

Proc. n.º 292/2020

DECISÃO ARBITRAL

Identificação das partes

Reclamante: A, residente na Urb, V, Rua B, C, contribuinte fiscal 000.

Reclamada: B, sociedade comercial anónima titular do NIPC 000, com sede na Estrada Nacional X, Km Y, L.

Exposição do litígio

Mediante pedido submetido ao CNIACC no dia 19 de janeiro de 2020, o reclamante recorre à arbitragem para dirimir o conflito atinente à compra de um equipamento de máquina de secar roupa.

O reclamante alega que procedeu à compra e pagamento do equipamento no dia 2 de dezembro de 2019, através do sítio de internet da reclamada, não o tendo recebido. A compra foi pelo valor de € 169,00, já pagos. Mais alega que efetuou duas viagens do Cartaxo à Amadora no sentido de resolver o problema, com o que suportou gastos de combustível e portagens. Alega ainda que lhe foi transmitido pela empresa que não tinha o equipamento para entrega, podendo o reclamante optar por outro com benefício de um desconto de € 40,00 / € 50,00, mas tendo ainda de pagar um valor adicional de € 70,00 / € 80,00 (atinente à diferença de preço para o equipamento alternativo). Da documentação junta pelo reclamante depreende-se que a compra foi feita pela internet e que o equipamento deveria ser recolhido pelo reclamante na loja da reclamada na Amadora, prevendo-se um tempo para entrega de 14 dias úteis. O reclamante pretende a devolução do valor que pagou em dobro.

A reclamada defende-se alegando que aceita a resolução do contrato e a devolução imediata do valor que foi pago pelo reclamante. Não aceita, contudo, entregar uma máquina diferente e de valor superior, sendo essa a pretensão que o reclamante transmitiu à reclamada.

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 29 de julho de 2020, diligência a que o reclamante e a mandatária da reclamada. 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.

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

Factos dados como provados

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

- A) Através do sítio de internet (loja on line) disponibilizado pela reclamada, o reclamante adquiriu o equipamento de máquina de secar roupa (máquina se secar roupa 7 kg Confortec DR77VD), no dia 2 de dezembro de 2019, tendo pago, no próprio dia, o valor de € 169,00;
- B) De acordo com o que foi transmitido aquando da compra, o prazo para entrega do equipamento era de 14 dias úteis;
- C) O reclamante obrigou-se a recolher o equipamento nas instalações da reclamada, sita na Estrada Nacional K;
- D) No dia 15 de dezembro de 2019, o equipamento não estava disponível para entrega;
- E) No dia 23 de dezembro de 2019, o equipamento não estava disponível para entrega;
- F) No dia 4 de janeiro de 2020, o equipamento não estava disponível para entrega;
- G) No dia 4 de janeiro de 2020, a reclamada disponibilizou ao reclamante a possibilidade de adquirir um outro modelo de máquina de secar roupa, sendo o acréscimo de preço suportado em partes iguais pelo reclamante e pela reclamada;
- H) No dia 4 de janeiro de 2020, a reclamada disponibilizou ao reclamante a possibilidade de devolução do valor pago;

Não se consideram provados outros factos com interesse para a decisão do litígio.

Fundamentação relativa aos factos provados

Os factos provados A), B) e C) resultam do acordo das partes (não é controvertida a matéria respeitante à compra do equipamento, data em que ocorreu e condições do negócio) e da análise aos documentos de fls 3 a 6. O facto provado D) resulta da análise ao documento de fls 8. O facto provado E) resulta da análise ao documento de fls 7. Os factos provados F) a H) resultam da análise ao documento de fls 9 e 10. Quanto ao facto provado H), destaca-se a circunstância de o reclamante ter referido na queixa que apresentou no livro de reclamações que lhe foi disponibilizada a possibilidade de anulação da fatura (“disse ainda que poderia anular a compra bem como a fatura”), sendo certo que a reclamação foi apresentada no dia 4 de janeiro de 2020.

O reclamante foi ouvido em declarações de parte, tendo referido que lhe foi oferecido um crédito de € 50,00 para além dos € 169,00 já pagos, no sentido de escolher outra máquina. A primeira deslocação foi a “20 e tal” de dezembro. A segunda vez foi a 4 de janeiro de 2020

(primeiro sábado de janeiro). Nesta segunda deslocação é que foi dada a possibilidade de utilizar o crédito. No dia 4 de janeiro disseram que não tinham máquina. Recusaram a devolução do dinheiro. “Lá para fevereiro”, disseram-lhe que tinham a máquina e repetiram este contacto algumas 4 ou 5 vezes. Finalmente, referiu que “na semana passada” (por referência ao dia da audiência arbitral) ligaram a pedir o IBAN para transferir os € 169,00. É certo que o reclamante nega que a reclamada se tenha disponibilizado para devolver o valor da compra. Contudo, essa indicação é incompatível com a menção que consignou no livro de reclamações na ocasião em que apresentou a queixa, não tendo o juiz-árbitro ficado convencido da recusa da reclamada.

Fundamentação jurídica

O Decreto-Lei n.º 24/2014, de 14 de fevereiro, é aplicável aos contratos celebrados à distância e aos contratos celebrados fora do estabelecimento comercial sendo 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 (arts. 2.º, n.º 1 e 3.º, al. f) do referido Decreto-Lei).

Nos termos do art. 19.º do Decreto-Lei n.º 24/2014, de 14 de fevereiro, salvo acordo em contrário entre as partes, o fornecedor de bens ou prestador de serviços deve dar cumprimento à encomenda no prazo máximo de 30 dias, a contar do dia seguinte à celebração do contrato. Caso não seja cumprido o contrato devido a indisponibilidade do bem ou serviço encomendado, o fornecedor de bens ou prestador de serviços 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. Decorrido o prazo de 30 dias sem que o consumidor tenha sido reembolsado dos montantes pagos, o fornecedor fica obrigado a devolver em dobro, no prazo de 15 dias úteis, os montantes pagos pelo consumidor, sem prejuízo do seu direito à indemnização por danos patrimoniais e não patrimoniais que possa ter lugar.

No caso concreto, a reclamada obrigou-se a dar cumprimento à encomenda no prazo de 14 dias úteis, ou seja, o bem deveria ser disponibilizado para entrega até ao dia 20 de dezembro de 2019, coisa que não aconteceu. Como consequência, a reclamada tinha então o prazo máximo de 30 dias para reembolsar o reclamante do preço pago. Sucede que, pelo menos no dia 4 de janeiro de 2020, a reclamada disponibilizou ao reclamante a solução do reembolso, solução que este não aceitou. Ou seja, se não houve devolução do valor pago, foi porque o reclamante não aderiu a essa solução nem concorreu para que a mesma se concretizasse.

Significa isto que o reclamante tem direito à devolução dos € 169,00 pagos mas não tem direito ao dobro desse valor.

Nessa medida, o pedido da reclamante deve proceder apenas parcialmente.

O reclamante alega ainda a existência de despesas com deslocações entre o Cartaxo e as instalações da reclamada. Contudo, o reclamante não formula nenhum pedido relativo a estas despesas, nem as quantifica. Por outro lado, não resultou provado que as mesmas fossem indispensáveis ao tratamento do contrato que aqui se discute. Nessa medida, as referidas despesas não são devidas.

Decisão

Nestes termos e com base nos fundamentos expostos, julga-se a reclamação parcialmente procedente e condena-se a reclamada a pagar ao reclamante o valor de € 169,00 (cento e sessenta e nove euros).

Notifique-se.

Braga, 12 de agosto de 2020

O Juiz-Árbitro