

PROCESSO N.º 2797/2023

SENTENÇA

SUMÁRIO:

- I. Encontrando-se assente nos presentes autos que estamos perante uma venda de bens de consumo efetuada à distância, a consumidora, na situação em apreço, para além de beneficiar da proteção conferida pela Lei de Defesa do Consumidor (Lei nº 24/96, de 31 de julho), encontrar-se-á ainda abrangida pelo regime que regula os contratos celebrados à distância e fora do estabelecimento comercial, constante do DL n.º 24/2014, de 14 de fevereiro, na redação atual.
- II. Após a celebração do contrato, nos termos do artigo 10.º, n.º 1, do DL 24/2014, de 14 de fevereiro: *“O consumidor tem o direito de resolver o contrato sem incorrer em quaisquer custos (...) sem necessidade de indicar o motivo, no prazo de 14 dias (...)”*. Este direito de livre resolução contratual, trata-se do direito comumente conhecido por *“direito de arrependimento”*.
- III. Dispõe o artigo 12.º, n.º 6, do DL. n.º 24/2014, de 14 de fevereiro: *“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”*.

1. PARTES

Requerente: A

Requerida: B

2. RELATÓRIO

No seu requerimento inicial, a Requerente alega que encomendou, em 16/07/2023, um blackout na loja online da Requerida, pelo valor de € 72,99 (setenta e dois euros e noventa e nove cêntimos). Ainda antes de receber a encomenda do produto e por verificar que o mesmo não tinha as medidas adequadas, solicitou o cancelamento da encomenda e a respetiva restituição do valor pago. Depois de realizado o pedido de cancelamento da encomenda, recebeu em 10/08/2023, por parte da Requerida, confirmação de que a encomenda havia sido cancelada, sendo-lhe solicitado por esta o envio por email do seu IBAN, no qual iria ser depositado o reembolso do preço que pagou. Acontece que só veio a receber o reembolso em causa em outubro, pelo que peticiona a devolução em dobro do preço que pagou.

Citada nos termos legais, a Requerida, em contestação, referiu que a B é uma sociedade comercial multinacional que tem a sua administração centralizada em Espanha, o que faz com que o processo de anulação de encomendas se torne mais demorado. Em virtude disso, os processos de anulação de encomendas e posterior reembolso, implicam uma comunicação entre os serviços administrativos de dois países distintos, o que faz com que a Requerida tenha sérias dificuldades em cumprir os prazos de reembolso. Alega ainda que face ao elevado número de encomendas online, muitos consumidores cancelam as suas encomendas abusivamente, por forma a sobrecarregar a Requerida para que esta incumpra o prazo legal de devolução do preço das encomendas.

3. OBJETO DO LITÍGIO

O objeto do presente litígio visa apurar, no âmbito do pedido e nos termos da lei vigente, se a Requerente tem direito à devolução em dobro da quantia paga pela encomenda, porquanto a Requerida ultrapassou o prazo legal de reembolso do preço pago pela encomenda cancelada.

4. SANEADOR

- As Partes têm personalidade e capacidade judiciárias e são legítimas.
- Não há nulidades, exceções ou outras questões de que cumpra oficiosamente conhecer.
- Fixo o valor da ação em € 145,98 (cento e quarenta e cinco euros e noventa e oito cêntimos) calculado nos termos do artigo 297.º do Código de Processo Civil, *ex vi* do artigo 19.º n.º 3 do Regulamento do CNIACC.

5. FUNDAMENTAÇÃO DE FACTO

5.1. Factos Provados

Da discussão da causa, resultaram provados, com interesse para a demanda, os seguintes factos:

1. A Requerida é uma sociedade comercial que se dedica ao comércio a retalho de móveis e acessórios para casa e jardim e exerce a sua atividade dispondo de lojas físicas e uma página de internet;
2. A Requerente adquiriu, no dia 16/07/2023, um *estore enrolável – blackout, dia/noite, “135X250”*, pelo valor de € 72,99 (setenta e dois euros e noventa e nove cêntimos), para o seu uso pessoal (cf. docs. a fls. 9, 10, 11 e 12);
3. O referido contrato de compra e venda foi celebrado à distância através do endereço de internet gerido e titulado pela Requerida;
4. A Requerida vendeu o produto em causa nos autos, no exercício da sua atividade económica e com vista à obtenção de lucro;
5. A Requerida, em 10/08/2023 confirmou por email que a encomenda havia sido cancelada, solicitando à Requerente o envio do IBAN titulado por esta, por forma a ser processado o reembolso do preço pago pela encomenda (cf. doc. a fls. 3);
6. No dia 29/09/2023, a Requerente recebeu o reembolso em singelo relativo ao valor que pagou pela encomenda;

5.2. Factos Não Provados

Da discussão da causa, com interesse para a demanda, não resultaram quaisquer factos não provados.

6. MOTIVAÇÃO

A convicção do Tribunal quanto à matéria de facto dada como provada, resultou da análise crítica aos documentos juntos aos autos, bem como das declarações dos intervenientes processuais.

7. DO DIREITO

Tal como resulta da prova carreada para os autos, entre a Requerente e a Requerida foi celebrado, à distância, um contrato de compra e venda de um *estore enrolável – blackout, dia/noite, “135X250”*, pelo preço de € 72,99 (setenta e dois euros e noventa e nove cêntimos). Este contrato configura uma relação de consumo, porquanto foi celebrado entre uma consumidora, que adquiriu o bem para fins pessoais, alheios à sua atividade comercial e um profissional, que vendeu o produto em causa no exercício da sua atividade e com vista à obtenção de lucro (art. 2.º n. 1 da Lei n.º 24/96, de 31 de julho – Lei de Defesa do Consumidor).

