

**-Sentença Arbitral-**

**Processo de Arbitragem n.º 1836/2020**

**Demandante:** A

**Demandada:** B

**Resumo da Sentença Arbitral** (elaborado pelo árbitro): **1.º** Os consumidores têm o direito de resolver o contrato de compra e venda de bens celebrados à distância ou fora de estabelecimento comercial no prazo de catorze dias, sem incorrer em quaisquer custos, para além dos estabelecidos nos **artigos 12.º/3 e 13.º**, quando for caso disso, e sem necessidade de indicar o motivo (**artigos 10.º, 12.º e 13.º**, do Decreto-Lei n.º24/2014); **2.º** Os consumidores podem 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 de inequívoca de resolução do contrato (**artigo 11.º/1**, do Decreto-Lei n.º24/2014); **3.º** 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 previstos (**artigo 10.º/1-alíneas a), b) e c)**; **4.º** Os fornecedores devem reembolsar os consumidores do preço pago no prazo catorze dias a contar da data em que são informados da resolução do contrato (**artigo 12.º/1**); **5.º** Os reembolsos dos preços são feitos através do mesmo meio de pagamento que tiver sido utilizado pelos consumidores (**artigo 12.º/2**); **6.º** O incumprimento do prazo de reembolso obriga os fornecedores a devolver, em dobro, no prazo de quinze dias úteis, os preços pagos pelos consumidores, sem prejuízo do direito do consumidor a indemnização danos patrimoniais e não patrimoniais que lhe sejam causados (**artigo 12.º/6**); **7.º** Excetuados os casos em que o fornecedor se ofereça para recolher ele próprio os bens, só é permitida a retenção do reembolso enquanto os bens não forem recebidos ou enquanto o consumidor não apresentar prova da devolução do bem; **8.º** Atendendo que o demandante só entregou o bem em causa à demandada no dia 30-05-2020, que a demandada realizou em 02-06-2020 a transferência bancária para reembolso do preço pago e que este foi depositado na conta bancária do demandante no dia 03-06-2020, resultou provado para este tribunal que a demandada cumpriu o prazo de reembolso de catorze dias e, por isso, não estava obrigada a devolver, em dobro, o preço pago pelo demandante.

**I. - Relatório:**

**A. - Das Partes e do Objeto da Ação Arbitral:**

O demandante **A**, residente na Rua X, no concelho de P, apresentou uma reclamação no CNIACC, à qual foi atribuída o número 1836/2020, contra a demandada **B**.

Tendo-se frustrado a possibilidade de celebração de um acordo entre as partes, na fase de conciliação prévia à audiência arbitral, em virtude da ausência do demandante na referida audiência, o processo prosseguiu, então, para a sua fase arbitral, por vontade expressa do demandante.

Por se tratar de arbitragem necessária, nos termos e para os efeitos do disposto no **artigo 14.º/2**, da Lei n.º24/96, de 31/07, na redação introduzida pela Lei n.º63/2019, de 16/08, compete a este tribunal julgar e decidir este litígio.

A instância arbitral estabilizou-se, por isso, com as partes acima identificadas, não se tendo verificado qualquer modificação subjetiva decorrente da intervenção de novas partes.

De igual modo o pedido e a causa de pedir constantes da reclamação inicial do demandante não foram objeto de alteração, que se dão aqui por integralmente reproduzidos para todos os efeitos, e consiste na devolução, em dobro, do preço pago pelo bem objeto dos presentes autos.

Por sua vez, a demandada B apresentou contestação escrita na qual se defendeu por exceção e impugnação e requerendo, a final, a improcedência da ação e a sua absolvição do pedido.

### **B. – A Mediação e a Constituição do Tribunal Arbitral:**

Nos termos do regulamento do CNIACC a fase da arbitragem é precedida da fase da mediação que tem como objetivo a obtenção de um acordo entre as partes litigantes com vista à resolução do litígio que as opõe.

Na fase da “Mediação” as Ex.mas Senhoras Juristas adstritas ao CNIACC promoveram todos os procedimentos previstos no regulamento do CNIACC e procuraram, insistentemente, a resolução, por acordo, do litígio que opõe as partes neste processo arbitral.

Fruto dessa “Mediação” foi possível reunir todos os factos e os documentos que os suportam, e concluir que foram cumpridos todos os requisitos e procedimentos relativos à fase da “Mediação” previstos no regulamento do CNIACC e da Lei da “Resolução Alternativa de Litígios”.

Na fase de “Mediação” não foi possível conciliar as partes e obter um acordo para a resolução amigável do litígio, razão pela qual o processo seguiu para a fase “Arbitral”, em virtude do demandante ter manifestado a sua pretensão de ver o litígio decidido pelo Tribunal Arbitral do CNIACC e estar em causa um litígio sujeito à arbitragem necessária (**artigo 14.º/2**, da Lei n.º24/96, de 31/07, na sua redação atualizada).

Nos termos do **artigo 13.º** do regulamento do CNIACC o tribunal arbitral é constituído por um único Árbitro.

