TRIAVE
CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO DO AVE, TÂMEGA E SOUSA

RAL
CENTROS DE ARBITRAGEM

Processo n.º 1682/2021/MB

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 (al. f) do artº 3º);*

2º. *A lei consagra a obrigação do fornecedor de bens prestar informação pré contratual de forma clara e compreensível por meio adequado à técnica de comunicação à distância utilizada com respeito pelos princípios da boa fé e da lealdade nas transações comerciais - conteúdo mínimo da declaração contratual (artº 4º e 5º).*

I- RELATÓRIO

1.1. O reclamante apresentou reclamação contra a reclamada pretendendo o reembolso do valor de €259,99 (duzentos e cinquenta a nove euros e noventa e nove cêntimos) pago pela aquisição a 23.06.2021, no site da reclamada, de um

1.2. A causa de pedir não foi objeto de alteração pelo que o seu conteúdo se dá por integralmente reproduzido para todos os efeitos legais.

Foi requerida pelo reclamante a ampliação do pedido inicialmente apresentado consubstanciada na devolução do valor igualmente pago à reclamada, desde julho de 2021, correspondente às prestações que seriam devidas pela aquisição do equipamento até perfazer o valor total de €1.080,00.

1.3. A reclamada, devidamente notificada para se pronunciar quanto a requerida ampliação nada disse.

Atenta a ausência de resposta e os motivos invocados pelo reclamante, defere-se a ampliação requerida nos termos e para os efeitos do disposto no artigo 33º n.º 3 da LAV.

1.4. A reclamada nos termos do artigo 14º do Regulamento do Triave apresentou **Contestação** escrita da qual resultou em suma que:

No dia 23 de junho de 2021, foi adquirido pelo Requerente um equipamento de voz móvel da capacidade cor através de compra on line.

A reclamada impugna por corresponder a uma versão distorcida da realidade dos factos que esta tenha expedido equipamento incorreto, porquanto entende que enviou o equipamento selecionado pelo reclamante na encomenda on line que realizou.

Mais afirma que de acordo com a política de "Trocas e devoluções" da marca " A devolução por desistência dos seguintes produtos não será em nenhum momento possível: **cujo involucro tenha sido aberto/violado, bem como o produto inicializado e ou ativado**", ou nos casos em que o consumidor tenha retirado o selo de garantia de inviolabilidade após a entrega.

Conclui assim que se tratou de um lapso por parte do Reclamante aquando da encomenda on line do dispositivo e que este não necessitava de abrir a embalagem e de danificar o selo de garantia, como fez, para alcançar que o equipamento, embora correspondendo ao contratado, não se adequava ao pretendido por si e nessa medida afastou a possibilidade de recorrer ao direito de livre resolução do contrato.

II- SANEADOR

A audiência arbitral realizou-se com a presença do Reclamante e na ausência da Reclamada que devidamente notificada não compareceu na audiência arbitral mas, em prazo, apresentou contestação escrita cujo conteúdo foi dado a conhecer ao reclamante, prosseguindo assim a audiência nos termos do disposto no artigo 35º n.º 3 e 39º n.º 1 da LAV.

Perante a ausência da reclamada não foi possível realizar-se a Tentativa de Conciliação (nos termos do artigo 11º do Regulamento do Triave), tendo a mesma, obviamente, se frustrado.

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

Cumpre apreciar e decidir o mérito do pedido.

III- OBJETO DO LITÍGIO

O objeto do litígio (ou o *thema decidendum*))[1] corporiza-se na questão de saber se assiste ou não ao reclamante o direito ao reembolso do valor pago pelo bem adquirido à reclamada.

IV- FUNDAMENTAÇÃO

Da Fundamentação de Facto

4.1 Factos provados

Atendendo às alegações fáticas do reclamante e da reclamada e 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) No dia 23 de junho de 2021, foi adquirido pelo reclamante um equipamento de voz móvel da marca capacidade
através de compra on line, pelo valor de 1.339,99 - Facto que se julga provado com base no documento junto sob **doc. n.º 1** junto com a contestação e **doc. n.º 4** junto com a reclamação;

b) No dia 23 de junho de 2021, aquando da encomenda do equipamento o reclamante procedeu ao pagamento do valor de €259,99 (duzentos e cinquenta e nove euros e cinquenta e nove cêntimos) - Facto que se julga provado com base no **doc. n.º 1** junto com a reclamação ;

c) O restante valor do equipamento seria pago em 24 prestações mensais e sucessivas de €45,00 com início em julho de 2021– Facto que se julga provado com base no depoimento do reclamante e da testemunha

---

[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.

d) Aquando da receção do bem o reclamante verificou que o equipamento de voz móvel melhor identificado em **a)** não era aquele que melhor poderia satisfazer as suas necessidades - Facto que se julga provado com base no depoimento do reclamante;

e) No dia 25 de junho de 2021 o reclamante dirigiu-se à loja da reclamada para informar que o equipamento não era o que pretendia, solicitando a troca do mesmo por um de valor superior -Facto que se julga provado com base no do depoimento do reclamante e não contrariado pela reclamada;

f) A reclamada informou o reclamante que não era possível a troca ou devolução do equipamento por entender que o reclamante tinha aberto a embalagem e danificado o selo de garantia excluindo a possibilidade de recorrer ao direito de livre resolução - Facto que se julga provado com base no ponto 10 da contestação da reclamada;

g) O equipamento de voz móvel da marca capacidade não apresentava sinais de ter sido retirado selo de garantia de inviolabilidade da marca ou de ter sido iniciado ou ativado;

4.2 Factos não provados

Não existem outros factos não provados, com relevância para a decisão.

