

Proc. n.º 1321/2022

DECISÃO ARBITRAL

Identificação das partes

Reclamante: A

Reclamada: B

Exposição do litígio

Mediante pedido submetido ao CNIACC no dia 26 de junho de 2022, o reclamante recorreu à arbitragem para dirimir o conflito atinente à compra de um equipamento de trotinete elétrica X.

Segundo o reclamante, no dia 1 de maio de 2022 adquiriu uma trotinete de marca X através do sítio de internet da reclamada, denominado por “BB”, com o endereço BB.pt. O preço indicado era de 445,00 eur (IVA incluído) e o prazo para entrega seria inferior a 15 dias. O reclamante procedeu ao pagamento do preço, mas, na data de apresentação da reclamação, não tinha recebido o equipamento. Alega que lhe foi sugerido pela reclamada que cancelasse a encomenda, não tendo o reclamante anuído a essa sugestão. Alega ainda que teve prejuízos com o incumprimento da reclamada, designadamente concernentes à indisponibilidade do valor que pagou, à indisponibilidade do bem e à necessidade de encontrar soluções alternativas que suprissem a sua falta e às diligências que se viu obrigado e desenvolver para tratamento do assunto. O reclamante pretende receber 890,00 eur, isto é, o dobro do valor que pagou.

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 29 de setembro de 2022, 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:

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

- A) No dia 1 de maio de 2022, o reclamante procedeu à aquisição de um equipamento de trotinete elétrica X, ao que procedeu mediante submissão no sítio de internet da reclamada denominado BB.com da encomenda identificada pelo n.º 0000.
- B) Pela compra do equipamento referido em A), o reclamante pagou, no próprio dia 1 de maio de 2022 e através de MBWay, o preço anunciado no sítio de internet no valor de 445,00 eur (iva incluído).
- C) À compra referida em A), correspondeu a fatura da reclamada n.º FT 2022 / 0000, emitida em 30 de maio de 2022, fatura essa que identifica o equipamento e o respetivo preço.
- D) O equipamento não foi entregue pela reclamada ao reclamante.
- E) O reclamante fez telefonemas e remeteu mensagens de correio eletrónico à reclamada, procurando inteirar-se do estado da encomenda e procurando ainda que a entrega do bem fosse concretizada, designadamente no dia 11 de maio de 2022, às 21:32, no dia 13 de maio de 2022, às 21:55, no dia 14 de junho de 2022, às 16.04, no dia 14 de junho de 2022, às 12:30 (esta última dirigida à ASAE dando conhecimento à reclamada).
- F) No dia 12 de maio de 2022, por mensagem de correio eletrónico remetida pela reclamada ao reclamante, a reclamada informou que estava a aguardar uma previsão concreta quanto à data de chegada do equipamento ao armazém para expedição.
- G) No dia 16 de maio de 2022, por mensagem de correio eletrónico remetida pela reclamada ao reclamante, a reclamada informou que estava a diligenciar no sentido de concretizar a entrega do equipamento, justificando o atraso com dificuldades inerentes à transportadora.
- H) No dia 14 de junho de 2022, por mensagem de correio eletrónico remetida pela reclamada ao reclamante, a reclamada informou que, ao contrário do que tinha previsto, não dispunha do equipamento para entrega e solicitou a indicação de IBAN para 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) assentaram na análise dos documentos juntos à reclamação. Os factos provados E), F) e G) assentaram na análise dos documentos juntos pelo reclamante mediante comunicação apresentada em 11 de agosto de 2022.

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

Revelou-se ainda a falta de contestação da reclamada, o depoimento da testemunha C e as declarações prestadas pelo próprio reclamante.

A testemunha C acompanhou de perto toda a situação subjacente ao processo e referiu que o reclamante encomendou uma trotinete no site da B. A trotinete destinava-se a ser utilizada pelo irmão do reclamante que tinha tido um acidente de carro. Era muito urgente ter o equipamento. Passados 15 dias sobre a data da encomenda contactou a loja e foi-lhe dito que não havia stock. Houve outros contactos através dos quais foi sendo informado que estavam a tentar resolver, o que interpretou como sendo tentativas para conseguir o equipamento para entrega. Para além dos contactos por correio eletrónico foram também efetuados contactos telefónicos. A certo ponto, a reclamada tentou devolver o dinheiro, mas o reclamante não aceitou a mera devolução do valor pago. A própria testemunha, a pedido do reclamante, chegou a ligar uma vez para a empresa.