O árbitro signatário da presente sentença arbitral foi designado para o efeito pelo CNIACC e aceitou a nomeação na data mencionada nos autos deste processo.

### **C. – Audiência Arbitral (artigo 14.º do Regulamento do CNIACC):**

Nos termos do **artigo 14.º** do Regulamento do CNIACC as partes foram notificadas da data, hora e local da audiência arbitral, precedida da tentativa de conciliação prevista no **artigo 11.º** do referido regulamento, assim como para apresentarem, querendo, até 48 horas antes da data da referida audiência, todos os meios de prova que entendessem por convenientes.

A audiência arbitral realizou-se na sede do tribunal, em Braga, no dia 13-10-2020, pelas 10:15.

O demandante estava presente e a demandada esteve representada pelo Dr.º R, Advogado.

Finda a audiência arbitral foi elaborada a respetiva ata e assinada pelo árbitro signatário e pela Ex.ma Senhora Jurista do CNIACC presente na audiência.

### **II. – Saneamento e Valor da Causa:**

Este tribunal arbitral é competente, foi validamente constituído, as partes têm personalidade e capacidade judiciárias e são legítimas.

O processo é o próprio tendo em conta a causa de pedir e o pedido e está isento de quaisquer nulidades que tenham de ser apreciadas ou questões que obstem ao conhecimento do mérito da causa.

Nenhuma das partes atribuiu valor à causa nas fases de “Mediação” ou “Arbitral”.

Compete a este tribunal fazê-lo no uso dos poderes que lhe são conferidos pelo disposto no **artigo 14.º** do regulamento do CNIACC e, subsidiariamente, pela remissão operada pelo disposto no **artigo 19.º**, nos termos da Lei da Arbitragem Voluntária e do Código do Processo Civil (**artigo 306.º/1**).

Analisado, assim, os pedidos e a causa de pedir à luz das regras previstas no CPC para a verificação do valor da causa fixa-se o seu valor em **€699,99** recorrendo ao critério previsto no **artigo 297.º/1**, do CPC, em virtude de ser este o preço pago pelo bem objeto do presente litígio.

O valor da causa fixa-se, assim, em **€699,99** (seiscentos e noventa e nove euros e noventa e nove cêntimos), nos termos dos **artigos 297.º/1**, do CPC, por remissão do **artigo 19.º** do Regulamento do CNIACC para a Lei de Arbitragem Voluntária e desta para o Código de Processo Civil, com os fundamentos acima enunciados.

Cumpre, por isso, apreciar e decidir:

### **III. – Enquadramento de Facto:**

Finda a produção de prova e tendo em conta a posição assumida pelas partes nos seus articulados, os documentos que as mesmas juntaram aos autos, os factos confessados e/ou admitidos por acordo, as declarações de parte prestadas pelo demandante em sede de audiência arbitral, em conjugação, ainda, com as regras da experiência e com os juízos da normalidade da vida, **resultaram provados**, com relevância para a decisão desta causa arbitral, os factos seguintes:

1. Em 13-05-2020 o demandante adquiriu à demandada através do “website” da mesma um computador pelo qual pagou o preço de €699,99;
2. Em 16-05-2020 preencheu o formulário de livre resolução do contrato disponível no “website” da demandada;
3. Em 30-05-2020 o demandante entregou o computador na loja da demandada em P;
4. Em 02-06-2020 a demandada transferiu para a conta bancária do demandante a quantia de €699,99;
5. Em 03-06-2020 a quantia de €699,99 foi depositada na conta bancária do demandante.

Não existem outros factos, provados ou não provados, com relevância para esta sentença arbitral.

#### **IV. – Motivação:**

##### **Este Tribunal Arbitral formou a sua convicção do modo seguinte:**

- a) Quanto aos factos n.ºs 1, 2, 3, 4 e 5, pelos documentos que se encontram juntos aos autos, pelas declarações de parte prestadas pelo demandante em sede de audiência arbitral e, ainda, pelas confissões judiciais espontâneas resultantes da reclamação inicial e da contestação, assim como das referidas declarações do demandante.

A prova foi produzida a partir dos documentos juntos aos autos pelas partes, das declarações de parte e das confissões judiciais espontâneas das partes, com força probatória plena contra os confitentes, atento o disposto no **artigo 358.º/1**, do Código Civil, através dos quais foi possível apurar, desde logo, a data, objeto, natureza, prazo e preço do contrato de compra e venda, a resolução do contrato, as datas da entrega do bem, da transferência bancária da devolução do preço do bem e do depósito do preço do bem na conta bancária do demandante.

#### **V. – Enquadramento de Direito:**

A questão objeto deste litígio arbitral diz respeito à resolução de um contrato de compra e venda de bem celebrado à distância entre o demandante e a demandada e às consequências jurídicas da referida resolução.

O demandante reclama da demandada a devolução, em dobro, do preço pago pelo bem, e, por sua vez, a demandada contesta o pedido alegando, para o efeito, que realizou o reembolso do preço dentro do prazo legalmente previsto de catorze dias.

