

SENTENÇA

Proc. Nº: 1918/2020.

REQUERENTE: A

REQUERIDA: B

#

SUMÁRIO: A sanção compulsória tem como finalidade coagir o devedor, de uma forma indireta (através da ameaça de uma quantia pecuniária suplementar) a cumprir a prestação a que estava adstrito. Não se trata de um direito indemnizatório mas de uma sanção punitiva que visa induzir no devedor, no caso na requerida, a cumprir, a dar cumprimento à obrigação legal de reembolso do montante recebido dentro do prazo legalmente fixado. A requerida não reembolsou o requerente do montante pago no prazo de 14 dias, não procedeu à devolução em dobro do montante pago nos 15 dias úteis posteriores a esse prazo e somente 42 dias após a rescisão do contrato reembolsou o requerente do valor que indevidamente mantinha em sua posse. A sua atuação é censurável e a sanção a decretada por lei no n.º 6 do artigo 12.º do Decreto-Lei n.º 24/2014 de 14 de Fevereiro .

#

I – RELATÓRIO:

1 – No pedido dirigido ao CNIACC, na sua reclamação inicial, o requerente afirmou pretender receber o dobro do valor pago de € 399,00, por incumprimento do prazo legal de 14 dias para restituição do valor.

2 – Alega resumidamente que no dia 1 de Junho de 2020 , através da loja online da requerida, B, adquiriu um portátil e quando recebeu o mesmo verificou que não correspondia à descrição do anúncio, tendo manifestado no dia 2 Junho a sua intenção junto da requerida de o devolver, o que veio a ocorrer a 3 de Junho. Apesar

CNIACC – Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo

Rua D. Afonso Henriques, nº 1 4700 – 030 Braga

TI:253 619 607

email: geral@cniacc.pt

de várias insistências só no dia 14 de Julho de 2020 lhe foi restituído o valor pago pelo bem.

3 – No dia 2 de Dezembro de 2020 realizou-se audiência de tentativa de conciliação seguida de eventual julgamento durante a qual se verificou que a requerida tinha sido citada da presente reclamação mas não tinha sido notificada para a audiência.

4 – No dia 14 de Janeiro de 2021 realizou-se nova audiência de tentativa de conciliação seguida de eventual julgamento, após contacto telefónico com a requerida, notificação para a audiência e envio de correio eletrónico para participação na audiência, nada tendo esta dito aos autos.

#

II – SANEAMENTO, OBJECTO DE LITÍGIO E QUESTÕES A RESOLVER:

O tribunal é competente em razão da matéria, uma vez que se trata de um conflito de consumo fundado no fornecimento de um bem para uso particular do requerente, e do território, pois o serviço deveria ser prestado no concelho de Ovar, município que não se encontra abrangido por outro centro de arbitragem, cabendo na competência deste Tribunal nos termos do artigo 3.º do regulamento do CNIACC, fixado pelo despacho proferido pelo Secretário de Estado da Justiça n.º 20778/2009 de 8 de Setembro.

A presente arbitragem não depende da adesão ou compromisso arbitral das partes, regendo-se pelo disposto no artigo 14.º da Lei n.º 24/96, com as alterações introduzidas pela Lei n.º 63/2019 de 16 de Agosto, que diz: *“Os conflitos de consumo de reduzido valor económico estão sujeitos a arbitragem necessária ou mediação quando, por opção expressa dos consumidores, sejam submetidos à apreciação de tribunal arbitral adstrito aos centros de arbitragem de conflitos de consumo legalmente autorizados.”*

Tendo a alteração legal entrado em vigor no ordenamento jurídico a 16 de Setembro de 2019 e sendo o contrato posterior a esta data, esta alteração legal é-lhe aplicável, sendo a presente arbitragem necessária.

Deste enquadramento legal e das suas consequências processuais foi a requerida notificada, não tendo, comparecido na audiência de julgamento que se realizou nos termos do disposto no artigo 35.º da LAV.

A instância arbitral, atendendo às fases processuais que a compõem, é sempre mutável e sofre alguma instabilidade, tudo sem prejuízo dos princípios da igualdade material das partes e do exercício do princípio do contraditório, o que aliás ocorreu no presente processo.

No mais não existem nulidades processuais ou irregularidades de instância que impeçam o conhecimento do mérito da causa e as partes são legítimas.

