

## SENTENÇA

Processo n.º: 243/2022.

**REQUERENTE: A**

**REQUERIDA: B**

#

**SUMÁRIO:** A requerida não reembolsou a requerente do montante pago no prazo de 14 dias, não procedeu à devolução em dobro do montante pago nos 15 dias úteis posteriores a esse prazo e somente 4 meses após a rescisão do contrato reembolsou a requerente do valor que indevidamente mantinha em sua posse. A sua atuação é censurável e a sanção a decretada por lei no n.º 6 do artigo 12.º do Decreto-Lei n.º 24/2014 de 14 de Fevereiro. Da interpretação integrada dos n.º 1 e 6 do mencionado artigo 12.º, resulta que a aplicação da sanção pecuniária compulsória prevista no n.º 6 não depende de qualquer pedido do consumidor na sua reclamação, decorrendo automática e oficiosamente do pedido de reembolso da quantia entregue a título de pagamento à requerida. Este entendimento não viola o princípio do dispositivo, pois a sanção compulsória do n.º 6 reveste natureza legal, constituindo um efeito diretamente imposto pela lei que, inclusivamente, fixa o seu montante e o momento a partir do qual é devida.

#

### **I – RELATÓRIO:**

1 – No pedido dirigido ao CNIACC na sua reclamação, a requerente pede o pagamento de € 500,00 (quinhentos euros).

2 – Alega, resumidamente, que adquiriu no dia 27 de Novembro de 2021, via online, um aspirador robô Xiaomi Roidmi Eve Plus com base de carregamento inteligente, tendo efetuado o pagamento através de referência multibanco, no valor de € 335,00 (trezentos e trinta e cinco euros). Atendendo ao atraso na entrega enviou um correio eletrónico aos serviços da requerida, dando um prazo até ao dia 22 de Dezembro de 2022, uma vez que se tratava de uma prenda de natal. Durante um período de 30 dias após a compra não recebeu a encomenda, nem foi informada do seu estado pela requerida, por esse motivo a 30 de Dezembro de 2021 enviou correio eletrónico à requerida solicitando a resolução do contrato de compra, por atraso na entrega e solicitou o reembolso do pagamento para a sua conta bancária que identificou. Nesse

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

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

Tl:253 619 607

email: geral@cniacc.pt

mesmo dia 30 de Dezembro recebeu um  
correio eletrónico da requerida a

informar que iria cancelar a encomenda e efetuar o reembolso. Até à data da sua reclamação, 25 de Janeiro de 2022, não recebeu qualquer informação por parte da requerida nem o reembolso devido.

2 – Regularmente citada e notificada para a data de audiência, a requerida nada disse aos autos.

3 – A 20 de Abril de 2022 a requerente informou os autos que tinha recebido o reembolso do valor de € 335,00, pedindo a continuação do processo de reclamação para o pagamento da quantia de € 165,00 a título de indemnização.

4 – Foi realizada a audiência de julgamento com a presença da requerente e não foram apresentadas testemunhas.

#

## **II – SANEAMENTO, OBJECTO DE LITÍGIO E QUESTÕES A RESOLVER:**

O tribunal é competente em razão do território (o contrato foi celebrado no concelho de residência da requerente, localizada no concelho da Mealhada, município que não se encontra abrangido por outro centro de arbitragem de conflitos de consumo), cabendo na competência deste Tribunal (nos termos do artigo 3.º do regulamento do CNIACC e por despacho do Secretário de Estado da Justiça n.º 20778/2009 de 8 de Setembro).

As partes são legítimas e capazes.

O objeto do litígio concentra-se na questão de saber se à requerente assiste o direito de ser indemnizada pelos constrangimentos provocados pelo incumprimento contratual da requerida no montante de € 165,00.

São questões a resolver as de 1) conhecer das consequências do incumprimento contratual da requerida e 2) do direito da requerente a ser indemnizada.

#

## **III - FUNDAMENTOS DA SENTENÇA:**

### **A – Matéria de facto provada com interesse para a decisão da causa:**

1 – A requerente celebrou através da plataforma de vendas online da requerida, a 27 de Novembro de 2021, um contrato de compra de um aspirador robô Xiaomi Roidmi Eve Plus com base de carregamento inteligente, tendo efetuado o pagamento através de referência multibanco,

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

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

Tl:253 619 607

email: geral@cniacc.pt

no valor de € 335,00 (trezentos e trinta e cinco euros), como resultou dos

documentos juntos a folhas 15 a 18 dos autos e das declarações da requerente em audiência.

