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

RAL
CENTROS DE ARBITRAGEM

Processo n.º 467/2021/RN

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 €104,90 (centro e quatro euros e noventa cêntimos) pago pela aquisição, no site da reclamada, de um monitor por entender que, dentro do prazo de 14 dias após a compra, exerceu o seu direito de livre resolução.

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

1.3. A reclamada nos termos do artigo 14º do Regulamento do Triave apresentou **Contestação** oral da qual resultou:

1. A Reclamada impugna toda a matéria da reclamação, por não corresponder à verdade;

2. Não obstante, em causa não está uma compra online (de onde resultaria a aplicação do "direito ao arrependimento" pretendido),

3. O que fará concluir o processo de uma das seguintes formas: a. Incompetência territorial do presente Centro de Arbitragem para análise do pedido; ou

b. Improcedência total do pedido, por falta de fundamento.

4. Todavia, o que o Reclamante pretendeu fazer, sem que para isso estivesse autorizado, foi devolver o artigo depois de aberto, e com algumas marcas de utilização.

5. Inclusivamente recusou-se a deixar o artigo na loja da Reclamada para dar início ao processo de RMA.

6. Por outro lado, a Reclamada não tem registo fotográfico do artigo para poder demonstrar o que vem dizendo, porque o Reclamante se recusou a deixar fotografar.

7. Pelo exposto, dúvidas não existem que o pedido terá de ser indeferido, por não provado, e, em consequência, absolver-se a Requerida do pedido.

8. O que se requer, com todas as consequências legais daí resultantes.

Termos em que, pelos fundamentos acima expostos, deverá declarar-se a incompetência territorial do Centro de Arbitragem ou, indeferir-se o pedido totalmente, por não provado, absolvendo-se a Requerida do pedido.

II- SANEADOR

A audiência arbitral realizou-se com a presença do Reclamante e da Reclamada representada pelo seu ilustre Mandatário com Procuração junta aos autos.

Foi promovida a Tentativa de Conciliação (nos termos do artigo 11º do Regulamento do Triave) tendo a mesma se frustrado em virtude de as partes presentes na audiência não se terem mostrado disponíveis para uma composição amigável do litígio.

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) A 08.02.2021 o reclamante encomendou no site da reclamada um pelo valor de €104,90(cento e quatro euros e noventa cêntimos). – facto que se julga provado com base no documento junto sob **doc. n.º 1** a **3** com a reclamação;

b) Aquando da receção do bem na sua habitação o reclamante verificou que o adquirido não era aquele que melhor poderia satisfazer as suas necessidades.- facto que se julga provado com base no depoimento do reclamante;

c) A 09.02.2021 o reclamante dirigiu-se à loja da reclamada para informar que o 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;

d) A reclamada informou o reclamante que não era possível a troca ou devolução do por entender que o mesmo apresentava algumas marcas de utilização - facto que se julga provado com base do 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.

e) O não apresentava marcas de utilização suscetíveis de inviabilizar a troca do bem pela reclamada.

4.2 Factos não provados

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

V- Da (In)Competência Territorial Do Tribunal

Alegou a reclamada que não estando em causa uma compra online (de onde resultaria a aplicação do "direito ao arrependimento" pretendido) teria de se concluir pela incompetência territorial do Centro de Arbitragem para a análise do pedido.

Assim e tendo este Tribunal de se pronunciar sobre a excepção invocada cumpre decidir:

Resultando da alínea a) dos factos provados que a compra foi efetuada no site da reclamada (convicção formada por este tribunal desde logo pela análise dos documentos juntos pelo reclamante e bem assim pelo depoimento da testemunha arrolada pela reclamada que confrontado com os mesmos declarou que o pagamento foi efetuado aquando da compra on line) e não na loja da reclamada e resultando do artigo 5º do Regulamento deste Centro de Arbitragem:

Artigo 5.º

Competência territorial

1 – O Centro é competente para a resolução de conflitos originados por contratos de consumo celebrados dentro do respetivo âmbito geográfico.

