

Processo n.º 1131/2024/C

Sumário:

I – Por força do art. 4.º, n.º 1, da Lei de Defesa do Consumidor, o consumidor tem direito à qualidade dos bens e serviços.

II - A lei das vendas à distância – DL 24/2014 - obriga o vendedor/fornecedor a ressarcir o consumidor em dobro do valor pago, aquando da livre resolução do contrato nos termos da lei, se o valor não for devidamente reembolsado.

1. Identificação das partes

Reclamante: xxxxxx

Reclamada: xxxxxx

Preâmbulo/ Da Arbitragem

O Centro de Arbitragem da Universidade Autónoma de Lisboa, doravante designado por CAUAL, tem competência para apreciar qualquer litígio, público ou privado, nacional ou internacional que nos termos legais seja passível de ser dirimido por meio de arbitragem e que para tal efeito lhe seja submetido pelas partes, mediante convenção de arbitragem, nos termos do seu Regulamento.

Pelo Despacho n.º 8294/97, de 29 setembro 1997 e ao abrigo do disposto no n.º 1 do art. 1º do Decreto-lei n.º 425/86, de 27 de dezembro, a C.E.U. – cooperativa de ensino universitário C.R.L. foi dada autorização para a criação do Centro de Arbitragem da UAL, Universidade Autónoma de Lisboa.

O Centro tem competência geral, e âmbito nacional, com sede na UAL em Lisboa.

Nos termos do art. 7º do Regulamento do CAUAL foi indicada a juiz árbitro aqui signatária, Elionora Santos, para a constituição do tribunal arbitral, e marcada tentativa de conciliação e julgamento arbitral para o dia 20 de março de 2024, nas instalações da UAL, em Lisboa, que se fixa como lugar da arbitragem, tendo a sessão decorrido parcialmente via Zoom.

2. Do objeto do litígio

Alega o Reclamante, em síntese que efetuara uma encomenda online no site da xxxxxx que posteriormente foi cancelada devido à encomenda ter sido entregue com o artigo errado.

Considera que procedeu ao cancelamento da encomenda, mas o reembolso foi efetuado após os 14 dias em que a loja era obrigada. A encomenda em causa teve o valor de 346.99€ (35€ portes + 311.99€ do artigo).

Pretende assim que a Reclamada cumpra o Decreto-Lei 84/2021 de 18 de outubro, Artigo nº 11, números 9 e 10, e efetue o pagamento a dobrar.

Indica ainda em forma temporal um resumo mencionando que a 27.11.2023 fez a encomenda e pagou o valor acima referido, a 05.12.2023 foi feita a entrega trocada.

A 12.12.2023 foi feita a recolha do artigo, e a 23.12.2023 cancelou a encomenda por email. Mais tarde a 03.01.2023 recebeu a informação da Reclamada que fora processado um reembolso de €311.99, e continuou a reclamar da falta de pagamento referente aos portes, sendo que no mesmo dia recebeu a informação desse reembolso.

No dia 04.01.2024 recebeu o valor de €35 referentes aos portes no cartão de débito. E a 10.01.2024 questionou a reclamada sobre o reembolso do restante valor, tendo a mesma a 11.01.2024 remetido comprovativos de reembolsos.

A 15.01.2024 recebeu o valor da compra no seu cartão de débito, tendo depois a 20.01.2024 confrontado a reclamada com o comprovativo do seu banco a indicar a data e hora do reembolso que recebeu.

Nunca recebeu o dobro do valor que havia solicitado por isso prosseguiu o caso para arbitragem.

Contactada a entidade Reclamada a mesma pronunciou em contestação apresentada pelo seu mandatário indicando que não assiste qualquer razão ao reclamante, na sua pretensão de querer receber em dobro o valor do preço que pagou pelo bem em apreço.

Esclarecendo que o Reclamante já foi reembolsado do montante referente ao preço que pagou pela bicicleta em causa. No email do dia 7 de dezembro, enviado pelo Reclamante, e tal como o próprio reconhece quando ali exarou que se efetivamente for com travão manual não pretendo adquirir a mesma, ele não formulou ali qualquer declaração inequívoca de resolução do contrato.

Com efeito, a frase de que lançou mão, iniciada com a conjunção condicional "se", expressa uma hipótese ou condição necessária para que se realize ou não a ação principal.