O objeto do litígio concentra-se na questão de saber se ao requerente é devido o pagamento em dobro do preço pago pelo bem pretendido adquirir por incumprimento do prazo legal de 14 dias para a devolução do preço pago.

São questões a resolver as (1) de conhecer do cumprimento do contrato e (2) do direito do requerente a receber o dobro do preço pago.

#

III - FUNDAMENTOS DA SENTENÇA:

A – Matéria de facto provada:

1 – O requerente através de consulta da plataforma de vendas online da requerida tomou conhecimento da venda de um computador portátil com determinadas características anunciadas de processador e de memória RAM que o levaram a contratar, a 1 de Julho de 2020, a sua aquisição e a pagar o valor de € 399,00, como resultou da reclamação, das declarações do requerente em audiência e

do que resulta suportado pelas comunicações eletrónicas trocadas com os serviços da requerida juntos aos autos.

2 – No dia 2 de Julho de 2020, após receber o equipamento em causa, o requerente verificou que o mesmo não possuía as características anunciadas e que o levaram a formar a vontade de contratar, nomeadamente não possuía a memória RAM nem o processador em conformidade com o anunciado, como resultou da reclamação e das declarações do requerente em audiência.

3 – Nesse mesmo dia o requerente contactou os serviços da requerida para proceder à devolução do equipamento o que veio a ocorrer no dia 4 de Julho de 2020, como resultou da reclamação, das declarações do requerente em audiência e resulta suportado pelas comunicações eletrónicas trocadas com os serviços da requerida juntos aos autos.

4 – A devolução do valor pago pelo requerente somente ocorreu a 14 de Julho de 2020 por transferência bancária, como resultou da reclamação, das declarações do requerente em audiência e resulta suportado pelas comunicações eletrónicas trocadas com os serviços da requerida juntos aos autos.

5 – Durante o período que decorreu entre 4 de Junho e 14 de Julho de 2020 o requerente ficou sem o equipamento e sem o dinheiro que pretendia utilizar para proceder à compra de outro equipamento equivalente, como resultou das suas declarações em audiência.

#

B – Motivação:

A factualidade dada como provada foi obtida através da consulta da documentação e comunicações remetidas ao CNIACC pelo requerente, em concreto a documentação junta com a reclamação e a enviada aos autos por correio eletrónico onde constam todos os emails trocados entre as partes.

CNIACC – Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo

Rua D. Afonso Henriques, nº 1 4700 – 030 Braga

TI:253 619 607

email: geral@cniacc.pt

Como resulta das mensagens de correio eletrónico trocadas entre as partes a requerida a 3 de Junho de 2020 informou o requerente de que a recolha do equipamento se encontrava agendada para o dia seguinte, o que suporta a aceitação da devolução do equipamento adquirido, reclamada pelo requerente por mensagem de dia 2 de Julho.

Em mensagem de correio eletrónico de 15 de Junho a requerida responde ao requerente que o reembolso do montante pago demoraria cerca de 3 semanas, em resposta de missiva remetida pelo requerente.

Esta troca de mensagens de correio eletrónico repetiram-se durante o mês de Julho de 2020, com os serviços da requerida a alegar atrasos no serviço de contabilidade, até ao reembolso do pagamento efetuado pelo requerente que ocorreu a 14 de Julho

Não foram apresentadas testemunhas.

Foram tidos em consideração quanto à formação do contrato e suas condições os documentos juntos pelo requerente e o seu depoimento em audiência.

Quanto à execução do contrato foram tidas em conta as declarações do requerente e as mensagens de correio eletrónico juntos aos autos.

Relativamente ao cumprimento do contrato e à sua resolução foram tidas em consideração as declarações do requerente em sede de audiência e as comunicações remetidas aos autos pelo mesmo, nomeadamente quanto à devolução do equipamento e ao reembolso do montante pago.

Tudo concorrendo para formar a convicção deste Tribunal na ocorrência dos factos acima fixados.