2 – O Centro é ainda competente para a resolução de conflitos de consumo originados por contratações à distância ou fora do estabelecimento comercial, nos casos em que o consumidor resida na sua área geográfica.

3 – O Centro é também competente para a resolução de conflitos de consumo transfronteiriços que respeitem a contratações em linha, nos termos do Regulamento (UE) 524/2013, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 21 de maio de 2013 (doravante designado Regulamento RLL),

Terá necessariamente de se concluir que este Centro é territorialmente competente, improcedendo, assim, a excepção de incompetência invocada pela reclamada.

VI- 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 das testemunhas indicadas pela reclamada 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 €104,90(cento e quatro euros e noventa cêntimos)

Mais resultou provado que aquando da receção do bem verificou que este não era o ideal 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 bem apresentava marcas de utilização.

No decorrer da audiência de julgamento foi possível a este tribunal visualizar o equipamento não tendo sido detetado qualquer marca suscetível de se considerar existir uso por parte do reclamante que pudesse inviabilizar a devolução do mesmo.

O que de facto ficou convencido este Tribunal é que o motivo da recusa da troca do equipamento não foi a alegada existência de marcas de utilização do monitor mas, como decorreu do depoimento das testemunhas da reclamada, designadamente da testemunha , porque a fita protetora da caixa em que o bem era transportado estava rasgada pela abertura da caixa e pelo facto de um saco ter um selo também rasgado devido à sua abertura, sempre a troca seria recusada pela reclamada, factos aliás corroborados igualmente pela testemunha

Ora tendo o reclamante de proceder à abertura do bem, desde logo para aferir se o monitor 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.

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 a contraparte e com o Tribunal em prol da justa composição do litígio, o que se releva positivamente.

Mas também contruiu o depoimento das testemunhas da reclamada e a análise feita por este Tribunal ao · que não detetou qualquer marca de utilização suscetível de inviabilizar a troca do bem.

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.

VII- <u>Da Fundamentação de direito</u>

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 monitor 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);

Aliás como até consta do site da reclamada no item "trocas e devoluções":

" Para compras à distância (online e a receber na morada via transportadora), a Lei Portuguesa estabelece ao consumidor um prazo de 14 dias (vulgarmente conhecido como período de reflexão) após tomar posse física dos bens, durante o qual pode devolver o(s) artigo(s) sem a necessidade de indicar um motivo. Nos casos de livre Resolução de Contrato, os portes de devolução ficam a cargo do consumidor, conforme estipulado no n.º 2 do artigo 13º do Decreto-Lei n.º 24/2014, de 14 de Fevereiro.

E acrescenta:

Apesar de serem aceites devoluções/trocas nos primeiros 14 dias em compras à distância (conforme descrito acima), os bens devolvidos só serão aceites caso respeitem escrupulosamente as seguintes condições:

1.1. O artigo devolvido tem de estar intacto e sem qualquer marca/dano de uso;
1.2. Terá de devolver o artigo juntamente com a sua embalagem, manuais e acessórios imaculados;
1.3. Juntamente com o bem devolvido, terá de juntar a fatura onde consta esse mesmo artigo.
No caso de violação de algum destes pontos, não poderemos aceitar a devolução (e o consequente reembolso) ou a troca.

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

VIII- Decisão

Nestes termos, com base nos fundamentos expostos, julga-se improcedente a exceção de incompetência territorial e a ação totalmente procedente, condenando-se a reclamada a proceder à devolução, ao reclamante, da quantia de €104,90 (cento e quatro euros e noventa cêntimos) pago por este pela aquisição do bem à reclamada.

O valor do processo fixa-se em €104,90 (cento e quatro euros e noventa 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, 25 de outubro de 2021.

A Juiz-Árbitro,

Andreia Ribeiro

(Andreia Ribeiro)