Ora, como se pode verificar, em parte alguma do que o demandante ali refere, consta a data do dia 7 de dezembro como tendo sido a data em que o mesmo manifestou vontade de resolver o contrato.

Bem pelo contrário, o demandante é lapidar no que toca a essa data, embora lançando mão de terminologia pouco apropriada: 23.12.2023 cancelei a encomenda por email.

Daí que na referida data o reclamante não tivesse ainda manifestado de forma taxativa, inequívoca, que pretendia a resolução do contrato, ou, dito de outra forma, o Reclamante na referida data não havia declarado de forma inequívoca a sua alegada vontade de resolução do contrato.

Acresce que a expressão a considerar é "resolução do contrato" e não "cancelamento", porquanto a legislação em apreço em parte alguma refere uma tal palavra. Outrossim, e ao contrário do que o reclamante refere, a xxxxxx prontificou-se a entregar-lhe a bicicleta que estava anunciada no site, a tal com o travão magnético, o que ele recusou.

Por isso que, como já encarecido, entre o dia 23 de dezembro, data em que, aí sim, o reclamante manifestou de forma expressa que não pretendia a bicicleta que lhe fora entregue pela Reclamada, e a data de 3 de Janeiro, data em que, conforme probatório já junto ao processo, e que aqui se dá por reproduzido, lhe foi processado o reembolso do preço que pagou, pela reclamada, tivessem decorrido apenas 11 dias.

Considera ainda a Reclamada que de toda a maneira, a pretensão do reclamante sempre estaria votada ao malogro, pelo seguinte acrescido fundamento, de que de acordo com o artigo 11º nº 8 do DL 84/2021, o consumidor tem o direito de resolver imediatamente o contrato, sem necessidade de indicação de prazo adicional nos termos do n.º 6, caso o profissional não entregue os bens na data acordada ou dentro do prazo fixado no n.º 5 e ocorra um dos seguintes casos: a) No âmbito do contrato de compra e venda, o profissional se recuse a entregar os bens, b) O prazo fixado para a entrega seja essencial atendendo a todas as circunstâncias que rodearam a celebração do contrato; ou c) O consumidor informe o profissional, antes da celebração do contrato, de que a entrega dentro de um determinado prazo ou em determinada data é essencial.

Decorre ainda do nº 9 do aludido preceito que, após a resolução do contrato, o profissional deve restituir ao consumidor a totalidade do montante pago até 14 dias após a referida resolução. E o nº 10 seguinte estabelece o seguinte: Em caso de incumprimento do disposto no número anterior, o consumidor tem o direito à devolução em dobro do montante pago.

Ora, e desde logo, no caso aqui em avaliação a reclamada entregou efetivamente ao reclamante a bicicleta, só que o exemplar que lhe foi entregue tinha um travão manual, e não um travão magnético.

Assim, por aqui se vê que falha desde logo o segmento "caso o profissional não entregue os bens na data acordada".

Outrossim, o facto de um bem não ser entregue na data acordada, aspeto que aqui não se aplica, conforme se vem de explicar, não habilita por si só o consumidor a exigir a devolução em dobro do montante pago, uma vez que a norma do artigo 18º nº 8 acrescenta um outro requisito, sem o qual não estão reunidos os pressupostos para a falada devolução em dobro.

Assim é que se exige que ocorra um dos seguintes casos: No âmbito do contrato de compra e venda, o profissional se recuse a entregar os bens, o prazo fixado para a entrega seja essencial atendendo a todas as circunstâncias que rodearam a celebração do contrato; ou o consumidor informe o profissional, antes da celebração do contrato, de que a entrega dentro de um determinado prazo ou em determinada data é essencial.

Entende assim a Reclamada que nenhuma das circunstâncias plasmadas nessas alíneas se verificou no caso em apreço. Mas há ainda mais, e esta será, no entendimento da Reclamada, a mais correta abordagem, do ponto de vista do enquadramento jurídico do caso. De acordo com o artigo 7º nº 1 b) do DL 84/2021, os bens devem corresponder à descrição e possuir as qualidades da amostra ou modelo que o profissional tenha apresentado ao consumidor antes da celebração do contrato.

Ora, como se alcança de todo o expediente para aqui trazido, a situação em presença comportará um caso que configura a entrega ao reclamante de um bem não conforme, uma vez que a bicicleta que foi entregue ao reclamante não correspondia, no tocante ao aspeto do travão, à descrição do exemplar a início apresentado, e que o reclamante viu no site da reclamada.

