



ARBITRAGEM DE CONSUMO

CENTRO NACIONAL DE INFORMAÇÃO
E ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO



Processo: 2274/2023

Demandante: A

Demandada: B

Resumo: 1. A Lei nº 24/96 de 31 de julho (LDC) consagra uma definição de consumidor e considera, como tal, “todo aquele a quem sejam prestados bens, serviços ou transmitidos direitos, destinados a uso não profissional, por pessoa que exerça com carácter profissional uma atividade económica que vise a obtenção de benefícios (cf. nº 1 do artº 2º)”,

2. Neste âmbito são atendidos quatro elementos, o subjetivo (todo aquele, ou seja, uma pessoa singular), o objetivo (que atue no âmbito de uma relação contratual, de compra e venda ou prestação de serviços), o teleológico (destino não profissional ou uso privado) e o relacional (a contraparte é profissional que exerce uma atividade económica com vista à obtenção de benefícios);

3. Por outro lado, a Lei 144/2015 de 8 de setembro transpõe para a ordem jurídica nacional a Diretiva 2013/11/UE do Parlamento Europeu e do Conselho de 21 de maio, sobre a resolução alternativa de litígios de consumo (RAL), e estabeleceu os princípios e regras a que deve obedecer o funcionamento das entidades de resolução alternativa de litígios e o respetivo enquadramento jurídico (artº1º), pelo que

4. a Lei RAL é aplicável aos procedimentos quando os mesmos sejam iniciados por consumidor contra um fornecedor de bens ou prestador de serviços e respeitem a obrigações contratuais resultantes de contratos de compra e venda ou de prestação de serviços, celebrados ou prestados a consumidores residentes em Portugal;

5. O Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo (CNIACC), faz parte integrante da Rede de Arbitragem de Consumo e promove a resolução de conflitos de consumo que decorrem da aquisição de bens, prestação de serviços ou da transmissão de direitos destinados a uso não profissional e fornecidos por pessoa singular ou coletiva, que exerça com carácter profissional uma atividade económica que visa a obtenção de benefícios (tudo como decorre do seu Regulamento – artºs 1º a 4º).

6. Não se provou, por qualquer meio, o destino não profissional ou o uso privado da (específica) impressora encomendada à Demandada, motivo pelo qual se conclui que não estamos perante um conflito de consumo e CNIACC não tem, por esse facto, competência material para apreciar o litígio.

CNIACC – Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo

Rua D. Afonso Henriques, nº 1 4700 – 030 Braga

TI:253 619 107 Email: geral@cniacc.pt



A – Relatório

1. Reclamação do Demandante e posição da Demandada

1.1. O Demandante **A** formalizou no dia 23 de outubro de 2023 junto do CNIACC/Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo, reclamação contra a Demandada **B**, nos termos da qual requer a

- a devolução do valor que pagou
- indemnização pelos transtornos causados

Alega,

No dia 7 de junho de 2023 fez uma encomenda de impressora 3D, através do telefone e pagou metade do preço €798,75

ficou acordado que a outra metade seria paga na hora em que fosse entregue a máquina não assinou qualquer contrato, nem obteve fatura

no dia 21 de junho contactou a loja e, por problemas pessoais, não tem mais interesse na máquina (que não foi entregue)

tentou negociar com a loja, mas não houve acordo

Juntou comprovativo do pagamento de €768,75 e troca de comunicações com a Demandada (fls 4, 8 a 22)

1.2. A Demandada **B** contestou, nos seguintes termos:

- arguiu a ilegitimidade ativa e passiva uma vez que contratou com L quem, também e posteriormente, cancelou definitivamente o contrato todos os contactos sobre condições pré-contratuais, entrega do bem e resolução foram efetuados com L o Demandante A é parte ilegítima

- sem prescindir, alega atuou na qualidade de comissionista e logo advertindo o cliente que não trabalhava com aquele tipo de material, mas poderia encomendar ao seu fornecedor na China a cliente sabia e conhecia que iria encomendar da Fábrica T. Co, situada na China, e faria entrega da encomenda, no prazo de 15 dias a garantia seria prestada e assegurada pela própria fábrica T. Co pelo que, é parte ilegítima e não tem interesse direto na ação por outro lado, a Demandante não aceitou a entrega do bem

a Demandada foi contactada pela L, através de contacto telefónico no *site*, em junho de 2023



