

SENTENÇA

#

Processo n.º: 2101/2022.

REQUERENTE: A

REQUERIDA: KLASS - B

#

SUMÁRIO: Subsume-se também ao regime estabelecido pelo Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de Outubro, quando na alínea a) do n.º 1 do seu artigo 3.º afirma que é aplicável: “*Aos contratos de compra e venda celebrados entre consumidores e profissionais, incluindo os contratos celebrados para o fornecimento de bens a fabricar ou a produzir;*”. E neste sentido a obrigação que impendia sobre a requerida é o cumprimento do direito fixado no n.º 4 do artigo 11.º do mencionado diploma, que determina que: “*O profissional deve entregar os bens na data ou dentro do período especificado pelo consumidor, salvo convenção em contrário.*”. O incumprimento do prazo fixado entre as partes no contrato tem por consequência a atribuição ao requerente do direito a resolver o contrato, que este veio a exercer junto da requerida na comunicação que este lhe dirigiu a 28 de Agosto de 2022, pedindo a devolução do que tinha até então pago.

#

1 – RELATÓRIO:

1.1 – No pedido dirigido ao CNIACC, a requerente pede a devolução do montante pago, no valor de 334,00 euros, referente ao pagamento que efetuou por conta do preço a pagar pela compra de um sofá na loja da requerida em Leiria.

1.2 – Alega na sua reclamação inicial, resumidamente, que a 25 de Abril de 2022 adquiriu à requerida, na loja desta, localizada em Leiria, designada comercialmente por, um sofá, que teria de ser produzido e que lhe seria entregue no prazo de 70 dias úteis. Para tanto foi efetuada uma nota de encomenda em loja, tendo o requerente pago a quantia correspondente a metade do valor do sofá e do serviço de transporte e entrega em sua casa no montante de 334,00 euros. Após várias tentativas de contacto com a empresa e datas de entrega falhadas, pediu a devolução do sinal entregue conforme instruções que lhe foram dadas na loja de Leiria,

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

enviou email para o apoio a clientes no dia 28 de Agosto de 2022, tendo-lhe sido pedido o IBAN mas até hoje não recebeu a devolução, nem foram fornecidas mais informações.

1.3 – Regularmente citada para o teor da reclamação e notificada para a realização da audiência, a requerida não veio apresentar contestação e nada disse aos autos.

1.4 – Foi realizada a audiência de julgamento na presença do requerente.

#

2 – SANEAMENTO, OBJECTO DE LITÍGIO E QUESTÕES A RESOLVER:

2.1 - O tribunal é competente em razão da matéria (uma vez que se trata de um conflito de consumo fundado no contrato de compra e venda de um bem para uso particular do requerente), do território (o contrato foi celebrado no concelho da Batalha, município que não se encontra abrangido por outro centro de arbitragem), cabendo na competência deste Tribunal (nos termos do artigo 3.º do regulamento do CNIACC por despacho proferido pelo Secretário de Estado da Justiça n.º 20778/2009 de 8 de Setembro) e as partes são legítimas e capazes.

Nos termos do artigo 14.º da Lei n.º 24/96 (alterada pela Lei n.º 63/2019 de 16 de Agosto), os conflitos de consumo até € 5.000,00 estão sujeitos a arbitragem necessária quando, por opção expressa dos consumidores, sejam sujeitas a tribunal arbitral.

Está em causa um direito potestativo do consumidor à arbitragem. Este direito não é novo no nosso ordenamento jurídico, já existindo quanto aos conflitos com origem na prestação de serviços públicos essenciais, como previsto no n.º 1 do artigo 15.º da Lei n.º 23/96.