#

C – O Mérito da Causa:

CNIACC – Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo

Rua D. Afonso Henriques, nº 1 4700 – 030 Braga

TI:253 619 607

email: geral@cniacc.pt

1 – Do cumprimento do contrato de prestação de serviços:

O contrato estabelecido entre o requerente e a requerida está subsumido ao regime dos “Contratos celebrados à distância e fora do estabelecimento comercial”, atualmente em vigor no nosso ordenamento jurídico pela aplicação do Decreto-Lei n.º 24/2014 de 14 de Fevereiro que procedeu à transposição da diretiva n.º 2011/83/UE do Parlamento Europeu e do Conselho, relativa aos direitos dos consumidores.

Este contrato preenche a definição legal constante da alínea f) do artigo 3.º do referido diploma quando o caracteriza como sendo: “..., *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;*”.

Este o diploma estabelece no seu artigo 4.º um dever de informação pré-contratual ao consumidor que consta de 23 alíneas, sem prejuízo dos deveres de informação que resultam obrigatórios para os prestadores de serviços ou vendedores de bens do Código Civil, da Lei da Cláusulas Contratuais Gerais e da Lei da defesa do consumidor, sem esquecer as regras de informação especiais e específicas de cada área de atividade.

Tende-mos a aderir ao entendimento do Professor António Menezes Cordeiro, exposto em “O direito à não-informação”, em Estudos de Direito do Consumidor, n.º 9, 2015 a páginas 45 – 50, quando diz: “*I - Mau grado a simplificação permitida pela teoria do escopo das normas, afigura-se claro que o simples enunciado das dezenas de informações a prestar dispensa críticas. Todos têm perfeita consciência de que as informações prescritas não são prestadas. E se o forem, nenhum bonus pater familias lhes irá prestar atenção. Quando muito, olhará por alto. Em certos casos, a densidade*

informativa é de tal ordem que o consumidor atento nem deve prestar atenção, sob pena de não atinar com o essencial. II. A informação em excesso é nociva: acaba por

esconder os pontos delicados, habituando os consumidores a não atinar no que façam. Há que atentar nas realidades. A propósito de cada negócio, existem dois ou três aspetos a sublinhar. Cabe ao vendedor, em nome da boa-fé, chamar a atenção para eles. Quanto ao resto: a informação sempre terá um papel pedagógico, sobretudo para quem a dê. III - ...Duas consequências: nas áreas dotadas de níveis coletivos, como a supervisão e a ação inibitória, há que transferir, para eles, a sindicância do contratado; em todas, cabe relevar a tutela da confiança e a execução do contratado, como bitolas de valoração supra-informativa.”

Orientados pela tutela da confiança e a execução do contrato, atentos os factos acima dados como provados, verifica-se que houve incumprimento do contratado por parte da requerida quanto às qualidades do bem anunciado e as do bem fornecido ao requerente.

A requerida demonstrou aceitar a resolução do contrato exercida pelo requerente no uso do direito de livre resolução, ao abrigo do disposto no artigo 10.º do regime legal em causa.

A requerida aceitou a devolução do bem e custeou a mesma, cumprindo o disposto no n.º 2 do artigo 13.º.

O contrato celebrado encontra-se resolvido e o bem devolvido à requerida.

#

2 – Do direito do requerente a receber o dobro do preço pago:

Resultou ainda provado que, exercido pelo requerente o direito de livre resolução do contrato, aceite pela requerida esta resolução, sobre esta recaia a obrigação de devolver ou reembolsar o valor pago no prazo de 14 dias, como resulta do n.º1 do artigo 12.º do regime legal.

CNIACC – Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo

Rua D. Afonso Henriques, nº 1 4700 – 030 Braga

TI:253 619 607

email: geral@cniacc.pt

A resolução do contrato foi pedida pelo requerente a 2 de Junho de 2020, foi aceite pela requerida e esta deveria ter reembolsado o requerente do valor pago até ao dia 16 de Junho de 2020.

Uma vez que esse prazo não foi cumprido, atento o disposto no n.º 6 do artigo 12.º, a requerida deveria em 15 dias úteis, após o dia 16 de Junho, ter devolvido em dobro o valor pago pelo requerente.

Como ficou provado a devolução/reembolso do valor pago só veio a ocorrer a 14 de Julho de 2020, ou seja 42 dias após a lícita resolução do contrato.

