Processo: 759/2023
Demandante:
Demandada:

Resumo: 1. Diz-se contrato celebrado à distância (alin. h) do artº 3º do Decreto-Lei nº 24/2014 de 14 de fevereiro), "um contrato celebrado entre o consumidor e o fornecedor de bens ou o 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"; e
2. Salvo acordo em contrário entre as partes, o fornecedor deve dar cumprimento à encomenda no prazo máximo de 30 dias, a contar do dia seguinte ao da celebração do contrato;
3. Em caso de incumprimento, devido a indisponibilidade do bem, o fornecedor deve informar o consumidor desse facto e reembolsá-lo dos montantes pagos, no máximo de 30 dias a contar do conhecimento daquela indisponibilidade, sob pena de ter de devolver em dobro, no prazo de 15 dias úteis, os montantes pagos pelo consumidor (nºs 2 e 3 do artº 19º).

A – Relatório

1. Reclamação da Demandante e posição da Demandada

1.1. A Demandante formalizou em 10 de março de 2023, junto do Triave/Tribunal Arbitral de Consumo, reclamação contra a Demandada nos termos da qual peticiona que esta seja condenada no pagamento do montante de €1.324,00 correspondente ao reembolso em dobro do valor pago por encomenda que efetuou

Alega,
No dia 10 de outubro de 2022 adquiriu na loja *on line* da um termoacumulador (encomenda), pelo montante de €662.
Ao fim de quase um mês e após vários mails e contactos com a empresa informaram a inexistência de stock e demora de pelo menos mais 15 dias
Face aos prazos, informou que não podia esperar e pretendia o reembolso
A loja confirmou o cancelamento da encomenda e solicitou IBAN, o que foi enviado (11.11.2022)

Não foi reembolsada do valor pago e tendo decorrido os 14 dias para o fazer a empresa deverá liquidar o montante em dívida (€662x2)

Juntou ao processo e com a reclamação: cópia da confirmação da encomenda e do pagamento, troca de comunicações com a Demandada (doc. 1 a 6).

1.2. A Demandada notificada da reclamação e para contestar e apresentar prova, querendo, nada disse nem esteve presente na audiência de julgamento.

B – Saneador

A Lei 144/2015 de 8 de setembro transpôs para a ordem jurídica nacional a Diretiva 2013/11/UE do Parlamento Europeu e do Conselho de 21 de maio, sobre a resolução alternativa de litígios de consumo (RAL), e estabeleceu os princípios e regras a que deve obedecer o funcionamento das entidades de resolução alternativa de litígios e o respetivo enquadramento jurídico (artº1º).

Assim, a Lei RAL é aplicável aos procedimentos quando os mesmos sejam iniciados por consumidor contra um fornecedor de bens ou prestador de serviços e respeitem a obrigações contratuais resultantes de contratos de compra e venda ou de prestação de serviços, celebrados ou prestados a consumidores residentes em Portugal.

O Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo do Vale do Ave/Tribunal Arbitral, faz parte integrante da Rede de Arbitragem de Consumo, sendo um meio de resolução alternativa de litígios, promove a resolução de conflitos de consumo ocorridos no seu âmbito geográfico (tudo como decorre do seu Regulamento – artºs 1º a 5º).

Assim, este tribunal é material e territorialmente competente, uma vez que está em causa um processo de conflito de consumo, iniciado por consumidor, decorrente da celebração de um contrato de compra e venda com profissional (no caso, pessoa coletiva).

A toda a causa é atribuído um valor certo que representa a utilidade económica imediata do pedido e que determina, nomeadamente, a competência do tribunal (nºs 1 e 2 do artº 296º do CPC).

Para a determinação do valor da causa, deve atender-se ao momento em que a ação é proposta (nº 1 do artº 299º do CPC), sendo certo que o valor deve ser fixado no despacho saneador, sem prejuízo do dever da sua indicação pelas partes (nº 1 do artº 306º).

Para definição do valor do processo, é relevante a utilidade que o Demandante pretende obter, em função da causa de pedir e do pedido formulado, o que corresponde, no caso em apreço, ao montante do reembolso peticionado (cfr. nº1 do artº 297º).

O valor do processo é, pois, de €1.324 (mil, trezentos e vinte e quatro euros), o que se enquadra no âmbito da competência do Tribunal (nº 1 do artº 6º do Regulamento do TRIAVE).