Como se disse, e é aspeto aqui pacífico, o reclamante recebeu dentro do prazo acordado, uma bicicleta, só que o exemplar que recebeu tinha um travão manual, pelo que não possuía as qualidades do modelo que o profissional tinha apresentado ao consumidor antes da celebração do contrato

Por isso que, nos termos do artigo 15º do citado diploma, o consumidor tivesse, isso sim, direito à reposição da conformidade através da reparação, substituição, ou, no que para aqui importaria, à resolução do contrato.

Ora, nesta ordem de razões, a aqui reclamada disporia de 14 dias, face à norma do artigo 20 nº 6 do decantado DL 84/2021, para repor a conformidade do bem.

Como tal, da data de 23/12/23, em que o demandante manifestou pretender a resolução do contrato, a demandada disporia até dia 7 de janeiro seguinte para restituir ao demandante o montante por ele pago, o que, face ao acima expandido, e ao probatório já entregue aos autos, logrou fazer, mais concretamente fê-lo em 3/01.

Requer a Reclamada que a pretensão do reclamante seja julgada improcedente, e, que de resto, a lograr vencimento, constituiria um flagrante caso de abuso de direito.

3. Valor da Causa

Nos termos da lei, o valor da causa corresponde ao valor atribuído ao pedido final formulado pelo reclamante.

Assim e de acordo com o apresentado no caso, e compreendendo o pedido reformulado em audiência, com toda a prova realizada, fixa-se o valor da causa em **€311,99** (trezentos e onze euros e noventa e nove cêntimos).

4. Da tentativa de conciliação e do julgamento arbitral

Na data e hora designada para a audiência verificou-se que estava presente o Reclamante, e a Reclamada representada pelo seu ilustre mandatário Dr. xxxxxxxx, e as suas testemunhas, Sra. xxxxxx e Sra. xxxxxxxxx.

Nos termos do Regulamento, e da LAV deu-se lugar ao andamento da audiência. Foram ouvidas as partes, e as suas testemunhas.

Finda a produção de prova, e, concluídas as alegações finais, foi encerrada a audiência de discussão e julgamento, tendo as Partes sido informadas que posteriormente seriam notificadas da Sentença.

5. Fundamentação:

Dos fundamentos de facto

5.1. Resultam como factos provados:

- a. A 27.11.2023 o reclamante fez uma encomenda no site da reclamada de uma bicicleta modelo Active Bike 200 Connect;
- b. Tendo pago o valor de €311.99 pelo bem e de €35 de portes de entrega, num total de €346.99;
- c. No dia 05.12.2023 foi feita a entrega do bem;
- d. Verificando que a encomenda recebida não correspondia ao produto desejado e encomendado o Reclamante contactou informalmente a Reclamada;
- e. A recolha do bem aconteceu a 12.12.2023;

Centro de Arbitragem da Universidade Autónoma de Lisboa

Rua Sta. Marta 43-E, 1.º C - 1150-293 Lisboa

Telf. +351 213 177 660. arbitragem.autonoma.pt

- f. Considerando não ter recebido o produto pretendido que deveria apresentar travão magnético, mas sim o modelo da Active Bike 200 sem tal, o reclamante escreveu um email a cancelar a compra;
- g. A compra foi cancelada a 23.12.2023 por email;
- h. O reembolso do valor pago foi feito a 03.01.2024 em duas tranches separadas por horas, quer do valor da compra como do valor dos portes;
- i. Nada mais foi pago ao consumidor a qualquer outro título.

Os factos provados tiveram por base os depoimentos das partes, e testemunhas, assim como a documentação referenciada junta aos autos, o que devidamente conjugado com as regras da experiência comum e os critérios de razoabilidade alicerçou a convicção deste Tribunal.

5.2. Resultam como factos não provados

- a. Que tenha existido resolução formal do negócio/compra feita online antes de 23.12.2023;
- b. Que tenham existido danos patrimoniais ou não patrimoniais ao Reclamante;
- c. Que tenha a Reclamada violado deveres legais que lhe sejam impostos pela lei que regula as vendas à distância.

Os factos não provados resultam da ausência de mobilização probatória credível que permitisse ao Tribunal aferir da veracidade dos factos, após a análise dos documentos juntos, bem como assim perante ausência de outras testemunhas, peritos, ou prova cabal dos mesmos.