Este tribunal é chamado, assim, a pronunciar-se sobre o pedido de reembolso do dobro, vejamos, por isso, se assiste razão ao demandante na sua pretensão:

Os consumidores têm o direito de resolver o contrato de compra e venda de bens celebrados à distância ou fora de estabelecimento comercial no prazo de catorze dias, sem incorrer em quaisquer custos, para além dos estabelecidos nos **artigos 12.º/3 e 13.º**, quando for caso disso, e sem necessidade de indicar o motivo, de acordo com as normas dos **artigos 10.º, 12.º e 13.º**, do Decreto-Lei n.º24/2014).

Nos presentes autos está em causa um contrato celebrado à distância entre o demandante e a demandada através do “website” desta última.

Ainda de acordo com o diploma citado os consumidores podem 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 de inequívoca de resolução do contrato (**artigo 11.º/1**).

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 previstos no **artigo 10.º/1-alíneas a), b) e c)**, do diploma legal já referido.

Tenho o consumidor declarado e comunicado ao fornecedor a resolução do contrato de compra e venda celebrado à distância aquele está obrigado a reembolsa-lo do preço pago no prazo catorze dias a contar da data tomou conhecimento da referida resolução, de acordo com o disposto no **artigo 12.º/1**, do citado diploma, sendo certo que o reembolso tem de ser feito através do mesmo meio de pagamento que tiver sido utilizado pelo consumidor (**artigo 12.º/2**).

Em caso de incumprimento do prazo de reembolso o fornecedor fica obrigado a devolver, em dobro, no prazo de quinze dias úteis, o preço pago pelo consumidor, sem prejuízo, todavia, do direito deste a ser indemnizado pelos danos patrimoniais e não patrimoniais que lhe sejam causados, conforme dispõe a norma do **artigo 12.º/3**.

Todavia, excetuados os casos em que o fornecedor se ofereça para recolher ele próprio os bens, só é permitida a retenção do reembolso enquanto os bens não forem recebidos ou enquanto o consumidor não apresentar prova da devolução do bem (**artigo 12.º/4**).

Ora, atendendo que o demandante só entregou o bem em causa à demandada no dia 30-05-2020, que a demandada realizou em 02-06-2020 a transferência bancária para reembolso do preço pago e que este foi depositado na conta bancária do demandante no dia 03-06-2020, resultou provado para este tribunal que a demandada cumpriu o prazo de reembolso de catorze dias e, por isso, estava obrigada a devolver, em dobro, o preço pago pelo demandante.

Este tribunal acompanha, assim, o entendimento da demandada no que concerne à contagem do prazo de catorze dias, pois, contrariamente ao que o demandante pretendeu fazer crer, a contagem de tal prazo não se iniciou no dia em que preencheu o formulário de livre resolução, mas, ao invés, iniciou-se em 30-05-2020, data em que o bem foi entregue na loja da demandada.

Assim sendo, só a partir de 30-05-2020 que a demandada estava obrigada a devolver ao demandante o preço pago por este pela aquisição do bem em causa, como efetivamente veio acontecer com a transferência realizada em 02-06-2020 e depositada na conta do demandante no dia seguinte.

Em face do exposto a demandada não estava obrigada a reembolsar o demandante pelo dobro do preço pago, no prazo máximo de quinze dias úteis, conforme dispõe a norma do **artigo 12.º/6**, do Decreto-Lei n.º24/2014, de 14/02.

A exceção perentória invocada pela demandada na sua contestação escrita com vista à extinção do pedido do demandante, consubstanciada na invocação da norma do **artigo 12.º/4**, é julgada totalmente procedente, por provada, e, consequentemente, a demandada é absolvida do pedido de devolução em dobro do preço pago pelo bem.

#### **VI. – Decisão:**

Assim, em face do exposto, **julgo totalmente improcedente, por não provada, a presente ação arbitral** e, consequentemente, **absolvo a demandada do pedido**, tudo nos termos e com os efeitos previstos no **artigo 15.º** do Regulamento do CNIACC.

#### **VII. – Encargos processuais e Depósito da decisão arbitral:**

O valor da causa fixa-se, assim, em **€699,99** (seiscentos e noventa e nove euros e noventa e nove cêntimos), nos termos dos **artigos 297.º/1**, do CPC, por remissão do **artigo 19.º** do Regulamento do CNIACC para a Lei de Arbitragem Voluntária e desta para o Código de Processo Civil, com os fundamentos acima enunciados.

Os eventuais encargos processuais decorrentes deste processo arbitral serão liquidados e cobrados pelo CNIACC nos termos do **artigo 16.º** do seu regulamento.

Notifiquem-se as partes com cópia desta decisão e deposite-se o seu original no CNIACC nos termos do **artigo 15.º/2** do referido regulamento.

**Braga, 11-01-2021.**

**O Árbitro,**

Alexandre Maciel,