V- MOTIVAÇÃO

Nos termos do artigo 396.º do CC 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, com referência às declarações do reclamante, recorrendo ainda ao exame dos documentos juntos aos autos e à consideração de factos instrumentais que resultaram da instrução e discussão da causa (artigo 5.º, n.º 2, alínea a) do CPC).

Em particular, e para além do que já se deixou declarado em relação a cada decisão em matéria de facto constante do ponto 4.1., importa justificarmos mais pormenorizadamente as decisões adotadas nas alíneas daquele ponto desta sentença.

Assim, atendendo à globalidade da prova produzida e à livre convicção que o Tribunal granjeou obter sobre a mesma, o tribunal ficou convencido que entre o

reclamante e a reclamada foi celebrado um contrato de compra e venda e que nos termos das condições de utilização disponíveis no site da reclamada o reclamante tem direito à troca ou devolução do bem.

Neste sentido, concorreram, desde logo, o depoimento do reclamante e da testemunha por si indicada, bem como dos documentos juntos por aquele na reclamação.

Das declarações do reclamante, as quais o Tribunal reconheceu como objetivas, credíveis e consistentes, resultou que o mesmo adquiriu no site da reclamada um pelo valor de €1.339,99 como resulta do doc. n.º 4 junto pelo reclamante, sendo que desse valor foi imediatamente pago o montante de €259,99 e o restante seria pago em prestações de cerca de €45,00 que seriam debitados aquando do pagamento dos serviços de telecomunicações prestados na casa do reclamante.

Mais resultou provado que aquando da receção do bem verificou que este não era o que pretendia para satisfazer as suas necessidades e solicitou a troca do produto na loja da reclamada.

A reclamada recusou-se a efetuar a troca alegando que o consumidor retirou o selo de garantia de inviolabilidade após a entrega.

No decorrer da audiência de julgamento foi possível a este tribunal visualizar a embalagem onde foi enviado o equipamento, não tendo sido detetado qualquer violabilidade do selo de garantia.

Mais verificou este Tribunal que na caixa que continha o equipamento não estava visível a marca e modelo do mesmo pelo que só a sua abertura poderia levar a tal constatação.

Ora tendo o reclamante de proceder à abertura do bem, desde logo para aferir se o telemóvel adquirido era o que tinha encomendado e pago à reclamada sempre teria que adotar o comportamento que levou a cabo designadamente proceder á abertura da caixa de transporte e do material que o envolvia.

Mais verificou este tribunal que o equipamento estava intacto e sem sinais de utilização.

Para as decisões em matéria de facto contribuíram essencialmente as declarações de parte do reclamante, o qual se apresentou em audiência arbitral a

relatar, de forma clara e sem hesitações, os factos que eram do seu conhecimento, renunciando à tradicional postura adversarial, antes assumindo e revelando um espírito de colaboração com o Tribunal em prol da justa composição do litígio, o que se releva positivamente.

Mas também contribuiu o depoimento da testemunha que descreveu como ocorreu a contratação por ter sido este quem efetuou a respetiva encomenda no site na reclamada, em nome e a pedido do reclamante.

Acresce que nenhuma prova foi feita pela reclamada no sentido de provar que o bem não foi entregue ao reclamante exatamente nas condições em que este o recebeu, prova aliás que a si competia.

VI- DA 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 um telemóvel para uso pessoal e/ou familiar, é um consumidor. A reclamada, porque a vendeu no exercício da sua actividade empresarial, é um profissional.

O Dec.- Lei n.º 24/2014 de 14 de fevereiro, aqui em apreço, aplicável ao contrato celebrado entre reclamante e reclamada 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. f) do artº 3º do citado diploma).

A lei consagra a obrigação do fornecedor de bens prestar informação pré contratual de forma clara e compreensível por meio adequado à técnica de comunicação à distância utilizada com respeito pelos princípios da boa-fé e da lealdade nas transações comerciais - conteúdo mínimo da declaração contratual (artº 4º e 5º);

Assim e como resultou dos factos provados entendeu este Tribunal que não provou a reclamada a existência de qualquer causa que justificasse a não aceitação da devolução do bem adquirido pelo reclamante.

VII- DECISÃO

Nestes termos, com base nos fundamentos expostos, julga-se a ação totalmente procedente, condenando-se a reclamada a proceder à devolução, ao reclamante, da quantia de €259,99 (duzentos e cinquenta e nove euros e noventa e nove cêntimos), acrescido do valor que este tenha pago a título de prestações mensais pagas com a faturação dos serviços de telecomunicações, pelo bem adquirido à reclamada.

O valor do processo fixa-se em €1.339,99 (mil trezentos e tinta 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, 18 de novembro de 2021.

A Juiz-Árbitro,

Andreia Ribeiro

(Andreia Ribeiro)