Nos termos dos nº 2 e 3 do artº 14º da Lei 24/96 de 31 de julho (na redação da Lei nº 63/2019 de 16 de agosto), os conflitos de consumo de reduzido valor económico (até €5.000) estão sujeitos à arbitragem necessária quando, por opção expressa dos consumidores, sejam submetidos à apreciação do tribunal arbitral adstrito aos centros de arbitragem de conflitos de consumo legalmente autorizados (cf. ainda, nº 1 do artº 10º do Regulamento).

Ainda, de acordo com o Regulamento do TRIAVE (artº 19º), aplica-se a este processo, subsidiariamente e com as necessárias adaptações, a Lei da Arbitragem Voluntária.

Não foram deduzidas exceções.
As partes têm personalidade jurídica e são capazes.
Cumpre apreciar e decidir.

C – Delimitação do objeto do Litígio

Em causa, uma compra *on line* pelo que um contrato submetido ao regime jurídico dos contratos celebrados à distância e fora do estabelecimento comercial – Decreto-Lei nº 24/2014 de 14 de fevereiro.

Há que apurar as consequências do incumprimento do prazo acordado para entrega dos bens (execução do contrato) e do não reembolso do montante liquidado pelo comprador.

D – Fundamentos, com interesse para a decisão da causa

I - Factos provados:

I. No dia 10 de outubro de 2022, a Demandante comprou à Demandada um termoacumulador pelo valor de €662 – encomenda
II. A quantia foi liquidada, no dia da compra, por cartão de crédito;
III. A encomenda devia ter sido entregue, pela Demandada à Demandante, no prazo de 15 dias;
IV. A Demandada inicialmente alegou problemas de *stock*, mas nunca entregou o termoacumulador;
V. A Demandante cancelou a encomenda, atenta a falta de entrega;
VI. A Demandada não reembolsou a Demandante da quantia liquidada (€662);
VII. A Demandada mantém a sua morada na

I - Factos não provados

Com relevância para a decisão não foram identificados factos não provados.

E – Da fundamentação de facto

Do processo consta a nota de encomenda do dia 10.10.2022 e o pagamento efetuado (doc.1 e 2).

A Demandante confirmou em audiência a encomenda, os sucessivos contactos junto da Demandada tendo em vista a entrega e, depois, o reembolso do valor pago atento o incumprimento da entrega do termoacumulador.

A Demandada não compareceu à audiência arbitral nem remeteu qualquer prova para o processo, não obstante ter sido confirmado o envio da reclamação e da notificação para a sua morada e estar junto ao processo o respetivo aviso de receção assinado.

O tribunal ouviu a Demandante e atendeu às suas declarações em conformidade com o princípio da cooperação, consagrado no CPC (artº 7º), ao abrigo do qual o juiz pode ouvir as partes e os seus representantes ou mandatários, convidando-os a fornecer esclarecimentos sobre a matéria de facto ou de direito que se afigurem pertinentes.

Ora, às partes cabe alegar os factos essenciais que constituem a causa de pedir e aqueles em que se baseiam as exceções invocadas (artº 5º, nº 1 do CPC) sendo, ainda, considerados pelo juiz os factos instrumentais (os que resultem da instrução da causa), e os factos complementares (os que resultem como complemento ou concretização dos que as partes hajam alegado e resultem da instrução da causa, desde que sobre eles tenham tido a possibilidade de se pronunciar).

Ainda, são atendíveis, os factos notórios, aqueles que o tribunal toma conhecimento em virtude do exercício das suas funções (tudo conforme o previsto no artº 5º, nºs 1 e 2, do CPC).

F - Da fundamentação de Direito

1. Da ausência da Demandada em julgamento

Nos termos dos nºs 2 e 3 do artº 35º da LAV (Lei 63/2011 de 14 de dezembro), se o demandado não apresentar a sua contestação, ou uma das partes deixar de comparecer a uma audiência, o tribunal arbitral prossegue o processo, sem considerar aquela omissão, em si mesma, como uma aceitação das alegações do demandante, e pode proferir sentença com base na prova apresentada.

2. Do Decreto-Lei nº 24/2014 de 14 de fevereiro *(contratos celebrados à distância)*

Ora, temos como fundamental, no âmbito da celebração e cumprimento dos contratos, o disposto no artº 762º do Cód Civil, de acordo com o qual o qual o devedor cumpre a sua obrigação quando realiza a prestação a que está obrigado e, ainda que, no cumprimento da obrigação, assim como no exercício do direito correspondente, devem as partes proceder de boa fé.