Como se pode ler na *“Reflexão sobre a arbitragem e a mediação de Consumo na Lei de Defesa do Consumidor – A Lei n.º 63/2019, de 16 de Agosto”*, de Jorge Morais Carvalho e João Pedro Pinto Ferreira, publicada na Revista Internacional de Arbitragem e Conciliação, n.º 13, 2020, a folhas 34: *“Com efeito, o artigo 14.º-2 da LDC atribui ao consumidor o direito a iniciar um processo de arbitragem contra um profissional. Trata-se de um figura híbrida, que conjuga elementos da arbitragem voluntária (quanto ao consumidor) e da arbitragem necessária (quanto ao profissional) e que se caracteriza pela atribuição de um direito potestativo à arbitragem ao consumidor e a correspondente sujeição do profissional, razão pela qual qualificamos esta arbitragem como potestativa.”*

No mais não existem nulidades processuais ou irregularidades da instância que impeçam o conhecimento do mérito da causa.

2.2 - O objeto do litígio concentra-se na questão de saber se à requerente assiste o direito a ver devolvido o montante entregue a título de sinal pela compra do sofá que pretendeu realizar junto da requerida.

São questões a resolver as de conhecer do cumprimento do contrato e dos direitos do requerente.

#

3 - FUNDAMENTAÇÃO DA SENTENÇA:

3.1 – Matéria de facto provada com interesse para a decisão da causa:

3.1.1 – O requerente encomendou à requerida a 25 de Abril de 2022 um sofá, tendo pago o montante de 334,00 euros referente a metade do valor do sofá e do custo do transporte e entrega em sua casa; conforme resultou da reclamação do requerente, das suas declarações em audiência e do documento junto a folhas 3 dos autos.

3.1.2 – No momento da encomenda foi fixado que o sofá seria entregue no prazo de 70 dias úteis, 60 destinados à produção e 10 à entrega, conforme resultou da reclamação do requerente, das suas declarações em audiência e do documento junto a folhas 3 dos autos.

3.1.3 – Atenta a falta de entrega do sofá no prazo contratado, o requerente envio um correio eletrónico dirigido ao serviço de apoio a clientes da requerida a 28 de Agosto de 2022, pedindo a devolução do montante pago, conforme resultou da reclamação do requerente, das suas declarações em audiência e do documento junto a folhas 5 dos autos.

3.1.4 – Por correio eletrónico datado de 30 de Agosto de 2022 dirigido ao requerente, o serviço de apoio a clientes pediu o envio do IBAN, que o requerente remeteu no dia seguinte pela mesma via, conforme resultou das declarações do requerente em audiência e do documento junto a folhas 6 dos autos.

3.1.5 – Ao requerente não foi pago o valor entregue de 334,00 euros, conforme resultou da sua reclamação e das suas declarações em audiência.

#

3.2 – Motivação:

A instância arbitral de consumo, atendendo às fases processuais que a compõem, é sempre mutável e sofre 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 ou da alteração de circunstâncias, tudo resultando em vicissitudes que somente em audiência e com a audição de testemunhas e partes se conseguem sanear.

Para além da motivação acima indicada quanto a cada facto dado como provado, a factualidade dada como provada foi obtida através da consulta da documentação e comunicações remetidas aos autos pelo requerente e do que resulta nos autos por admissão.

Da reclamação do requerente resultam factos que não foram contraditados pela requerida, nomeadamente os relativos ao contrato de compra e venda, ao bem em causa e à verificação do pagamento, ou seja consubstanciam os factos invocados pelo requerente.

Os factos descritos pelas partes, as suas comunicações, a forma como a requerente depôs acerca de todo o sucedido, de forma credível e assertiva, demonstraram-se suficientes para esclarecer os factos que consubstanciam o sucedido.

Em conclusão, com base na análise crítica da prova trazida aos autos, acima descrita, se formou a convicção do tribunal na verificação dos factos acima dados como provados.

#

3.3 – O Mérito da Causa:

3.3.1 - do cumprimento do contrato e dos direito da requerente:

As partes celebraram um contrato que se enquadra juridicamente no princípio da liberdade contratual como fixado no artigo 405.º do Código Civil (*1. Dentro dos limites da lei, as partes têm a faculdade de fixar livremente o conteúdo dos contratos, celebrar contratos diferentes dos previstos neste código ou incluir nestes as cláusulas que lhes aprouver.*).

