Processo n.º 899/2023/FL

Reclamante:

Reclamada:

SUMÁRIO

1º. *Os contratos celebrados à distância e fora do estabelecimento comercial, têm por objectivo promover a transparência das práticas comerciais e salvaguardar os interesses legítimos dos consumidores (artº 2º DL 24/2014 de 14 de Fevereiro) caracterizando-se tais contratos celebrados entre consumidor e fornecedor de bens ou prestadores de serviços pela ausência de presença física simultânea de ambos, considerando-se integrados 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 (alin. f) do artº 3º);*

2º. *Decorre do n.º 1 do artigo 12º do DL 24/2014 de 14 de Fevereiro, aplicável atenta a data da celebração do contrato objecto nos presentes autos, que "No prazo de 14 dias a contar da data em que for informado da decisão de resolução do contrato, o fornecedor de bens ou prestador de serviços deve reembolsar o consumidor de todos os pagamentos recebidos, incluindo os custos de entrega do bem nos termos do n.º 2 do artigo 13.º;*

3º. *E do n.º 2do mesmo dispositivo legal que "O reembolso dos pagamentos deve ser feito através do mesmo meio de pagamento que tiver sido utilizado pelo consumidor na transação inicial, salvo acordo expresso em contrário e desde que o consumidor não incorra em quaisquer custos como consequência do reembolso;*

4.º *Decorrido o prazo sem que o consumidor tenha sido reembolsado dos montantes pagos, o fornecedor fica obrigado a devolver em dobro, no prazo de 15 dias úteis, os montantes pagos pelo consumidor.*

I – RELATÓRIO

1.1 O reclamante pede que a reclamada seja condenada a devolver-lhe a quantia de **€59,99 (cinquenta e nove euros e noventa e nove cêntimos)** pelo atraso no reembolso

de igual quantia paga pela aquisição de um artigo adquirido *on line* à reclamada e por este devolvido àquela.

1.2. A causa de pedir e o pedido constante 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 oral nos seguintes termos:*

"1 – Improcede, de facto e de direito, a reclamação apresentada.

2 – No dia 13 de março de 2023, o Reclamante remeteu à Reclamada o email que se junta como documento n.º 1 e aqui se dá por integralmente reproduzido.

3 – No referido email, e sobre o assunto "Reembolso da encomenda . ", o Reclamante comunicou o número do seu IBAN para efeitos de ser efetuado o reembolso da encomenda acima referenciada.

4 – No dia 22 de março de 2023, a Reclamada transferiu para o IBAN do Reclamante o montante de € 59,99, correspondente à devolução do valor da compra efetuada, conforme o demonstra o documento que se junta sob o n.º 2 e aqui se dá por integralmente reproduzido.

5 – A referida devolução foi, assim, efetuada no nono dia seguinte ao envio pelo Reclamante dos dados necessários para permitir à Reclamada a devolução do valor pago.

6 – Saliente-se que no pedido de devolução da sua encomenda, o Reclamante não comunicou à Reclamada NIB da sua conta, como exclusivamente lhe competia.

7 – Tendo procedido à devolução do valor ao Reclamante no nono dia seguinte àquele em que lhe foram facultados os elementos para permitir essa mesma transferência, a Reclamada entende ter cumprido escrupulosamente com os seus deveres, razão pela qual nada deve ao Reclamante."

*

A audiência realizou-se, assim, com a presença do reclamante e da reclamada representada pelo seu Ilustre Mandatário com Procuração junta aos autos.

Declarada aberta a audiência não foi possível realizar-se a Tentativa de Conciliação (nos termos do artigo 11º do Regulamento do Triave), porquanto as partes não se mostraram disponíveis para uma composição amigável do litígio, tendo a mesma, se frustrado.

II- <u>OBJETO DO LITÍGIO</u>

O objeto do litígio corporiza-se na questão de saber se assiste ou não ao reclamante o direito que se arroga titular e que se reconduz à verificação da (in)existência do direito do reclamante à devolução do dobro da quantia que alega ter pago à reclamada pela aquisição do bem identificado nos autos.

III- SANEADOR

O processo é também 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.

IV- FUNDAMENTAÇÃO

Da Fundamentação de Facto

4.1.Factos provados

Atendendo às alegações fáticas do reclamante, 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:

1. A 02 de março de 2023, a reclamada confirmou a devolução da encomenda, por parte do reclamante, de um

pelo valor de €59,99 (cinquenta e nove euros e noventa e nove cêntimos) - Facto que se dá como provado com base no **doc. n.º 1** junto com a reclamação;

2. A 13 de março de 2023 o reclamante remeteu para a reclamada o número do seu IBAN para que esta efetuasse o reembolso da encomenda Facto que se dá como provado com base no **doc. n.º 2** junto com a reclamação;

3. A reclamada a 22.03.2023 procedeu à restituição ao reclamante da quantia de €59,99 (cinquenta e nove euros e noventa e nove cêntimos) pela devolução do bem identificado em **1)** - Facto que se dá como provado com base no **doc. n.º 4** junto com a reclamação;

4.2 Factos essenciais não provados

Não há outros factos relevantes, provados ou não provados, para conhecimento do objeto do litígio.