2 – A requerente a 15 de Dezembro de 2021, não tendo recebido o bem em causa, remeteu à requerida um correio eletrónico onde fixava como data limite para entrega do bem o dia 22 de Dezembro de 2021, como resultou do documento junto a folhas 13 dos autos e das declarações da requerente em audiência.

3 - No dia 30 de Dezembro de 2021 a requerente enviou um correio eletrónico para a requerida, pedindo a resolução do contrato e a devolução do montante pago de € 335,00, pedido este que foi aceite pela requerida, como resultou do documento junto a folhas 14 dos autos e das declarações da requerente em audiência.

4 – A compra efetuada pela requerente destinava-se a ser presentada a uma familiar no dia de natal de 2021, como resultou da sua reclamação e das declarações da requerente em audiência.

5 – No dia 20 de Abril de 2022 a requerida procedeu à devolução à requerente da quantia de € 335,00, como resultou do correio eletrónico remetido aos autos a 21 de Abril de 2022 e das declarações da requerente em audiência.

#

### **B – Motivação:**

O processo arbitral de consumo, atendendo às várias fases que compõem este procedimento RAL (mediação, conciliação e arbitragem), é sempre mutável e pode sofrer alguma instabilidade, com contestações a serem apresentadas muitas vezes a dias da audiência, os pedidos a serem alterados em sede de audiência em função do cumprimento parcial do pedido ou da alteração das circunstâncias, vicissitudes que muitas vezes somente em audiência e com a audição das partes e testemunhas se conseguem sanar.

Para além da motivação acima indicada quanto a cada facto fixado, a factualidade dada como provada foi obtida através da consulta da documentação e comunicações remetidas aos autos pela requerente e das declarações prestadas em audiência.

Da reclamação da requerente resultam factos, que não foram contraditados pela requerida.

Da reclamação da requerente, dos documentos por esta junto aos autos, que secundam e apoiam o teor das suas declarações prestadas em audiência e com base na análise crítica da

**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

prova trazida aos autos, acima descrita, se formou a convicção do tribunal na verificação dos factos dados como provados.

#

## **C – O Mérito da Causa:**

### **1) - conhecer das consequências do incumprimento contratual da requerida:**

Está em causa a responsabilidade da requerida no âmbito do quadro legislativo dos contratos celebrados à distância no contexto do comércio eletrónico.

Esta matéria encontra-se regulada pelo Decreto-Lei n.º 24/2014, de 14 de Fevereiro, que transpõe para a ordem jurídica nacional a Diretiva n.º 2011/83/UE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 25 de outubro de 2011, relativa aos direitos dos consumidores.

O comércio eletrónico é regulado pelo Decreto-Lei n.º 7/2004, de 7 de Janeiro, que transpõe para a ordem jurídica nacional a Diretiva n.º 2000/31/CE, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 8 de Junho de 2000, relativa a certos aspetos legais dos serviços da sociedade de informação, em especial do comércio eletrónico, no mercado interno.

O contrato em causa na presente reclamação representa um contrato eletrónico indireto, no entendimento de que os bens adquiridos através desta modalidade não são de forma imediata disponibilizados ao consumidor, requerendo a utilização dos meios convencionais de transporte e entrega para o seu cumprimento.

Neste sentido veja-se a descrição feita por Mariana Carvalho Homem, em “A formação dos contratos no comércio electrónico”, Revista RED, Junho de 2013, n.º1: *“Por outro lado, no comércio electrónico indirecto estamos perante a “encomenda electrónica de bens, que têm de ser entregues fisicamente por meios dos canais tradicionais como os serviços postais ou os serviços privados de correio expresso”. Dentro desta modalidade de comércio electrónico cabem aquelas compras realizadas nas chamadas lojas virtuais, efectuadas quer por meio de pagamento no momento, quer à cobrança, e podendo ir de objectos como livros em formato papel, a peças de roupa, electrodomésticos, acessórios de moda, ou até mesmo produtos alimentares.”*.

