

## DECISÃO ARBITRAL

### Identificação das partes

Reclamante: A.

Reclamado: B.

### Exposição do litígio

Mediante pedido submetido ao CNIACC no dia 29 de fevereiro de 2024, o reclamante recorreu à arbitragem para dirimir o conflito atinente à compra de umas sapatilhas.

Segundo o reclamante, no dia 27 de novembro de 2023, o mesmo adquiriu dois pares de sapatilhas no sítio de internet do reclamado, tendo procedido ao pagamento de 115,62 eur. Contudo, nunca chegou a receber as sapatilhas e também não lhe foi devolvido o dinheiro. O reclamante pede que lhe seja devolvido o valor que pagou em dobro.

### 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 a realização da audiência arbitral no dia 15 de maio de 2024, diligência a que 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) No dia 3 de dezembro de 2023, o reclamante adquiriu dois pares de sapatilhas através do sítio de internet do reclamante.
- B) As sapatilhas adquiridas foram de marca X, modelo Y, e Z, modelo W.
- C) O reclamante pagou 115,62 eur.



- D) No dia 4 de dezembro de 2023, o reclamante enviou ao reclamado uma mensagem de correio eletrónico em que solicitou informações relativamente ao estado da sua compra.
- E) Em resposta, no dia 9 de dezembro de 2023, o reclamado enviou ao reclamante uma mensagem de correio eletrónico em que informou o grande número de encomendas para os produtos em causa, o que tinha motivado dificuldades e atrasos no seu envio, garantindo, contudo, que esse envio seria feito.
- F) Em resposta, no dia 11 de dezembro de 2023, o reclamante enviou uma mensagem de correio eletrónico à reclamada em que solicitava a indicação de uma data concreta para o envio dos produtos adquiridos.
- G) Em resposta, no dia 14 de dezembro de 2023, o reclamado enviou uma mensagem de correio eletrónico ao reclamante pedindo desculpa pelo atraso, informando que tinha havido uma rutura de stock que tinha motivado esse atraso, que se ainda não tinha recebido o dinheiro de volta era porque a encomenda já tinha sido enviada.
- H) Em resposta, no dia 18 de dezembro de 2023, o reclamante enviou uma mensagem de correio eletrónico à reclamada em que transmitiu que cancelava a compra / encomenda, por “não existir um plano de entrega previsto”.
- I) Em resposta, no dia 20 de dezembro de 2023, o reclamado enviou uma mensagem de correio eletrónico ao reclamante em que pediu que o reclamante aguardasse o recebimento dos produtos uma vez que, se não tinha recebido o reembolso, era porque o produto já tinha sido enviado.
- J) Até hoje, o reclamante não recebeu os produtos ou o reembolso.

Não se consideram provados outros factos que sejam relevantes para a decisão da causa.

#### Fundamentação relativa aos factos provados

Os factos provados A) a I) resultaram do documento de fls 3 e segs (troca de emails). O facto J) resultou do acordo das partes.

Foram igualmente valoradas as declarações prestadas pelo reclamante. O mesmo referiu que efetuou uma compra on line no site do reclamado, foram umas sapatilhas, fez o pagamento na hora. Enviou um primeiro email a perguntar quando viria e a resposta foi evasiva que estavam com muitas encomendas. Passado um mês enviou novo email e nunca mais teve resposta. Nunca mais recebeu nenhuma resposta. Pagou 115,62 eur. A compra foi no dia 3 de dezembro de 2023. Recebeu duas respostas a 14 de dezembro e a 20 de dezembro.

#### Fundamentação jurídica



A matéria em apreço é regulada pelo Decreto-Lei n.º 24/2014, de 14 de fevereiro.

Nos termos do art. 3.º, al. h) daquele diploma, considera-se “Contrato celebrado à distância” 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”.

Nos termos do art. 10.º, n.º 1, o consumidor tem o direito de resolver o contrato sem incorrer em quaisquer custos, sem necessidade de indicar o motivo, no prazo de 14 dias a contar do dia em que o consumidor adquira a posse física dos bens, no caso dos contratos de compra e venda. O consumidor pode exercer o seu direito de livre resolução através de qualquer declaração inequívoca de resolução do contrato e o direito de resolução considera-se exercido dentro do prazo quando a declaração de resolução é enviada antes do termo dos prazos referidos no artigo anterior (art. 11.º, n.os 1 a 3). Se o consumidor resolver o contrato, o fornecedor dos bens deve, no prazo de 14 dias a contar da data em que for informado da decisão de resolução do contrato, reembolsar o consumidor de todos os pagamentos recebidos, através do mesmo meio de pagamento que tiver sido utilizado pelo consumidor na transação inicial. O incumprimento da obrigação de reembolso dentro do prazo, obriga o fornecedor de bens ou prestador de serviços a devolver em dobro, no prazo de 15 dias úteis, os montantes pagos pelo consumidor, sem prejuízo do direito do consumidor a indemnização por danos patrimoniais e não patrimoniais (art. 12.º).

Conjugando as normas referidas com os factos dados como provados, é manifesto que o reclamante exerceu validamente o direito de resolução e que o reclamado deveria ter devolvido o valor da compra no prazo de 14 dias. Não o tendo feito, assiste ao reclamante o direito a haver o valor que pagou em dobro, ou seja, 231,24 eur.

#### Decisão

Nestes termos e com base nos fundamentos expostos julga-se a reclamação totalmente procedente e condena-se o reclamado a pagar ao reclamante a quantia de 231,24 eur (duzentos e trinta e um euros e vinte e quatro cêntimos), acrescida de juros à taxa legal cível desde a data de notificação da sentença até efetivo e integral pagamento.

Notifique-se.

Braga, 30 de maio de 2024

O Juiz-Árbitro