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

RAL
CENTROS DE ARBITRAGEM

Processo n.º 165/2022//FL

Reclamante:

Reclamada: _

SUMÁRIO

1ª. *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);*

2ª. *Decorre do artigo 19º do DL 24/2014 de 14 de Fevereiro, aplicável atenta a data da celebração do contrato objecto nos presentes autos, que, salvo acordo em contrário entre as partes, o fornecedor de bens, deve dar cumprimento à encomenda no prazo máximo de 30 dias, a contar do dia seguinte à celebração e, em caso de indisponibilidade do bem, e consequente incumprimento do contrato, deve informar o consumidor desse facto e reembolsá-lo dos montantes pagos, no prazo de 30 dias a contar do conhecimento da indisponibilidade (nºs 1 e 2);*

3ª.- *A não entrega do bem por parte da reclamada/fornecedora no prazo de 30 dias após a celebração do contrato permite ao consumidor, nos termos do disposto nos n.ºs 2 e 6 al. a) do art.º 9º-B da Lei de Defesa do Consumidor (doravante LDC) resolver o contrato de compra e venda.*

I – Relatório

1.1 A reclamante pede que a reclamada seja condenada a devolver-lhe a quantia paga para aquisição de um televisor pelo preço de €176,84 (cento e setenta e seis euros e oitenta e quatro cêntimos).

A reclamante alega os seguintes factos essenciais:

No dia 31 de outubro de 2021, comprou online, um televisor

pelo preço de €176,84 (cento e setenta e seis euros e oitenta e quatro cêntimos);

Efetuou o pagamento e foi-lhe confirmado esse mesmo pagamento;

No dia 06 de dezembro de 2021 reclamou a falta de entrega do televisor, tendo a reclamada garantido que iria solucionar o problema mas não entregou o bem nem procedeu à devolução do valor pago pela reclamante;

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 não apresentou contestação escrita, não apresentou qualquer prova no prazo estabelecido no Regulamento deste Tribunal Arbitral (art.º 14.º n.º 5), não marcou presença, nem se fez representar, na audiência de discussão e julgamento.

Pelo que, os autos prosseguiram os seus termos, em conformidade com o estatuído no art.º 35.º n.ºs 2 e 3 da Lei n.º 63/2011 de 14 de dezembro (aplicável *ex vi* o disposto no art.º 19.º n.º 3 do Regulamento deste Tribunal Arbitral dado tratar-se de arbitragem necessária).

*

A audiência realizou-se, assim, com a presença da reclamante através de meios de comunicação à distância atento o facto de, às data da realização da audiência arbitral se encontrar em isolamento profilático por se encontrar infetada com COVID 19 e com a ausência da reclamada que devidamente notificada não compareceu nem se fez representar.

Declarada aberta a audiência não foi possível realizar-se a Tentativa de Conciliação (nos termos do artigo 11º do Regulamento do Triave), porquanto a reclamada não se encontrava presente, 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 à reclamante o direito que se arroga titular e que se reconduz à verificação da (in)existência do direito da reclamante à devolução da quantia que alega ter pago à reclamada.

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 da 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. No dia 31 de outubro de 2021, a reclamada confirmou a encomenda, por parte da reclamante, de televisor pelo preço de €169,00 (cento e sessenta e nove euros) efetuada através da plataforma online da reclamada - Facto que se dá como provado atendendo ao teor dos **doc. n.º 1 e 5** juntos aos autos com a reclamação;

2. Ao valor indicado em 1 acrescia o montante de €7,84 (sete euros e oitenta e quatro cêntimos) pelo envio do televisor, perfazendo, assim, um total de €176,84 (cento e setenta e seis euros e oitenta e quatro cêntimos) - Facto que se dá como provado atendendo ao teor dos **doc. n.º 1 e 5** juntos aos autos com a reclamação;

3. A reclamada não procedeu, até hoje, à entrega, à reclamante do bem identificado em 1) - Facto que se dá como provado atendendo ao teor dos **doc. n.º 2, 3 e 4 e 3** juntos aos autos com a reclamação;