ARBITRAGEM DE CONSUMO

**CENTRO NACIONAL DE INFORMAÇÃO
E ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO**



no seguimento do contacto, a mesma inquiriu se a Demandada comercializa a impressora 3D com marca, mostrando foto
respondeu a Demandada que não trabalhava com esse tipo de máquinas, mas que poderia encomendar junto da fornecedora a fabricante T. Co
informou sobre as condições, prazos de entrega e sobre o transporte de acordo com o publicitado no *site*

a D. L aceitou as condições pré-contratuais e efetuou encomenda do material, conforme correio eletrónico de 7 de junho de 2023
pagou o sinal de 50% do valor total da máquina e o restante pagamento ficou adstrito ao ato da entrega da máquina pela transportadora encarregue de recolher o material na alfandega a impressora chegou a Portugal no dia 15 de junho de 2023, foi desalfandegada pela transportadora que diligenciou desde logo a entrega direta do bem móvel
aquando da entrega do bem na morada indicada pela Letícia com agendamento prévio, esta recusou a entrega o que implicou custos acrescidos
ainda assim, informou a L de que o bem se encontrava disponível devendo esta reagendar entrega ou a proceder a recolha e que, por mera tolerância, estaria em Oleiros ao invés de a mesma ser devolvida ao fornecedor

depois de inúmeras tentativas de entrega, a L começa por declarar que não pretende o bem e, depois, refere que fica com a máquina

no dia 6 de julho de 2023 a L adotada uma posição mais assertiva declarando a resolução contratual, ou seja, mais de 25 dias depois da aquisição do bem
a Demandada informou, então, de que a receção do bem é condição para o exercício do direito de arrependimento, quando aplicável, e que a máquina foi encomendada especificamente para si, na China, o que envolve custos que não se coadunam com a devolução do bem, exceto nos casos em que é acionada a garantia, como já havia sido informada

ocorreu incumprimento definitivo do contrato pela Demandante que, inclusive, insultou a funcionária da Demandada e, ainda, teceu considerações/afirmações passíveis de ter enquadramento em sede de ameaça à integridade física e vida, implicando despesas no reforço de medidas de segurança da empresa nomeadamente pela aquisição de um sistema de alarme e contratação de um segurança, despesas que se estimam em €550, pelo menos

juntou comunicações trocadas (6 documentos)

B - Saneador

1. Legislação aplicável

Conforme o Regulamento do CNIACC (nº 3 do artº 19º), aplica-se a este processo, subsidiariamente e com as necessárias adaptações, a Lei da Arbitragem Voluntária (Lei 63/2011 de 14 de dezembro).

CNIACC – Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo

Rua D. Afonso Henriques, nº 1 4700 – 030 Braga

TI:253 619 107 Email: geral@cniacc.pt

2. Do Tribunal Arbitral, respetiva competência material e da legitimidade do Demandante

A Lei 144/2015 de 8 de setembro transpõe para a ordem jurídica nacional a Diretiva 2013/11/UE do Parlamento Europeu e do Conselho de 21 de maio, sobre a resolução alternativa de litígios de consumo (RAL), e estabeleceu os princípios e regras a que deve obedecer o funcionamento das entidades de resolução alternativa de litígios e o respetivo enquadramento jurídico (artº1º).

Assim, a Lei RAL é aplicável aos procedimentos quando os mesmos sejam iniciados por consumidor contra um fornecedor de bens ou prestador de serviços e respeitem a obrigações contratuais resultantes de contratos de compra e venda ou de prestação de serviços, celebrados entre vendedores ou prestadores e consumidores residentes em Portugal.

O Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo (CNIACC), faz parte integrante da Rede de Arbitragem de Consumo, sendo um meio de resolução alternativa de litígios (RAL), o que decorre, desde logo, do artº 1º do seu Regulamento.

Para prossecução deste fim, o Centro utiliza os procedimentos previstos na Lei RAL, incluindo a arbitragem necessária - sendo certo que, também, está prevista a submissão de litígios de consumo à decisão deste tribunal através de convenção das partes (sob a forma de compromisso arbitral ou clausula compromissória).

Posto isto,

e, em síntese, de acordo com o alegado pelas partes, Demandante e Demandada, está em causa

- a encomenda e entrega de uma impressora 3D – especificamente, da marca, conforme comunicação remetida à Demandada em 07.06.2023
- a impressora foi encomendada, pela Demandada a uma fábrica, na China (T. co)
- a Demandada ficou encarregue de diligenciar a encomenda e respetiva entrega
- foi liquidado o montante de €768,75, de acordo com o doc. de fls 4, junto com a reclamação
- o Demandante é criador de cães, atividade a que se dedica há cerca de 12 anos e a máquina é para ser utilizada neste âmbito e, para o seu filho

Há duas questões iniciais a resolver

- a. A ilegitimidade ativa do Demandante (alegada pela Demandada)
- b. A (in) competência material do tribunal

A Demandada veio arguir a ilegitimidade ativa do Demandante uma vez que, refere, contratou com L e não com o Demandante A

para o efeito, refere que todos os contactos (contratação inicial, estabelecimento de condições contratuais, entrega e resolução do contrato), foram estabelecidos com a L.

De acordo com o documento junto ao processo, designadamente pela Demandada com a contestação, a encomenda que ocorreu no dia 07.06.2022 e foi confirmada por L L....@...

Neste, se refere “*olá, pode prosseguir com a encomenda. Vou querer a ... e também a cabine de cura*” e, junta, *screenshot* do equipamento, como resulta expresso e claro do documento.