V- MOTIVAÇÃO

O juiz ou o 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 (cfr. artigos 596º n.º 1 e 607º n.º 2 a 4, do CPC, na redação da Lei n.º 41/2013, de 26/6) e consignar se a 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. 607º n.º 5 do C.P.C, na redação da Lei n.º 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 concreto, este Tribunal alicerça a sua convicção nas provas apresentadas pelo reclamante, designadamente nas declarações prestadas em audiência de julgamento e nos documentos juntos pelo reclamante e pela reclamada e recorrendo ainda ao exame dos documentos juntos ao processo e, ainda, à consideração de factos instrumentais que resultaram da instrução e discussão da causa (artigo 5.º n.º 2 alínea a) do CPC).

Para além do que já se deixou consignado em relação a cada decisão que integra o elenco de factos julgados provados, com a indicação dos concretos meios de prova que levaram à fixação de tal matéria de facto, importa assinalar que o reclamante, nas suas declarações de parte, revelou ter um conhecimento concreto e, portanto, preciso sobre o bem adquirido e devolvido, bem como a data em que foi solicitada a devolução do bem, o que levou o Tribunal a considerar as suas declarações para efeitos da formação da convicção quanto aos factos provados do ponto 4.1 *supra*.

Contudo e no que respeita ao facto de o reclamante ter facultado o IBAN em momento anterior a 13 de março de 2023, nenhuma prova foi apresentada para além das declarações do reclamante que, embora credíveis, não são suficientes, só por si, para sustentar a tese de que aquando do pedido de devolução do bem lhe foi recusada a apresentação do IBAN pela funcionária da reclamada.

VI- FUNDAMENTAÇÃO DE DIREITO

A situação concretizada nos factos apurados nos autos integra, sem nenhuma dúvida o âmbito de aplicação do DL 24/2014 de 14 de Fevereiro (contratos celebrados à distância e fora do estabelecimento comercial).

Cabe, desde logo, no seu âmbito "objectivo" de aplicação, uma vez que se trata de um contrato de compra e venda que tem por objecto um bem de consumo.

E também, em segundo lugar, no respectivo âmbito "subjectivo", dado que se trata de um contrato celebrado entre, por um lado, um *consumidor* [arts. 1.ºA-/1 e 1.º-B-a)] e, por outro lado, um *profissional* [arts. 1.ºA-/1 e 1.º-B-c)].

O reclamante, porque comprou (e posteriormente devolveu) um bem – para uso pessoal e/ou familiar, é um *consumidor*. A reclamada, porque o vendeu no exercício da sua actividade empresarial, é um *profissional*.

O Dec.- Lei n.º 24/2014 de 14 de Fevereiro, aqui em apreço, na mais recente redação que lhe foi dada, é aplicável ao contrato celebrado entre reclamante e reclamada e tem por objectivo promover a transparência das práticas comerciais e salvaguardar os interesses legítimos dos consumidores (artº 2º).

Ora, diz-se contrato celebrado à distância, o contrato celebrado entre consumidor e fornecedor de bens ou 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 (cfr. al. h) do artº 3º do citado diploma).

Ora, decorre do artigo 12º do referido DL n.º 24/2014 de 14 de Fevereiro:

1 - No prazo de 14 dias a contar da data em que for informado da decisão de resolução do contrato, o fornecedor de bens ou prestador de serviços deve reembolsar o consumidor de todos os pagamentos recebidos, incluindo os custos de entrega do bem nos termos do n.º 2 do artigo 13.º

2 - O reembolso dos pagamentos deve ser feito através do mesmo meio de pagamento que tiver sido utilizado pelo consumidor na transação inicial, salvo acordo expresso em contrário e desde que o consumidor não incorra em quaisquer custos como consequência do reembolso.

3 - O fornecedor do bem não é obrigado a reembolsar os custos adicionais de entrega quando o consumidor solicitar, expressamente, uma modalidade de entrega diferente e mais onerosa do que a modalidade comummente aceite e menos onerosa proposta pelo fornecedor do bem.

4 - Excetuados os casos em que o fornecedor se ofereça para recolher ele próprio os bens, só é permitida a retenção do reembolso enquanto os bens não forem recebidos ou enquanto o consumidor não apresentar prova da devolução do bem.

5 - Quando o bem entregue no domicílio do consumidor no momento da celebração de um contrato celebrado fora do estabelecimento comercial, não puder, pela sua natureza ou dimensão, ser devolvido por correio, incumbe ao fornecedor recolher o bem e suportar o respetivo custo.

6 - O incumprimento da obrigação de reembolso dentro do prazo previsto no n.º 1, obriga o fornecedor de bens ou prestador de serviços 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.

Assim sempre a reclamada teria de proceder ao reembolso do valor pago pelo reclamante mesmo meio de pagamento que havia sido utilizado pelo reclamante na transação inicial.

Ora resultando dos factos provados que a reclamada só teve efetivo conhecimento do IBAN do reclamante a 13 de março de 2023 e que a devolução ocorreu no dia 22 de março de 2023, terá necessariamente de improceder o pedido formulado pelo reclamante.

VII- DECISÃO

Termos em que, com base nos fundamentos expostos, se julga a ação totalmente improcedente absolvendo-se a reclamada do pedido.

O valor do processo fixa-se em de **59,99 (cinquenta e nove euros e noventa e nove 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, 21 de julho de 2023

A Juiz-Árbitro,

Andreia Ribeiro

(Andreia Ribeiro)