O contrato estabelecido entre a requerente e a requerida está subsumido ao regime dos “Contratos celebrados à distância e fora do estabelecimento comercial” e preenche a definição legal constante da alínea f) do artigo 3.º do referido diploma quando o caracteriza como sendo:

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

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

Tl:253 619 607

email: geral@cniacc.pt

*“..., 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;”.*

Este o diploma estabelece no seu artigo 4.º um dever de informação pré-contratual ao consumidor que consta de 23 alíneas, sem prejuízo dos deveres de informação que resultam obrigatórios para os prestadores de serviços ou vendedores de bens do Código Civil, da Lei da Cláusulas Contratuais Gerais e da Lei da Defesa do consumidor, sem esquecer as regras de informação especiais e específicas de cada área de atividade.

Tende-mos a aderir ao entendimento do Professor António Menezes Cordeiro, exposto em “O direito à não-informação”, em Estudos de Direito do Consumidor, n.º 9, 2015 a páginas 45 – 50, quando diz: *“I - Mau grado a simplificação permitida pela teoria do escopo das normas, afigura-se claro que o simples enunciado das dezenas de informações a prestar dispensa críticas. Todos têm perfeita consciência de que as informações prescritas não são prestadas. E se o forem, nenhum bonus pater familias lhes irá prestar atenção. Quando muito, olhará por alto. Em certos casos, a densidade informativa é de tal ordem que o consumidor atento nem deve prestar atenção, sob pena de não atinar com o essencial. II. A informação em excesso é nociva: acaba por esconder os pontos delicados, habituando os consumidores a não atinar no que fazem. Há que atentar nas realidades. A propósito de cada negócio, existem dois ou três aspetos a sublinhar. Cabe ao vendedor, em nome da boa-fé, chamar a atenção para eles. Quanto ao resto: a informação sempre terá um papel pedagógico, sobretudo para quem a dê. III - ...Duas consequências: nas áreas dotadas de níveis coletivos, como a supervisão e a ação inibitória, há que transferir, para eles, a sindicância do contratado; em todas, cabe relevar a tutela da confiança e a execução do contratado, como bitolas de valoração supra-informativa.”.*

Orientados pela tutela da confiança e a execução do contrato, atentos os factos acima dados como provados, verifica-se que houve incumprimento do contratado por parte da requerida.

Como decorre da matéria dada como provada a requerida obrigou-se a fornecer à requerente um equipamento, pelo qual no momento da encomenda, a 27 de Novembro de 2021, recebeu o preço pedido.

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

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

Tl:253 619 607

email: geral@cniacc.pt

Nos termos do artigo 10.º do Decreto-Lei n.º 24/2014, o consumidor pode resolver o contrato, sem necessidade de indicar o motivo, no prazo de 14 dias a contar do dia em que o consumidor adquira a posse física do bem.

Sucedo que à requerente o bem adquirido nunca foi entregue, pelo que este prazo de 14 dias nunca começou a correr, determinando no entanto o n.º 3 do artigo 11.º do mencionado diploma que: *“Considera-se exercido o direito de livre resolução pelo consumidor dentro do prazo quando a declaração de resolução é enviada antes do termo dos prazos referidos no artigo anterior.”*.

Terá de ser tida como executada dentro dos prazos legais a resolução do contrato exercida pela requerente a 30 de Dezembro de 2021, a qual foi aceite pela requerida.

## **2) - do direito da requerente a ser indemnizada:**

Resolvido o contrato são obrigações da requerida as descritas no artigo 12.º do diploma em causa, no caso as referentes ao reembolso do preço pago no prazo de 14 dias.

Ora como resultou provado nos presentes autos, a requerida somente veio a reembolsar a requerente do montante por esta pago a 20 de Abril de 2022, muito para além do prazo consagrado na lei.

A consequência deste incumprimento do prazo legal pela requerida é o estabelecido no n.º 6 do artigo 12.º, que diz: *“O incumprimento da obrigação de reembolso dentro do prazo previsto no n.º 1, 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.”*.