6. Do Direito

Entre o Reclamante e a Reclamada, foi celebrado um contrato de compra e venda à distância, a 27.11.2023 para a aquisição de uma bicicleta modelo Active Bike 200 Connect.

O bem adquirido teve o custo de €311.99, mais portes em €35 e foi recebido a 05.12.2023.

Sendo a reclamada vendedora uma sociedade comercial, e o reclamante tendo encomendado um bem para uma utilização não profissional, estamos assim perante um contrato de compra e venda à distância, regulado pelo Decreto-Lei n.º 24/2014, de 14 de fevereiro, na sua versão atualizada pela Lei n.º 10/2023 de 03 de março.

Para os devidos efeitos, o diploma determina nas suas definições que um contrato celebrado à distância é *«um contrato celebrado entre o consumidor e o fornecedor de bens ou o prestador de serviços sem 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.»*

De acordo com o diploma supramencionado são requisitos de celebração, quanto à sua forma, uma série de informações obrigatórias, que constam do art. 4º e do art. 5º.

Sendo que todas as informações devem ser prestadas ao consumidor de forma clara e compreensível por meio adequado, e com respeito pelo princípio da boa-fé, e da lealdade nas transações comerciais.

Além disso quando uma encomenda feita por via eletrónica, enquanto contrato celebrado à distância, é realizada, e implica para o consumidor uma obrigação de pagamento – como foi o caso – o fornecedor do bem deve dar ao consumidor de forma clara e bem visível, e antes da encomenda se concluir, as informações pré-contratuais previstas na lei supramencionada, nomeadamente no art. 4º , alíneas d), e), f), g), h), i), q) e u) do n.º 1 do artigo anterior.

Desta feita e considerando o negócio realizado, e pago, o consumidor tem o prazo de 14 dias para resolver o contrato feito à distância.

E é precisamente sobre os termos desta resolução que este tribunal se deve pronunciar, atendendo ao sucedido.

Cumpre esclarecer que o cumprimento ao direito de livre resolução está previsto no art. 10º, n.º 1 do diploma em apreço.

O mesmo indica:

«1 - O consumidor tem o direito de resolver o contrato sem incorrer em quaisquer custos, para além dos estabelecidos no n.º 3 do artigo 12.º e no artigo 13.º, quando for caso disso, e sem necessidade de indicar o motivo, no prazo de 14 dias (...) a contar:

b) Do dia em que o consumidor (...) adquira a posse física dos bens, no caso dos contratos de compra e venda, (...)» (sublinhado nosso)

E refere ainda o legislador nos termos do art.º11 as condições para que se considere ter sido exercido o direito de resolução e os efeitos que o mesmo produz:

«1 - O consumidor pode exercer o seu direito de livre resolução através do envio do modelo de «Livre resolução» constante da parte B do anexo ao presente decreto-lei, ou através de qualquer outra declaração inequívoca de resolução do contrato.

2 - Para efeitos do presente decreto-lei considera-se inequívoca a declaração em que o consumidor comunica, por palavras suas, a decisão de resolver o contrato designadamente por carta, por contacto telefónico, pela devolução do bem ou por outro meio suscetível de prova, nos termos gerais.

3 - Considera-se exercido o direito de livre resolução pelo consumidor dentro do prazo quando a declaração de resolução é enviada antes do termo dos prazos referidos no artigo anterior.

(...)

5 - Incumbe ao consumidor a prova de que exerceu o direito de livre resolução, nos termos do presente decreto-lei.»

Desta feita e pelo exercício do direito em causa, os efeitos do mesmo permitiram que o Reclamante cfr. art.º 11, n.º 2, pudesse ter usado desta prerrogativa, desde que comprove ter feito uso da mesma.

No presente caso e conforme prova feita nos autos, apesar de ter contactado a entidade face à encomenda recebida a 05.12.2023, não foi feita prova de que o contrato fora resolvido ou usada de outra expressão em linguagem do consumidor, até ao dia 19.12.2023.

Contudo há prova de que a Reclamada a 12.12.2023 fez a recolha do bem, sendo convicção deste tribunal que se estava a fazer esforços para a entrega de um equipamento de acordo com o encomendado.

Houve realmente outra encomenda diferente desta em apreço, mas não podemos dizer que juridicamente haja prova do cancelamento da encomenda em discussão, antes de 23.12.2023 (quando foi enviado um email a pedir o cancelamento da encomenda), e esta prova incumbia ao consumidor.