Encontrando-se assente nos presentes autos que estamos perante uma venda de bens de consumo efetuada à distância, a consumidora, na situação em apreço, para além de beneficiar da proteção conferida pela Lei de Defesa do Consumidor (Lei nº 24/96, de 31 de julho), encontrar-se-á ainda abrangida pelo regime que regula os contratos celebrados à distância e fora do estabelecimento comercial, constante do DL n.º 24/2014, de 14 de fevereiro, na redação atual. No âmbito do diploma em apreço (art. 3.º al. h), o contrato celebrado à distância é aquele que é *“celebrado entre o consumidor e o fornecedor de bens ou prestador de serviços, sem a 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.”* Após a celebração do contrato, nos termos do artigo 10.º, n.º 1, do DL 24/2014, de 14 de fevereiro: *“O consumidor tem o direito de resolver o contrato sem incorrer em quaisquer custos (...) sem necessidade de indicar o motivo, no prazo de 14 dias (...)”*. Este direito de livre resolução contratual, trata-se do direito comumente conhecido por *“direito de arrependimento”*.

Revertendo ao caso dos autos, a encomenda foi efetuada no dia 16/07/2023. Ainda antes da entrega da encomenda, a Requerente comunicou à Requerida da sua intenção em resolver o contrato celebrado, ao abrigo do direito de livre resolução contratual. A Requerida alega que a Requerente apresentou duas versões contraditórias no âmbito da solicitação para o cancelamento do contrato, porquanto num primeiro momento alegou ter havido problemas com a entrega do produto e mais tarde, na reclamação dirigida a este Tribunal, apresenta como motivo um engano nas medidas do produto, que não caberia no local a instalar. Neste âmbito, mostra-se desnecessário apreciar a motivação da Requerente no pedido de livre resolução do contrato formulado, isto porque, o legislador deixou expressamente consignado que ***o consumidor tem o direito de resolver o contrato sem necessidade de indicar o motivo, no prazo de 14 dias.*** Ainda que se possa colocar em causa o rigor jurídico do termo livre resolução, porquanto a resolução contratual carece sempre de motivo para o seu exercício, o certo é que estamos perante um desvio a tal regra podendo, neste caso (contrato celebrado à distância), a consumidora solicitar a resolução imotivada

do contrato. Assim, a discussão levantada pela Requerida acerca do motivo para a resolução mostra-se infrutífera no âmbito do exercício do predito direito. Tanto mais que, a própria Requerida confirmou a resolução do contrato em 10/08/2023 e solicitou o IBAN da Requerente, por forma a efetuar o reembolso do preço que recebeu pela encomenda do produto.

Deste modo, a Requerida dispunha do prazo de 14 dias a contar desde o dia 10/08/2023 para reembolsar a Requerente. Com efeito, tinha até ao dia 24/08/2023, para proceder ao reembolso do valor de € 72,99 (setenta e dois euros e noventa e nove cêntimos). Porém, o reembolso da encomenda veio a ocorrer somente em 29/09/2023, isto é, 50 dias após a confirmação do cancelamento da encomenda (10/08/2023).

Dispõe o artigo 12.º, n.º 6, do DL. n.º 24/2014, de 14 de fevereiro: *“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”*. Assim, por aplicação do preceito legal transcrito, a Requerida está obrigada a devolver em dobro o montante que recebeu da Requerida, pelo contrato de compra e venda celebrado com esta.

Não obstante a Requerida ter identificado, em contestação, diversa jurisprudência, na qual improcederam os pedidos de reembolso no âmbito da norma legal em apreciação nos presentes autos, a verdade é que, grosso modo, os casos em apreciação nessas decisões remontam a uma época em que Portugal atravessava um período pandémico e, por via disso, os Tribunais decidiram em conformidade com as circunstâncias extraordinárias que aquele momento temporal impunha. Contudo, isso já não sucede na presente demanda, visto que o contrato que deu origem ao litígio em causa nos presentes autos remonta ao ano de 2023, altura em que já se encontrava superada a situação pandémica em Portugal.

Alega ainda a Requerida (no sentido de justificar a demora no reembolso do preço que recebeu pela encomenda) que a sociedade comercial da Requerida é uma multinacional, com serviços centralizados em Espanha, o que obriga a uma troca de informação entre os departamentos comerciais de dois países distintos, fazendo com que a Requerida tenha dificuldade em cumprir os prazos legais, no que ao reembolso do preço das encomendas canceladas diz respeito. Sem tecer qualquer comentário acerca da forma de funcionamento da Requerida, parece-nos não ser razoável que uma sociedade comercial que exerce a sua atividade em Portugal, tenha dificuldade em cumprir com a legislação em vigor, porque os seus serviços estão centralizados noutro país, em Espanha.

Desta feita, e sem necessidade de maiores considerações, procede o pedido formulado pela Requerente relativo à devolução em dobro do valor pago pela encomenda.

8. DECISÃO

Pelo exposto, julgo totalmente procedente a presente ação e, em consequência, condeno a Requerida a restituir à Requerente a quantia de € 72,99 (setenta e dois euros e noventa e nove cêntimos), referente ao remanescente do valor relativo ao reembolso em dobro, uma vez que o valor pago pela encomenda já foi devolvido.

Notifique e deposite.

Braga, 29 de maio de 2024.