Com relevo para o enquadramento da celebração dos contratos, importa ter presente o disposto no artigo 227.º do Código Civil quando determina: “*Quem negocia com outrem para a conclusão de um contrato deve, tanto nos preliminares como na formação dele, proceder segundo as regras da boa fé, sob pena de responder pelos danos que culposamente causar à outra parte*”.

Nas palavras de LUÍS MIGUEL SIMÃO DA SILVA CALDAS, em JULGAR - N.º 21 – 2013, “DIREITO À INFORMAÇÃO NO ÂMBITO DO DIREITO DO CONSUMO O CASO ESPECÍFICO DAS CLÁUSULAS CONTRATUAIS GERAIS”, a página 206: “*Deste segmento normativo retira-se que impendem sobre as partes, entre outros, deveres de comunicação, informação e esclarecimento que abrangem, por um lado, a viabilidade da celebração do contrato e os obstáculos a ela previsíveis, e por outro, os elementos negociais e a própria viabilidade jurídica do contrato projectado. Na decorrência desses deveres de boa-fé, de lealdade e de lisura contratual impõe-se que a parte, que conheça ou saiba — ou deva saber com a normal diligência — que algum risco ameaça o sucesso do processo negocial, o comunique à contraparte, advertindo-a, em particular, da necessidade de adequada prudência na realização de gastos.*”.

Mas tratando-se de um contrato de consumo, ao contrato celebrado entre as partes, também se aplica o disposto na Lei n.º 24/96 de 31 de Julho, comumente designada por Lei de Defesa do Consumidor.

Estabelece este diploma, no seu artigo 3.º que o consumidor, no caso a aqui requerente, tem direito: “*a) À qualidade dos bens e serviços; ... d) À informação para o consumo; e) À proteção dos interesses económicos; ...*”.

Subsume-se também ao regime estabelecido pelo Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de Outubro, quando na alínea a) do n.º 1 do seu artigo 3.º afirma que é aplicável: “*Aos contratos de compra e venda celebrados entre consumidores e profissionais, incluindo os contratos celebrados para o fornecimento de bens a fabricar ou a produzir;*”.

De facto, como resulta dos autos, o requerente pretendeu adquirir à requerida um sofá que teria um prazo de produção, ou seja, não se encontrava pronto para entrega imediata, tendo as partes fixado e o requerente aceite, que o prazo de produção e entrega seria de 70 dias úteis, ou seja o sofá deveria ter sido entregue em casa do requerente até ao dia 1 de Agosto de 2022, atenta a data da celebração do contrato.

E neste sentido a obrigação que impendia sobre a requerida é o cumprimento do direito fixado no n.º 4 do artigo 11.º do mencionado diploma, que determina que: “*O profissional deve entregar os bens na data ou dentro do período especificado pelo consumidor, salvo convenção em contrário.*”.

O incumprimento do prazo fixado entre as partes no contrato tem por consequência a atribuição ao requerente do direito a resolver o contrato, que este veio a exercer junto da

requerida na comunicação que este lhe dirigiu a 28 de Agosto de 2022, pedindo a devolução do que tinha até então pago.

O requerente tem assim direito à resolução do contrato que peticiona no presente processo, com a correspondente devolução do preço pago pelo bem.

A resolução terá de ser realizada nos termos do disposto nos artigos 432.º e seguintes do Código Civil (C.C.).

Esta resolução tem assim efeitos retroativos (434.º do C.C.), determinando que deve ser restituído tudo quanto tenha sido prestado (433.º e 289.º do C.C.).

*

4 – DECISÃO:

Julgo totalmente procedente a reclamação apresentada e o pedido formulado, condenando a requerida a devolver ao requerente o montante de 334,00 euros.

Sem Custas.

Valor: € 334,00.

Notifique.

Lisboa, 27 de Fevereiro de 2023.

O Juiz-árbitro,

Pedro Areia