

Proc. n.º 40/2023

DECISÃO ARBITRAL

Identificação das partes

Reclamante: A

Reclamada: B

Exposição do litígio

Mediante pedido submetido ao CNIACC no dia 9 de janeiro de 2023, a reclamante recorreu à arbitragem para dirimir o conflito atinente à aquisição de um roupeiro.

Segundo alega, no dia 21 de setembro de 2022 procedeu à encomenda de um roupeiro que visualizou no sítio da internet da reclamada. A encomenda foi efetuada no próprio sítio e paga através do sistema MBWay. O preço foi de 545,00 eur. Antes de fazer a encomenda questionou a empresa através do sistema de atendimento ao cliente (formato *chat*) sobre o tempo estimado para entrega, tendo sido informada que demoraria 15 dias. Passados 15 dias não foi efetuada a entrega. A reclamante questionou a reclamada, tendo sido informada que havia um problema com o fornecedor, mas que a entrega seria concretizada na semana do contacto, ou seja, na semana de 10 a 14 de outubro de 2022. O roupeiro acabou por ser entregue no dia 29 de outubro de 2022. A reclamante constatou, contudo, que a cor do móvel não coincidia com a cor que tinha sido encomendada e que não tinham sido enviadas as ferragens para montagem do móvel e o livro de instruções. A reclamante queixou-se no próprio dia da cor incorreta e dos elementos em falta. Acabou por se ver obrigada a cancelar a encomenda, ao que procedeu através do envio à reclamada de mensagem de correio eletrónico no dia 3 de novembro de 2022. A reclamada recolheu o móvel no dia 10 de novembro de 2022, mas não procedeu à devolução do valor que tinha sido pago. A reclamante queixa-se de ter ficado sem o móvel e sem o dinheiro e queixa-se igualmente dos transtornos e da angústia associados a todos o processo de compra. A reclamante peticiona a devolução do valor que pagou.

A reclamada não contestou.

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 compareceu a reclamante e uma testemunha por si

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

apresentada. 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;
- 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 concretizar as suas encomendas;
- C) Por intermédio do sítio de *internet* referido em B), no dia 21 de setembro de 2022, a reclamante procedeu à compra de um roupeiro que se encontrava anunciado para venda pela reclamada;
- D) A reclamante procedeu ao pagamento do preço de 545,00 eur por intermédio da aplicação MBWay;
- E) Antes de fazer a encomenda, a reclamante contactou a reclamada através do sistema de *chat*, tendo sido informada que a entrega seria feita no prazo de 15 dias;
- F) Não obstante o referido em E), o móvel de roupeiro só foi entregue no dia 29 de outubro de 2022;
- G) O móvel entregue tinha uma cor que não coincidia com a cor que tinha sido encomendada pela reclamante;
- H) Não foram entregues as ferragens necessárias para montagem do móvel, nem o livro de instruções para proceder a essa montagem;
- I) A reclamante assinalou junto da reclamada o referido em G) e H) no próprio dia 29 de outubro de 2022;
- J) No dia 3 de novembro de 2022, a reclamante comunicou à reclamada que cancelava a encomenda e solicitou o levantamento do móvel e a devolução do valor pago;
- K) No dia 10 de novembro de 2022, a reclamada procedeu à recolha do móvel;
- L) A reclamada não devolveu o valor pago pela reclamante.

M) Por mensagem de correio eletrónico remetida pela reclamada à reclamante no dia 9 de novembro de 2022, a reclamada comunicou que iria proceder à recolha do móvel e à devolução do 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 desde logo da falta de contestação da reclamada. Foram ainda considerados os documentos de fls 5, quanto ao facto provado D), e de fls 6, quanto do facto provado M). Finalmente, valoraram-se as declarações de parte da reclamante e o depoimento da testemunha por esta apresentada, ambos credíveis e coerentes.

No essencial, a reclamante confirmou o teor da reclamação apresentada. Referiu a encomenda, o atraso na entrega, as peças em falta, a cor errada e os múltiplos contactos estabelecidos com os serviços da reclamada. Confirmou que no dia 9 de novembro lhe foi transmitido que iam levantar o móvel e reembolsar o preço. No dia a seguir levantaram o móvel. Mas nunca reembolsaram.

A testemunha C, que coabita com a reclamante, referiu que a reclamada viu um roupeiro no *site* da empresa e decidiu comprar. Seguiram-se atrasos, desculpas e erros até que a reclamante solicitou o reembolso. A compra foi feita no dia 21 de setembro de 2022. Comprou um móvel / roupeiro, pagou 545,00 eur, por mbway. Na ocasião disseram que o prazo de entrega era de 15 dias. A reclamante tentou contactar a empresa por email ou pela aplicação whatsapp. A empresa disse que ia reembolsar, mas nunca concretizou. A reclamante facultou o IBAN. Os serviços da reclamada diziam que pagavam em uma semana, mas nada. Desculparam-se com atrasos do fornecedor. A reclamante recebeu parte do móvel (não trazia livros de instruções ou parafusos, era impossível montar). A cor também não correspondia à encomendada. A reclamante acabou por se ver obrigada a cancelar a encomenda.

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 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 (art. 3.º, al. h) do Decreto-Lei n.º 24/2014, de 14 de fevereiro). Neste tipo de contratos, o consumidor tem o direito de resolver o contrato sem incorrer em quaisquer custos e 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 (art. 10.º, n.º 1, al. b) do referido Decreto-Lei). À luz do art. 12.º, n.os 1 e 2, em caso de livre resolução, o fornecedor dos bens tem o prazo de 14 dias a contar da data em que for informado da decisão do consumidor para o reembolsar de todos os pagamentos recebidos, incluindo os custos de entrega do bem, sendo certo que o reembolso dos pagamentos deve ser feito através do mesmo meio de pagamento que tiver sido utilizado pelo consumidor na transação inicial. Em suma, independentemente da desconformidade no cumprimento pela reclamada (atraso na entrega, cor errada, falta de envio de ferragens e livro de instruções), a reclamante, que resolveu o contrato passados 5 dias sobre o dia em que o bem foi recebido, tinha direito de fazer cessar o contrato e de exigir a devolução integral do preço pago.

Acresce que o bem não cumpriu as condições de conformidade impostas pelos arts. 5.º e 6.º do Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro, dado que o móvel entregue não correspondia à descrição do objeto do contrato e não foi entregue juntamente com todos os acessórios e instruções, inclusivamente de instalação, tal como estipulado no contrato de compra e venda. Também a falta de conformidade (aqui subjetiva) conferia ao consumidor a prerrogativa de rejeição que efetivamente foi utilizada pela reclamante (nos termos do art. 16.º do Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro). O exercício do direito de resolução do contrato determina a obrigação de o profissional reembolsar o consumidor do preço pago pelos bens, reembolso que deveria ser efetuado no prazo de 14 dias (art. 20.º, n.os 4, 5 e 6 do diploma referido neste parágrafo).

Por uma ou por outra via, é inequívoco que o pedido da reclamante deve ser julgado procedente.

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 545,00 eur (quinhentos e quarenta e cinco 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, 28 de abril de 2023

O Juiz-Árbitro

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

Nuno Duarte Abranches Pinto