Por outro lado, o devedor que falta culposamente ao cumprimento da obrigação torna-se responsável pelo prejuízo que causa ao credor, sendo certo que incumbe ao devedor a prova de que a falta de cumprimento ou o cumprimento defeituoso da obrigação não procede de culpa sua (artº 798º e nº 1 do artº 799º).

A Demandante, aqui na qualidade de consumidora (nos termos e para os efeitos do nº 1 do artº 2º da Lei 24/96 de 31 de julho), é pessoa singular e celebrou um contrato de compra e venda de bem destinado a uso não profissional, com pessoa que exerce com carácter profissional uma atividade económica e visa a obtenção de benefícios (a aqui Demandada).
Enquanto consumidora, a Demandante vê protegidos os seus interesses económicos, uma vez que nas relações jurídicas de consumo se impõe a igualdade material dos intervenientes, a lealdade e a boa fé, nos preliminares, na formação e, ainda, na vigência dos contratos (nº 1 do art.º 9º da Lei 24/96 de 31 de Julho).

A Demandada foi regularmente citada, notificada da reclamação da Demandante e da data da audiência de julgamento.
Como consta do processo a correspondência foi-lhe remetida para a morada da sua sede.

A Demandada não respondeu nem contestou a reclamação, nem tão pouco compareceu ao julgamento – o que não obsta a que seja proferida a sentença, nos termos da Lei da Arbitragem Voluntária (artº 35º, supra citado).

Contrato de compra e venda é o *"contrato pelo qual se transmite a propriedade de uma coisa, ou outro direito, mediante um preço."* (cfr. art.º 874º do CC), o que configura a situação dos presentes autos.
Posto isto,

O contrato, aqui em apreço, foi celebrado na sequência de uma encomenda *on line*.
Ora, diz-se contrato celebrado à distância (alin. h) do artº 3º do DL 24/2014 de 14 de fevereiro), *"um contrato celebrado entre o consumidor e o fornecedor de bens ou o 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"*.

O elemento caracterizador destes contratos é a utilização de técnicas de comunicação à distância o que se entende (cf. alin. w)) como *"qualquer meio que, sem a presença física e simultânea do fornecedor de bens ou prestador do serviço e do consumidor, possa ser utilizado tendo em vista a celebração do contrato"* entre as partes.

Decorre deste mesmo diploma legal, que, salvo acordo em contrário entre as partes, o fornecedor deve dar cumprimento à encomenda no prazo máximo de 30 dias, a contar do dia seguinte à celebração do contrato (nº 1 do artº 19º).
Tem vindo a entender-se que este prazo de entrega (máximo de 30 dias) é supletivo, na falta de acordo, e deve ser alvo de análise casuística.

Como consta do processo, a Demandada não procedeu à entrega das encomendas ao Demandante, nem deu cumprimento ao prazo supletivo dos 30 dias.

Dispõe o nº 2 do artº 19º do diploma que temos vindo a citar que *"em caso de incumprimento do contrato devido a indisponibilidade do bem, o fornecedor deve informar o consumidor desse facto e reembolsá-lo dos montantes pagos, no prazo máximo de 30 dias a contar do conhecimento daquela indisponibilidade"*.

Certo é que a Demandada não entregou a encomenda (o termoacumulador), nem procedeu ao reembolso do montante pago (€662).

E, continua o nº 3 que, decorrido o prazo sem que tenha sido efetuado o reembolso, o fornecedor fica obrigado a devolver em dobro, no prazo de quinze dias úteis, os montantes pagos pelo consumidor, sem prejuízo do direito à indemnização por danos patrimoniais e não patrimoniais a que possa haver lugar – não peticionados no caso em apreço.

Assim sendo, deve proceder o pedido da Demandante.

G – Decisão

Termos em que se julga a presente ação como provada e procedente, e se decide condenar a Demandada, no pedido formulado pela Demandante e, em consequência, a reembolsá-la no montante de €1.324,00 (mil, trezentos e vinte e quatro euros), correspondente ao dobro do valor inicialmente pago pela encomenda (€662).

Notifiquem-se as partes da decisão.

Guimarães, 24 de julho de 2023

A Juiz Árbitro

(Margarida Granwehr de Sousa)