

Proc. n.º 38/2023

DECISÃO ARBITRAL

Identificação das partes

Reclamante: A

Reclamada: B

Exposição do litígio

Mediante pedido submetido ao CNIACC no dia 2 de janeiro de 2023, o reclamante recorreu à arbitragem para dirimir o conflito atinente à compra de uma churrasqueira.

Segundo o reclamante, no dia 19 de setembro de 2022, adquiriu uma churrasqueira através do sítio de internet da reclamada, tendo procedido ao pagamento do preço de 1.292,00 eur. A churrasqueira não chegou a ser entregue. No dia 2 de novembro de 2022, o reclamante contactou a reclamada, contacto que não surtiu qualquer efeito. Depois dessa data efetuou inúmeros contactos (telefónicos e por mensagem de correio eletrónico), sempre sem qualquer sucesso do ponto de vista da concretização da entrega do bem. No dia 19 de dezembro de 2022, a reclamada acabou por comunicar que aceitava anular a encomenda e devolver a totalidade do valor que tinha sido pago. Mas nada devolveu. O reclamante pede a devolução dos 1.292,00 eur que foram pagos.

A reclamada não apresentou contestação.

Resumo

O processo tramitou de acordo com as regras previstas no Regulamento do Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo (CNIACC), sem irregularidades que devam aqui ser apontadas ou conhecidas, culminando com realização da audiência arbitral no dia 18 de abril de 2023, diligência a que apenas compareceu o reclamante. O litígio é suscetível de ser decidido por via da arbitragem, considerando o teor do art. 4.º do Regulamento do CNIACC, bem como o teor do art. 14.º, n.os 2 e 3 da Lei n.º 24/96, de 31 de julho.

Factos dados como provados

Com interesse para a decisão da causa, consideram-se provados os factos seguintes:

- A) A reclamada é uma sociedade comercial que se dedica à venda de artigos de mobiliário;

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) Para o efeito referido em A), a reclamada dispõe de um sítio de internet onde exhibe os produtos que tem para venda e onde os clientes podem efetuar compras ou encomendas;
- C) Por intermédio do sítio de internet referido em B), no dia 19 de setembro de 2022, o reclamante procedeu à compra de uma churrasqueira que se encontrava anunciada para venda pela reclamada;
- D) O reclamante procedeu ao pagamento do preço de 1.292,00 eur através do sistema MBWay;
- E) A churrasqueira não foi entregue ao reclamante;
- F) No dia 9 de dezembro de 2022, o reclamante comunicou à reclamada a anulação da compra e solicitou a devolução do valor pago;
- G) A comunicação referida em F) foi efetuada na sequência de uma troca de mensagens entre o reclamante e os serviços da reclamada, no âmbito da qual foi a própria reclamada que sugeriu essa forma de procedimento;
- H) A reclamada aceitou o pedido de anulação da encomenda formulado pelo reclamante e transmitiu que se obrigava a devolver o valor pago.

Não se consideram outros factos (provados ou não provados) que sejam relevantes para a decisão da causa.

Fundamentação relativa aos factos provados

Os factos provados resultam de confissão da reclamada que não apresentou oposição. Em particular, o facto provado G) foi dado como provado considerando também o teor do documento de fls 3 a 10 (troca de mensagens entre o reclamante e os serviços da reclamada); os factos provados C) e D) foram dados como provados considerando o teor do documento de fls 11 e 12; o facto provado F) foi dado como provado considerando o teor do documento de fls 13 e 14.

Finalmente, valoraram-se as declarações de parte do reclamante, perfeitamente credíveis e coerentes. No essencial, confirmou o teor da reclamação. Referiu que em setembro efetuou uma compra *online* (concretamente no dia 19.9.2022), tendo confirmado previamente no serviço de chat se a peça estava disponível. Pagou 1.292,00 eur (com portes) por mbway. Passado um tempo entrou em contacto por email e responderam a dizer que iam contactar o fornecedor. Nunca mais disseram nada. A 19 de dezembro, conseguiu falar com a empresa, e disseram que iam reembolsar ainda naquela semana, utilizando dados IBAN já anteriormente

facultados. Em janeiro de 2023, no dia 23, recebeu um email da empresa (colaborador externo) para devolver faseadamente (com o valor que semanalmente indicariam). O mesmo em 3 de fevereiro. Mas nunca chegou a haver qualquer reembolso, nem outros desenvolvimentos.

Fundamentação jurídica

A matéria que está subjacente à presente reclamação convoca a problemática jurídica regulada pelo Decreto-Lei n.º 24/2014, de 14 de fevereiro. Este diploma é aplicável aos contratos celebrados à distância, tendo em vista promover a transparência das práticas comerciais e salvaguardar os interesses legítimos dos consumidores. Considera-se contrato celebrado à distância o contrato celebrado entre o consumidor e o fornecedor de bens sem presença física simultânea de ambos e integrado num sistema de venda 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 (art. 3.º, al. h) do Decreto-Lei n.º 24/2014, de 14 de fevereiro). Neste tipo de contratos, salvo acordo em contrário entre as partes, o fornecedor de bens deve dar cumprimento à encomenda no prazo máximo de 30 dias, a contar do dia seguinte à celebração do contrato. Em caso de incumprimento do contrato, o fornecedor de bens deve informar o consumidor desse facto e reembolsá-lo dos montantes pagos, no prazo máximo de 30 dias a contar da data do conhecimento daquela indisponibilidade (art. 19.º do Decreto-Lei n.º 24/2014, de 14 de fevereiro).

No caso concreto, tendo sido dado como provado que o bem comprado não foi entregue, é inquestionável que o reclamante tem direito, pelo menos, à devolução do valor pago. Acrescente-se que foi a própria reclamada que aceitou a iniciativa de resolução do contrato e assumiu a obrigação de restituir o preço pago pelo reclamante.

Nessa medida, a ação deve ser julgada procedente, tendo o reclamante direito a ser ressarcido pelos danos sofridos.

Decisão

Nestes termos e com base nos fundamentos expostos, julga-se a reclamação totalmente procedente por provada e condena-se a reclamada a pagar ao reclamante a quantia de 1.292,00 eur (mil duzentos e noventa e dois euros) acrescida de juros à taxa legal sobre aquele montante, contados desde a data da notificação da decisão arbitral até efetivo e integral pagamento.

Notifique-se.

Braga, 2 de maio de 2023

O Juiz-Árbitro

Nuno Duarte Abranches Pinto