da entrega do bem, sendo que (n.º 1, do art. 11º, do mencionado Dec. Lei 24/2014), o referido direito de livre resolução contratual pode ser exercido, através de qualquer declaração inequívoca de resolução do contrato, considerando-se inequívoca (n.º 2) *“a declaração em que o consumidor comunica, por palavras suas, a decisão de resolver o contrato designadamente por carta, por contacto telefónico, pela devolução do bem ou por outro meio susceptível de prova, nos termos gerais”.*

Alem disso, nos termos do referido n.º 1, do citado art. 10, do indicado Dec. Lei 24/2014, o mencionado direito de livre resolução contratual pode ser exercido pelo consumidor “sem necessidade de indicação de qualquer motivo” e “sem incorrer em quaisquer custos”.

Quer isto dizer que o consumidor, durante aquele prazo de 14 dias, pode, pura e simplesmente se arrepender do contrato celebrado e dele desistir.

Constitui esta prerrogativa um direito potestativo do consumidor, quando em causa estejam contratos celebrados à distância, como é o caso vertente.

O teor do email datado de 21/11/2022, às 10:42h, (o email acima provado em “L”) enviado pela Reclamante à Reclamada, na sequencia do email datado desse mesmo dia 21 (email provado em “J”), enviado, por sua vez, pela Reclamada à Reclamante, consubstancia, nos termos daquele n.º 1, do art. 11º, do mencionado Dec. Lei 24/2014, uma declaração inequívoca de resolução do contrato em causa nos autos.

Por outro lado, correndo o referido prazo de 14 dias a partir da data de entrega ao consumidor do bem por si adquirido, é manifesto que, não tendo o bem em causa nos autos sido entregue à Reclamante (o consumidor), esta, quando enviou à Reclamada o mencionado email de 21/11/2022, às 10:42h, estava em prazo para exercer tal direito, pelo que o exerceu de forma válida e eficaz.

Assim, tendo a Reclamante exercido válida e eficazmente o seu direito de livre resolução contratual, era obrigação da Reclamada, nos termos do n.º 1, do art. 12, do referido Dec. Lei 24/2014, restituir àquela, *“no prazo de 14 dias a contar da data em que [foi informada] da decisão de resolução do contrato, (...) todos os pagamentos [dela] recebidos”*.

A Reclamante exerceu o seu direito de livre resolução contratual por email de 21/11/2022, enviado à Reclamada, tendo esta sido, nesse mesmo dia, informada dessa decisão do Reclamante de resolver o contrato.

Deste modo, o referido prazo de 14 dias previsto neste mencionado art. 12, n.º 1, já há muito que decorreu e a Reclamada não reembolsou à Reclamante qualquer valor dele recebido, referente ao contrato em causa nos autos.

Ora,, prevê o n.º 6, do mencionado art. 12, que *“o incumprimento da obrigação de reembolso dentro do prazo previsto no n.º 1, obriga o fornecedor de bens (...) a devolver em dobro, no prazo de 15 dias úteis, os montantes pagos pelo consumidor, sem prejuízo do direito do consumidor a indemnização por danos patrimoniais e não patrimoniais”*.

A Reclamante veio exercer este direito, peticionando que a Reclamada seja condenada a restituir-lhe em dobro o preço que ela Reclamante lhe pagou e que acima se provou em “D”, pelo que, em face do que ficou provado e do que preceitua aquele n.º 6, do referido art. 12, do Dec. Lei 24/2014, assiste à Reclamante tal direito.

Decisão:

Nestes termos, julga-se a presente acção procedente e, em consequência, condena-se a Reclamada a restituir à Reclamante o montante de 700,00€.

Sem custas.

Notifique-se.

Resumo:

Estamos perante uma relação jurídica que tem por objecto a venda, por parte da Reclamada à Reclamante, de um smartphone (o identificada em “A” dos factos provados), constituindo tal negócio um contrato bilateral, sinalagmática, segundo o qual, a Reclamada no exercício da sua actividade profissional, mediante uma contraprestação (pagamento do preço), a pagar pela Reclamante, lhe vendeu o referido telemóvel, o qual esta último pretendia destinar a seu uso pessoal, pelo que, por via disso, constitui, também, uma relação jurídica de consumo.

Era obrigação da Reclamada, no estrito cumprimento da sua obrigação assumida naquele contrato entre ela e a Reclamante celebrado, entregar a esta um smartphone da marca, modelo e com as características acordadas, sendo, por sua vez, obrigação da Reclamante pagar à Reclamada o preço provado em “D” dos factos provados.

A Reclamante cumpriu com a sua obrigação, o mesmo não tendo acontecido com a Reclamada.

O referido negócio foi celebrado através do site da internet provado em “C” dos factos provados, pelo que, nos termos da al. h), do art. 3º, do Dec. Lei 24/2014, de 14 de Fevereiro, estamos também perante um contrato celebrado à distância.

Assim, estando em causa uma relação jurídica celebrada à distância, assiste ao adquirente do bem (no caso à Reclamante) o direito de livre resolução contratual, a exercer, nos termos do art. 10º, do mencionado Dec. Lei 24/2014, nos 14 dias seguintes ao da entrega do bem.

O email de 21/11/2022, enviado pela Reclamante à Reclamada, consubstancia uma declaração inequívoca da Reclamante no sentido de resolver o contrato em causa nos autos.

Tendo a Reclamante exercido válida e eficazmente o seu direito de livre resolução contratual, era obrigação da Reclamada, nos termos do n.º 1, do art. 12, do referido dec. Lei 24/2014, restituir àquela, *“no prazo de 14 dias a contar da data em que [foi informada] da decisão de resolução do contrato, (...) todos os pagamentos [dela] recebidos”*.

O referido prazo de 14 dias previsto neste mencionado art. 12, n.º 1, já há muito que decorreu e a Reclamada não reembolsou à Reclamante qualquer valor dela recebido, referente ao contrato em causa nos autos.

Neste caso, prevê o n.º 6, do mencionado art. 12, que *“o incumprimento da obrigação de reembolso dentro do prazo previsto no n.º 1, obriga o fornecedor de bens (...) a devolver em dobro, no prazo de 15 dias úteis, os montantes pagos pelo*

consumidor, sem prejuízo do direito do consumidor a indemnização por danos patrimoniais e não patrimoniais”.

Tendo a Reclamante vindo exercer este direito, deve o mesmo ser-lhe reconhecido.

Guimaraes, 29 de Março, de 2024.

O Árbitro,

Marcelino António Abreu

(Marcelino António Abreu)