Verifica-se, ainda, que os contactos por email foram estabelecidos com este endereço de mail.

Concluiu-se que o endereço de mail contém o nome do Demandante (A) e de L.

Por outro lado, o pagamento é efetuado pelo ordenante A e a mensagem que dá conta deste fato é endereçada, à Demandada, por L (fls 9e 13).

A fls 21, junta com a reclamação, consta documento relativo a comunicação da Demandada dirigida à mesma L.

O Demandante, em resposta à exceção, veio alegar que os contactos foram estabelecidos com ele próprio e não com a esposa L – sem, contudo, ter sido junta qualquer prova neste sentido.

A L não interveio, por qualquer meio, no âmbito deste processo. Ainda,

Foi pelo próprio Demandante e, ainda, referido que é criador de cães, atividade que exerce há 12 anos, e que a impressora (3D) é para ser utilizada nesse âmbito e, ainda, para o filho (menor)

Ora,

A definição de consumidor adotada para o presente efeito vem consagrada no nº 1 do artº 2º da Lei nº 24/96 de 31 de julho (LDC), nos termos do qual, “*considera-se consumidor todo aquele a quem sejam prestados bens, serviços ou transmitidos direitos, **destinados a uso não profissional**, por pessoa que exerça com caracter profissional uma atividade económica que vise a obtenção de benefícios*”. – *sublinhado nosso*.



São aqui atendidos quatro elementos (*) a saber, o **subjeto** (todo aquele, ou seja, **uma pessoa singular**), o **objeto** (que atue no âmbito de uma relação contratual, de compra e venda ou prestação de serviços), o **teleológico** (destino não profissional ou uso privado dos bens/serviços) e o **relacional** (a contraparte é profissional que exerce uma atividade económica com vista à obtenção de benefícios).

O Demandante não apresentou prova da utilização não profissional do bem que encomendou.

As provas têm por função a demonstração da realidade dos factos e, àquele que invocar um direito cabe fazer a prova dos factos constitutivos do direito alegado (artºs 341º e 342º, nº 1 do Cód. Civil).

E, traduz-se “para a parte a quem compete, no encargo de fornecer a prova do facto visado, incorrendo nas desvantajosas consequências de se ter como líquido o facto contrário, quando omitiu ou não logrou realizar essa prova; ou na necessidade de, em todo o caso, sofrer tais consequências se os autos não contiverem prova bastante desse facto (trazida ou não pela mesma parte)” (Manuel de Andrade, Noções Elementares de Processo Civil, 1956, pág 184) – in CC Anotado, Dr. Abílio Neto.

A qualificação de consumidor é matéria de direito e o ónus da alegação dos factos que consubstanciam a prova dessa qualidade é do Demandante.

Assim sendo, não tendo o Demandante, **A**, demonstrado a utilização não profissional do bem, como lhe competia, não podemos concluir que o contrato foi celebrado entre um consumidor e um profissional.

E, como tal, não se trata de um conflito de consumo, pelo que o tribunal não é competente.

A incompetência do tribunal é uma exceção dilatória, de conhecimento oficioso pelo tribunal (artºs 577º, alin. a), 578º do CPC), e a sua procedência obsta a que o tribunal conheça do mérito da causa e dá lugar à absolvição da instância (nºs 1 e 2 do artº 576º).

Por outro lado, de acordo com o nº 1 do artº 18º da LAV (Lei nº 63/2011 de 14 de dezembro), o tribunal arbitral pode decidir sobre a sua própria competência, mediante decisão interlocutória ou na sentença final (nº 8).

(*) cf. Jorge Morais de Carvalho, *Manual de Direito do Consumo – 7ª ed.*, e José Engrácia Antunes, *Direito do Consumo* *Universidade Nova de Lisboa*, in <http://ae.fd.unl.pt/>

Nestes termos, fica prejudicada, a apreciação da exceção da ilegitimidade ativa e passiva, tal como arguida pela Demandada **B**.

3. Do valor do processo

A toda a causa é atribuído um valor certo que representa a utilidade económica imediata do pedido e que determina, nomeadamente, a competência do tribunal, sendo para o efeito atendível o momento em que a ação é proposta (n.ºs 1 e 2 do art.º 296.º e n.º 1 do art.º 299.º, ambos do CPC).

Ao juiz compete fixar o valor da causa, sem prejuízo do dever de indicação que impende sobre as partes.

O Demandante atribuiu ao processo o valor de €1.536,00 (mil, quinhentos e trinta e seis euros), o que se enquadra no âmbito da competência do Tribunal (art.º 6.º do Regulamento).

Por fim,

De acordo com o n.º 1 do art.º 44.º da Lei 63/2011 de 14 de dezembro (LAV), determino o encerramento do processo.

Notifiquem-se as partes da decisão.

Braga, 22 de dezembro de 2023

A Juíz-árbitro
Margarida Granwehr de Sousa