Nas palavras do Professor Paulo Mota Pinto, no estudo “O NOVO REGIME JURÍDICO DOS CONTRATOS A DISTÂNCIA E DOS CONTRATOS CELEBRADOS FORA DO ESTABELECIMENTO COMERCIAL”, em Estudos de Direito do consumidor, n.º 9, 2015 : *“Para o caso de não cumprimento da obrigação de reembolso dentro do prazo de 14 dias a contar da informação sobre a resolução, prevê-se uma sanção compulsória: o fornecedor de bens ou prestador de serviços fica obrigado a, no prazo de 15 dias úteis, a devolver em dobro os montantes pagos pelo consumidor, sem prejuízo do direito do consumidor a indemnização, por danos patrimoniais e não patrimoniais (artigo 12.º, n.º 6), desde que, evidentemente, estes danos sejam provados (e que, no caso da compensação – e não verdadeiramente “indemnização”, como se lê na lei – dos danos não patrimoniais, estes sejam*

**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

*graves e mereçam a tutela do direito, conforme se dispõe no artigo 496.º, n.º 1, do Código Civil). Deve, ainda, notar-se que, sem prejuízo do disposto no regime das cláusulas contratuais gerais e contratos de adesão (Decreto-Lei n.º 446/85, de 25 de outubro), são absolutamente proibidas as cláusulas que, direta ou indiretamente, excluam ou limitem os direitos dos consumidores previstos no Decreto Lei n.º 24/2014, o qual é, por isso, globalmente imperativo, em proteção do consumidor. Tais cláusulas, que estabeleçam a renúncia dos consumidores aos direitos previstos nesse diploma, assim como as que prevejam indemnização ou penalização de qualquer tipo no caso de o consumidor exercer aqueles direitos, têm-se por não escritas.”.*

A sanção compulsória tem como finalidade coagir o devedor, de uma forma indireta (através da ameaça de uma quantia pecuniária suplementar) a cumprir a prestação a que estava adstrito.

Não se trata de um direito indemnizatório mas de uma sanção punitiva que visa induzir no devedor, no caso a requerida, a cumprir, a dar cumprimento à obrigação legal de reembolso do montante recebido dentro do prazo legalmente fixado.

A requerida não reembolsou a requerente do montante pago no prazo de 14 dias, não procedeu à devolução em dobro do montante pago nos 15 dias úteis posteriores a esse prazo e somente 4 meses após a rescisão do contrato reembolsou a requerente do valor que indevidamente mantinha em sua posse.

A sua atuação é censurável e a sanção a decretada por lei no n.º 6 do artigo 12.º do Decreto-Lei n.º 24/2014 de 14 de Fevereiro .

Não há lugar à fixação de qualquer indemnização patrimonial ou não patrimonial por não terem sido provados factos que levem à sua atribuição, embora seja entendimento dos Julgados de Paz que deste tipo de conflitos resultam necessariamente danos nos consumidores, como se pode ler na decisão proferida pelo Julgado de Paz do Seixal de 11/08/2017, quando diz: *“O tribunal sabe, como o sabe a generalidade dos cidadãos que este tipo de atitude – de total desrespeito pelo cumprimento de obrigações e pelos direitos dos seus clientes – causa danos não patrimoniais elevados, pelo desgaste, pela revolta e pelo sentimento de desproteção que provoca no consumidor. Geralmente o raciocínio do prevaricador é o de que o lesado não recorrerá aos tribunais para ser reembolsado de uma quantia pequena porque acabaria por ter despesas substancialmente mais elevadas. Imperando, assim, um certo sentimento de impunidade por parte daqueles que incumprem e de impotência para os lesados.”.*

Da interpretação integrada dos n.º 1 e 6 do mencionado artigo 12.º, resulta que a aplicação da sanção pecuniária compulsória prevista no n.º 6 não depende de qualquer pedido do consumidor na sua reclamação, decorrendo automática e oficiosamente do pedido de reembolso da quantia entregue a título de pagamento à requerida.

Este entendimento não viola o princípio do dispositivo, pois a sanção compulsória do n.º 6 reveste natureza legal, constituindo um efeito diretamente imposto pela lei que, inclusivamente, fixa o seu montante e o momento a partir do qual é devida.

#

#### **IV – DECISÃO:**

Julgo procedente a reclamação apresentada por provada, condenando a requerida a pagar à requerente a quantia de € 335,00 (trezentos e trinta e cinco euros), correspondente ao remanescente do dobro da quantia paga, a título de sanção pecuniária compulsória, como decorre dos n.º 1 e 6 do artigo 12.º do Decreto-Lei n.º 24/2014, de 14 de Fevereiro.

Sem Custas.

Valor: € 335,00 (trezentos e trinta e cinco euros)

Notifique.

Lisboa, 20 de Junho de 2022.

O Juiz-árbitro,

Pedro Areia