

SENTENÇA

Proc. Nº: 1828/2020.

REQUERENTE: A

REQUERIDO: B

#

Não existindo acordo ou convenção das partes quanto a este prazo de devolução e uma vez que o pedido de resolução do contrato feito pela requerente foi exercido fora do prazo previsto para o exercício do direito de livre resolução previsto no artigo 10.º do diploma em causa, estará o requerente obrigado a proceder à devolução do montante pago no prazo de 14 dias, como resulta do n.º1 do artigo 12.º do regime legal? Somos do entendimento que o requerido estava obrigado ao cumprimento deste prazo de 14 dias para devolução do montante recebido, no entanto entendemos que a contagem desse prazo deve ser feita não a partir do pedido de resolução realizado pela requerente, mas sim a partir do momento em que o requerido aceita a resolução do contrato. É que mesmo que a resolução tenha sido feita fora do exercício do direito de livre resolução previsto no artigo 10.º do diploma, não deixa o contrato de estar subsumido ao regime legal em causa e encontrar uma solução em sentido contrário (sem prejuízo de se permitir às partes a consagração por acordo de prazo de devolução diferente do consagrado na lei) colocaria em causa os direitos da parte que o diploma pretende proteger, o consumidor nos contratos celebrados à distância.

#

I – RELATÓRIO:

1 – No pedido dirigido ao CNIACC, na sua reclamação inicial, a requerente pretende que seja devolvido o valor de € 310,00, referente à contratação de um curso

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 iniciação ao montanhismo e alta montanha a realizar nos últimos dois fins de semana de Julho de 2020 na serra da estrela e na serra Nevada.

2 – Alega resumidamente que a 11 de Fevereiro de 2020, através do sítio na internet [xxxxx](#) fez a sua inscrição num curso de iniciação ao montanhismo tendo realizado o pagamento integral do custo do curso e extras de aluguer de equipamento.

3 – A 9 de Abril de 2020, por email dirigido ao requerido, solicitou a desistência do curso e pediu a devolução da totalidade da inscrição, por estar dentro dos prazos indicados no sítio da internet, até 31 de Maio, devido ao facto de ter sido colocada em lay-off em virtude da situação pandémica.

4 – No dia 27 de abril enviou correio eletrónica ao requerido uma vez que não conseguiu contactar o mesmo por nenhum meio, telefone, email e mensagem no facebook, tendo somente recebido resposta via messenger do facebook a 4 Maio tendo-lhe sido dada a indicação de que: #trataremos da devolução assim que possível.”.

5 – Até hoje não lhe foi devolvida a quantia paga apesar dos diversos contactos estabelecidos pelos diversos meios.

6 – O requerido foi citado e notificado da realização das audiências sem que tenha dado resposta escrita ao Centro de Arbitragem, tendo em contacto telefónico informado que o sítio de internet B serve como meio de angariação de clientes para o serviço por si prestado e que teria interesse em resolver a questão, não tendo, no entanto, comparecido nas audiências agendadas.

#

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 serviço para uso particular da

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

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

Tl:253 619 607

email: geral@cniacc.pt

requerente, e do território, pois o serviço foi contratado no concelho de C, 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 o requerido notificado, não tendo comparecido nas audiências de julgamento que se realizaram 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 à requerente é devida a devolução do preço pago pelo serviço pretendido adquirir por incumprimento do prazo legal para a devolução do preço pago.

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

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

#

III - FUNDAMENTOS DA SENTENÇA:

A – Matéria de facto provada:

1 – A requerente a 11 de Fevereiro de 2020, através da plataforma de promoção e contratação online do requerido tomou conhecimento da prestação do serviço de um curso de iniciação ao montanhismo e alta montanha a realizar nos últimos dois fins de semana de Junho de 2020, como resulta da sua reclamação, das suas declarações em audiência e do email de confirmação de inscrição junto a folhas 6 dos autos.

2 – No dia 11 de Abril de 2020 a requerente procedeu ao pagamento do serviço contratado através de transferência bancária, no montante de 310,00 euros, como resulta da sua reclamação, das suas declarações em audiência e do comprovativo de transferência junto aos autos a folhas 19.