O reclamante referiu que fez vários telefonemas para a reclamada com o objetivo de conseguir a entrega do bem. Como os telefonemas não surtiram qualquer efeito, passou a estabelecer contactos com a reclamada através de mensagem de correio eletrónico. Quando a encomenda foi feita, a indicação veiculada no sítio de internet era a de que o produto estava disponível para entrega e que esta ocorreria no prazo de 2 ou 3 dias. Os serviços da reclamada desculpavam-se com o tráfego marítimo e com o atraso generalizado no transporte de encomendas internacionais. Posteriormente, o reclamante solicitou que lhe fosse enviada a fatura, desde logo porque não dispunha de dados da empresa reclamada. A reclamada chegou a propor que o reclamante cancelasse a encomenda, procedendo a reclamada à devolução do valor pago, não tendo o reclamante anuído a esta sugestão. No dia 13 de junho de 2022, recebeu uma mensagem de correio eletrónico da reclamada em que esta solicitava a indicação de IBAN para devolução do montante pago. O reclamante informou que o processo tinha sido entregue ao CNIACC e que só aceitaria a devolução se lhe fosse pago o valor em dobro. Finalmente, referiu que se viu forçado a deslocar-se a Lisboa, perdendo um dia de trabalho, que foi obrigado a alugar (e pagar) viaturas para que o irmão se pudesse deslocar.

Fundamentação jurídica

O pedido do reclamante consiste na condenação da reclamada a pagar a quantia de 890,00 eur.

Estando em causa um contrato de compra e venda em que a parte compradora assume a posição de consumidora e tendo o contrato sido celebrado através do sítio de internet da reclamada, é aplicável o Decreto-Lei n.º 24/2014, de 14 de fevereiro, que regula os contratos celebrados à distância, entendendo-se como tal 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 diploma referido).¹

De acordo com o art. 19.º, n.º 1 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. Em caso de incumprimento do 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 (n.º 2). Finalmente, decorrido o prazo previsto no n.º 2 do art. 19.º, 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.

De acordo com o que ficou provado, a compra e venda foi efetuada no dia 1 de maio de 2022. O equipamento vendido não chegou a ser entregue e só no dia 14 de junho de 2022 é que a reclamada transmitiu ao reclamante a posição firme de que não tinha o equipamento disponível para entrega. Significa isto que não foi cumprido o prazo de 30 dias para entrega do bem (art. 19.º, n.º 1 do Decreto-Lei n.º 24/2014, de 14 de fevereiro), nem foi cumprido o prazo de 30 dias para reembolso do valor pago (art. 19.º, n.º 2 do Decreto-Lei n.º 24/2014, de 14 de fevereiro), de onde resulta o direito do reclamante a haver da reclamada o valor pago em dobro (art. 19.º, n.º 3 do Decreto-Lei n.º 24/2014, de 14 de fevereiro).

Deve referir-se que não releva a circunstância de a reclamada não ser detentora da informação relativa ao IBAN do reclamante para devolução do valor. Por um lado, porque a lei parece privilegiar o reembolso através do meio utilizado para o pagamento pelo consumidor (como resulta do teor do art. 12.º, n.º 2 do Decreto-Lei n.º 24/2014, de 14 de fevereiro, a propósito das obrigações do fornecedor de bens ou prestador de serviços decorrentes da livre resolução). Por outro lado, porque a devolução poderia ter ocorrido por outro meio que não o da transferência bancária.

¹ Não se considera aqui aplicável o art. 11.º do Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro. Por um lado, porque este diploma não revogou o Decreto-Lei n.º 24/2014, de 14 de fevereiro. Por outro lado, porque o Decreto-Lei n.º 24/2014, de 14 de fevereiro, continua a regular especialmente os contratos celebrados à distância.

Em face do exposto e considerando ter havido incumprimento das obrigações inerentes à execução do contrato celebrado à distância, assiste ao consumidor (aqui reclamante) o direito a receber o valor que pagou em dobro. Acrescem juros à taxa de juro legal para juros civis (atualmente fixada em 4%), sobre o capital de 890,00 eur, que se contam desde o dia 22 de junho de 2022 (ou seja, decorridos 15 dias úteis contados a partir do 30.º dia posterior ao da compra).

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 890,00 eur, acrescida de juros à taxa de juro civil (atualmente fixada em 4%), sobre o capital de 890,00 eur, contados desde o dia 22 de junho de 2022 até efetivo e integral pagamento.

Notifique-se.

Braga, 14 de outubro de 2022

O Juiz-Árbitro

Nuno Duarte Abranches Pinto