É verdade que o legislador faria incumbir perante o fornecedor uma série de obrigações, caso o direito de livre de resolução tivesse decorrido no prazo de 14 dias, a contar de quando foi informado da decisão de resolução, para reembolsar o consumidor de todos os pagamentos recebidos, incluindo os custos de entrega do bem, atendendo ao art. 12º n.º 1, e art. 13º conforme diploma já aludido que rege as vendas à distância.

Contudo o direito de resolução não ocorreu nos 14 dias, e a considerar-se que o cancelamento pedido foi uma forma de resolução não sendo tempestivo não há lugar à verificação de prazos em falta para pagamento em dobro dessa quantia inicialmente paga como peticionado.

Apesar de tal, fez-se prova de que houve um pedido de cancelamento a 23.12.2023, não conhecendo, nem tendo de conhecer este tribunal porque entre a recolha a 12.12.2023 e o dia 23.12.2023 não procedeu desse modo formal o consumidor.

Após a receção do pedido de cancelamento verifica-se pelos comprovativos que o reembolso acontece no dia 03.01.2024, sendo irrelevante para este caso e juridicamente para o diploma das vendas à distância as questões bancárias e as delongas próprias dessas transações, para a receção do valor.

A Reclamada tem apenas de fazer prova de que fez o reembolso, e fá-lo.

Não sendo a livre resolução tempestiva, não se aplica os restantes direitos dos consumidores.

Importa ainda sublinhar que na discussão em apreço nunca esteve em entendimento deste tribunal a falta de conformidade do bem, nos termos da lei das garantias – DL 84/2021.

É nosso entendimento que esteve sempre em discussão a resolução do negócio, ou o seu cancelamento conforme expressão usada pelo consumidor.

Pois o bem recebido não foi o encomendado, o que resultaria desde logo ou num pedido de substituição do bem – se o consumidor assim o entendesse – o que também não há prova de ter sido solicitado, ou como aconteceu, num pedido de resolução do negócio, com a recolha do bem e posteriormente o pedido de cancelamento da compra, que em bom rigor deveria ter sido formalizado como livre resolução antes da data em que tal ocorreu, face à prova feita.

Sendo que com a recolha do bem a 12.12.2023 é convicção deste tribunal que ainda estariam as partes a discutir informalmente outra solução, até que a 23.12.2023 é recebido o email do consumidor, que cansado de esperar por uma solução denuncia o contrato de compra e venda à distância.

Fá-lo, no entanto, fora do prazo legal que detinha para poder vir depois a ser ressarcido em dobro do valor.

Importa ainda sublinhar que mesmo que se entendesse que o direito ao dobro do valor pago, após livre resolução, se contabilizaria nos termos do art. 12.º do diploma que rege as vendas à distância, a reclamada faz prova de ter reembolsado o valor pago 11 dias depois desse pedido de resolução, ou seja entre 23.12.2023 e 03.01.2024 não teriam decorrido mais de 14 dias.

Contudo entendendo que não houve sequer livre resolução tempestiva que confira outro direito ao consumidor que não o do mero ressarcimento, mais nenhum direito se pode aqui colocar em discussão.

Assim e sem mais delongas entendemos não poder ser dado provimento legal ao peticionado por ser extemporâneo o pedido de resolução.

7. Das Custas

Nos termos do n.º 5 do artigo 42.º da Lei da Arbitragem Voluntária, “a menos que as partes hajam convencionado de outro modo, da sentença deve constar a repartição pelas partes dos encargos diretamente resultantes do processo arbitral.

Os árbitros podem ainda decidir na sentença, se o entenderem justo e adequado, que uma ou algumas das partes compense a outra ou outras pela totalidade ou parte dos custos e despesas razoáveis que demonstrem ter suportado por causa da sua intervenção na arbitragem.”

Nos termos do art.º 42 Regulamento de Arbitragem do CAUAL é determinado que «são devidas custas pelo processo arbitral, nos termos do Regulamento de Custas.»

São assim devidas as custas repartidas pelas partes conforme Regulamento.

8. Da decisão

Atento ao exposto, e sem necessidade de mais considerações, considera-se a ação totalmente improcedente, absolvendo-se a Reclamada do pedido.

Deposite e notifique.

Lisboa, 27 de março de 2024

A juiz-árbitro



Elionora Santos