3 – No dia 9 de Abril de 2020 a requerente dirigiu uma mensagem de correio eletrónico ao requerido pedindo a devolução do montante pago por se encontrar numa situação de lay-off resultante da situação pandémica, como resultou da reclamação da requerente das suas declarações em audiência e do correio eletrónico junto aos autos a folhas 5.

4 – A 4 de Maio de 2020, após diversas tentativas de contacto da requerente através de diversos meios, o requerido, utilizando a plataforma messenger do facebook, aceita a resolução do contrato de prestação do serviço e pede à requerente que lhe envie o seu IBAN para proceder à devolução do montante pago assim que possível, como resulta da reclamação da requerente, das suas declarações em audiência e dos documentos juntos a folhas 3 a 7 dos autos.

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

B – Motivação:

A factualidade dada como provada foi obtida através da consulta da documentação e comunicações remetidas ao CNIACC pela requerente, em concreto a documentação junta com a reclamação e a enviada aos autos por mensagens de correio eletrónico posteriores onde constam todos todas as comunicações trocadas entre as partes.

Como resulta das mensagens de correio eletrónico e do messenger do facebook trocadas entre as partes o requerido aceitou a resolução do contrato pretendido pela requerente, tendo assumido o compromisso de proceder à devolução do montante pago pela prestação de serviços contratada.

Não foram apresentadas testemunhas.

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

Quanto à resolução do contrato foram tidas em conta as declarações da requerente e as mensagens trocadas entre as partes juntas aos autos.

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

#

C – O Mérito da Causa:

1 – Do cumprimento do contrato de prestação de serviços:

O contrato estabelecido entre a 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.

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

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.

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 da execução do contrato, atentos os factos acima dados como provados, verifica-se que o requerido demonstrou aceitar a resolução do contrato exercida pela requerente, com os fundamentos por esta invocados, embora esta o tenha feito fora do prazo do exercício do direito de livre resolução, como disposto no artigo 10.º do regime legal em causa.

O contrato celebrado encontra-se assim resolvido.

#

2 – Do direito da requerente a receber o preço pago:

Resultou provado que, exercida pela requerente a pretensão de resolução do contrato, aceite pelo requerido esta resolução, sobre este recaia a obrigação de devolver ou reembolsar o valor pago.

Não existindo acordo ou convenção das partes quanto a este prazo de devolução e uma vez que o pedido de resolução do contrato feito pela requerente foi exercido fora do prazo previsto para o exercício do direito de livre resolução previsto no artigo 10.º do diploma em causa, estará o requerente obrigado a proceder à devolução do montante pago no prazo de 14 dias, como resulta do n.º1 do artigo 12.º do regime legal?

Somos do entendimento que o requerido estava obrigado ao cumprimento deste prazo de 14 dias para devolução do montante recebido, no entanto entendemos que a contagem desse prazo deve ser feita não a partir do pedido de resolução realizado pela requerente, mas sim a partir do momento em que o requerido aceita a resolução do contrato.

É que mesmo que a resolução tenha sido feita fora do exercício do direito de livre resolução previsto no artigo 10.º do diploma, não deixa o contrato de estar subsumido ao regime legal em causa e encontrar uma solução em sentido contrário (sem prejuízo de se permitir às partes a consagração por acordo de prazo de devolução diferente do

consagrado na lei) colocaria em causa os direitos da parte que o diploma pretende proteger, o consumidor nos contratos celebrados à distância.

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 e também este direito ficaria em causa se não se determinar a aplicação do regime legal aos casos em que a resolução opera por acordo entre as partes.

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 indemnização 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 há lugar no presente processo à aplicação desta sanção compulsória, nem 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.”*.

#

III – DECISÃO:

Nestes termos julgo totalmente procedente o pedido formulado pela requerente, por provado, condenando o requerido a pagar a requerente a quantia de € 310,00, correspondente ao valor por esta pago pelo contrato de prestação de serviços resolvido.

#

Sem Custas.

Valor: € 310,00.

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

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

Tl:253 619 607

email: geral@cniacc.pt

Notifique.

Braga, 8 de Abril de 2021.

O Juiz-árbitro,

(Pedro Areia)