4. A reclamada não devolveu o valor de €176,84 (cento e setenta e seis euros e oitenta e quatro cêntimos) que a reclamante pagou pelo televisor identificado em 1) e

respetivos portes de envio - Facto que se dá como provado atendendo ao teor dos **doc. n.ºs 1 a 5** juntos aos autos com a reclamação;

5. A reclamada solicitou à reclamante o envio de IBAN para proceder ao reembolso do valor pago, pedido aceite e realizado pela reclamante, que procedeu ao envio de comprovativo de IBAN mas após tal comunicação nada mais disse a reclamada à reclamante e não procedeu à devolução do valor pago - Facto que se dá como provado atendendo ao teor do **doc. n.º 2** junto aos autos com a reclamação;

4.2 Factos essenciais não provados

Não há outros factos relevantes, provados ou não provados, para conhecimento do objecto 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 pela reclamante, designadamente nas declarações prestadas em audiência de julgamento pela reclamante e recorrendo ainda ao exame dos documentos juntos por si 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 a reclamante, nas suas declarações de parte, revelou ter um conhecimento concreto e, portanto, preciso sobre o bem adquirido e o pagamento realizado bem como indicou que não foi entregue o televisor nem devolvido o montante pago, 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*.

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)]. A reclamante, porque comprou o televisor 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).

Por outro lado decorre do artigo 19º do mesmo diploma legal que, *salvo acordo em contrário entre as partes, o fornecedor de bens, deve dar cumprimento à encomenda no prazo máximo de 30 dias, a contar do dia seguinte à celebração e, em caso de indisponibilidade do bem, e consequente incumprimento do contrato, deve informar o consumidor desse facto e reembolsá-lo dos montantes pagos, no prazo de 30 dias a contar do conhecimento da indisponibilidade* (nºs 1 e 2).

E entende-se ser de aplicar a legislação supra identificada porquanto o Decreto-Lei n.º 84/2021 de 18 de outubro publicado a propósito da transposição para o Direito português de duas diretivas europeias, a Diretiva (UE) 2019/770, sobre certos aspetos relativos aos contratos de fornecimento de conteúdos e serviços digitais, e a Diretiva (UE) 2019/771 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 20 de maio de 2019, relativa a certos aspetos dos contratos de compra e venda de bens aplicar-se-á em matéria de contratos de compra e venda de bens móveis e de bens imóveis aos contratos celebrados após a sua entrada em vigor, o dia 1 de janeiro de 2022, o que não é o caso dos presentes autos.

POSTO ISTO,

Nos termos do disposto no art.º 29º n.º 1 do DL. n.º 7/2004, de 07 de janeiro, a reclamada recebeu uma encomenda por via exclusivamente eletrónica e acusou a sua receção igualmente por via eletrónica.

O contrato de compra e venda tem como efeito jurídico essencial a transmissão do direito de propriedade da coisa e faz emergir na esfera jurídica do comprador a obrigação de pagar o preço e na do vendedor a obrigação de entregar a coisa (art.º 879º do CC).

Trata-se de uma decorrência do princípio da pontualidade: o contrato deve ser cumprido "ponto por ponto" (art.º 406º, n.º 1 do CC).

Conforme resulta dos factos dados como provados a reclamada solicitou à reclamante o envio de IBAN para proceder ao reembolso do valor pago, pedido aceite e

realizado pela reclamante, que procedeu ao envio de comprovativo de IBAN mas após tal comunicação nada mais disse a reclamada à reclamante e não procedeu à devolução do valor pago.

Acresce que nos termos do disposto nos n.ºs 2 e 6 al. a) deste mesmo diploma legal, o consumidor tem direito a requerer a resolução do contrato objeto dos autos.

VII- <u>DECISÃO</u>

Termos em que, com base nos fundamentos expostos, se julga a ação, totalmente, procedente:

a) Declarando-se resolvido o contrato de compra e venda celebrado entre a reclamante e reclamada; e

b) Condenando-se a reclamada a restituir à reclamante a quantia de €176,84 (cento e setenta e seis euros e oitenta e quatro cêntimos).

O valor do processo fixa-se em **€176,84 (cento e setenta e seis euros e oitenta e quatro 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, 13 de junho de 2022

A Juiz-Árbitro,

Andreia Ribeiro

(Andreia Ribeiro)