Nas palavras do Professor Paulo Mota Pinto, exposto no estudo “O NOVO REGIME JURÍDICO DOS CONTRATOS A DISTÂNCIA E DOS CONTRATOS CELEBRADOS FORA DO ESTABELECIMENTO COMERCIAL”, em Estudos de Direito do consumidor, n.º 9, 2015 : *”Para o caso de não cumprimento da obrigação de reembolso dentro do prazo de 14 dias a contar da informação sobre a resolução, prevê-se uma sanção compulsória: o fornecedor de bens ou prestador de serviços fica obrigado a, no prazo de 15 dias úteis, a devolver em dobro os montantes pagos pelo consumidor, sem prejuízo do direito do consumidor a indemnização, por danos patrimoniais e não patrimoniais (artigo 12.º, n.º 6), desde que, evidentemente, estes danos sejam provados (e que, no caso da compensação – e não verdadeiramente “indemnização”, como se lê na lei – dos danos não patrimoniais, estes sejam graves e mereçam a tutela do direito, conforme se dispõe no artigo 496.º, n.º 1, do Código Civil). Deve, ainda, notar-se que, sem prejuízo do disposto no regime das cláusulas contratuais gerais e contratos de adesão (Decreto-Lei n.º 446/85, de 25 de outubro), são absolutamente proibidas as cláusulas que, direta ou indiretamente, excluam ou limitem os direitos dos consumidores previstos no Decreto Lei n.º 24/2014, o qual é, por isso, globalmente imperativo, em proteção do consumidor. Tais cláusulas, que estabeleçam a renúncia dos consumidores aos direitos previstos nesse diploma, assim como as que prevejam*

indenização ou penalização de qualquer tipo no caso de o consumidor exercer aqueles direitos, têm-se por não escritas.”.

A sanção compulsória tem como finalidade coagir o devedor, de uma forma indireta (através da ameaça de uma quantia pecuniária suplementar) a cumprir a prestação a que estava adstrito. Não se trata de um direito indemnizatório mas de uma sanção punitiva que visa induzir no devedor, no caso na requerida, a cumprir, a dar cumprimento à obrigação legal de reembolso do montante recebido dentro do prazo legalmente fixado.

A requerida não reembolsou o requerente do montante pago no prazo de 14 dias, não procedeu à devolução em dobro do montante pago nos 15 dias úteis posteriores a esse prazo e somente 42 dias após a rescisão do contrato reembolsou o requerente do valor que indevidamente mantinha em sua posse.

A sua atuação é censurável e a sanção a decretada por lei no n.º 6 do artigo 12.º do Decreto-Lei n.º 24/2014 de 14 de Fevereiro .

Não há lugar à fixação de qualquer indemnização patrimonial ou não patrimonial por não terem sido peticionadas, embora seja entendimento dos Julgados de Paz que deste tipo de conflitos resultam necessariamente danos nos consumidores, como se pode ler na decisão proferida pelo Julgado de Paz do Seixal de 11/08/2017, quando diz: *“O tribunal sabe, como o sabe a generalidade dos cidadãos que este tipo de atitude – de total desrespeito pelo cumprimento de obrigações e pelos direitos dos seus clientes – causa danos não patrimoniais elevados, pelo desgaste, pela revolta e pelo sentimento de desproteção que provoca no consumidor. Geralmente o raciocínio do prevaricador é o de que o lesado não recorrerá aos tribunais para ser reembolsado de uma quantia pequena porque acabaria por ter despesas substancialmente mais elevadas. Imperando, assim, um certo sentimento de impunidade por parte daqueles que incumprem e de impotência para os lesados.”.*

Em consideração também se levou o facto de os comportamentos, provados, da requerida constituírem, nos termos do artigo 31.º do regime legal em causa, contra ordenação punível com com coima e eventual sanção acessória de perda de objetos.

III – **DECISÃO:**

Nestes termos julgo totalmente procedente o pedido formulado pelo requerente, por provado, condenando a requerida a pagar ao requerente a quantia de € 399,00, correspondente ao dobro do valor por este pago, a título de sanção compulsória, como determinado no n.º 6 do artigo 12.º do Decreto-Lei n.º 24/2014 de 14 de Fevereiro.

Sem Custas.

Valor: € 399,00.

Notifique.

Braga, 26 de Janeiro de 2021.

O Juiz-árbitro,

(

P

e

d

r

o

A

r

e

i

CNIACC – Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo

Rua D. Afonso Henriques, nº 1 4700 – 030 Braga

TI:253 619 607

email: geral@cniacc.pt