



Processo n.º 1600/2022

Sumário:

I – Por força do art. 4.º, n.º 1, da Lei de Defesa do Consumidor, o consumidor tem direito à qualidade dos bens e serviços.

II – A lei das vendas à distância – DL 24/2014 - obriga o vendedor/fornecedor a ressarcir o consumidor em dobro do valor pago, aquando da livre resolução do contrato nos termos da lei, se o valor não for devidamente reembolsado.

III – O consumidor tem direito a ser ressarcido de todos os danos patrimoniais e não patrimoniais sofridos, de acordo com a Lei de defesa do Consumidor.

1. Identificação das partes

Reclamante: A

Reclamada: B

2. Preâmbulo/ Da Arbitragem

O Centro é uma associação sem fins lucrativos, autorizado pelo Membro do Governo responsável pela área da Justiça para poder desenvolver a sua atividade e encontra-se inscrito junto da Direção-Geral do Consumidor como entidade de resolução alternativa de litígios, nos



termos dos artigos 5.º e 16.º da Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro, que transpõe a Diretiva 2013/11/UE do Parlamento Europeu e do Conselho sobre a RAL, que estabelece o enquadramento jurídico dos mecanismos de resolução extrajudicial de litígios de consumo (doravante Lei RAL).

O Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo (CNIACC), adiante designado abreviadamente como Centro, faz parte integrante da Rede de Arbitragem de Consumo, sendo um meio de resolução alternativa de litígios (RAL) e prestando informação no âmbito dos direitos dos consumidores.

Nos termos do art. 13º do Regulamento do CNIACC foi indicada a juiz árbitro aqui signatária, Elionora Santos, para a constituição do tribunal arbitral, e marcada tentativa de conciliação e julgamento arbitral para o dia 29 de novembro de 2022, às 10h00, nas instalações da DGC, em Lisboa, que se fixa como lugar da arbitragem.

3. Do objeto do litígio

Alega o Reclamante, em síntese que no dia 21 de junho de 2022 colocara o carro numa oficina R para fazer a substituição do depósito de adBlue.

Tendo um preço e pretendendo comparar pediu um orçamento pelo telefone à Reclamada. Nesse mesmo dia e perante informações telefónicas que teve fez um pagamento no valor de 1156,85€ a esta entidade, convencido que estava a pagar a encomenda da peça à oficina onde o carro estava.



Dando ordem de reparação/substituição deu-se conta de que afinal havia sido paga a quantia à empresa Reclamada e não à oficina onde o carro estava.

Logo no dia seguinte ligou aos serviços dando conta do erro, e a 25.06.2022 foi ao local presencialmente para tentar resolver o caso.

Sendo que para todos os efeitos nunca lhe foi entregue a peça encomendada/comprada pelo telefone e ficaram de lhe dar uma resposta.

No dia 27.06.2022 voltou à loja para fazer uma queixa no livro, mas a pedido do funcionário, que tudo se iria resolver, acabou por não o fazer.

Até que a 30.06.2022 conforme consta dos autos, fez um pedido de livre resolução do contrato celebrado pelo telefone, em que por escrito solicita a devolução do valor pago, usando para esse efeito o formulário disponibilizado pela DGC no seu site.

Ainda voltou à loja dia 02.07.2022, pois nada recebera, em que lhe foi indicado que o dito depósito de adBlue fora devolvido, e foi dada indicação dia 06.07.2022 que a transferência seria feita, mas a verdade é que até à data desta audiência nada ocorrera.

Contactada a entidade vendedora a mesma respondeu a 29 de julho 2022 que o cliente ligara a pedir a cotação de uma peça e que fora informado do valor e feita a encomenda da mesma, considerando que não houve equívoco.

Indicavam ainda que procederiam à devolução se lhes fossem pagos os custos associados com a encomenda e devolução.



Nada mais foi acrescentado.

Posteriormente o reclamante pagou a quantia de 23.80€ a 22 de agosto de 2022, para que os custos das despesas fossem acautelados, mas continuou sem receber a peça nem receber o reembolso.

4. Valor da Causa

Nos termos da lei, o valor da causa corresponde ao valor atribuído ao pedido formulado pelo reclamante.

Assim e de acordo com o apresentado no caso, compreendendo o pedido reformulado em audiência, fixa-se o valor da causa em **€2405,18** (dois mil e quatrocentos e cinco euros, e dezoito cêntimos).

5. Da tentativa de conciliação e do julgamento arbitral

Na data e hora designada para a audiência verificou-se que apenas estava presente o Reclamante, não tendo comparecido a Reclamada.

Nos termos do art. 14º do Regulamento, e da LAV deu-se lugar ao andamento da audiência, pois estando a parte devidamente notificada, a sua ausência não implica adiamento ou remarcação da audiência.

Foi ouvida a parte.



Finda a produção de prova, e, concluídas as alegações finais, foi encerrada a audiência de discussão e julgamento, tendo a Parte sido informada que posteriormente seria notificada da Sentença.

6. Fundamentação:

Dos fundamentos de facto

6.1. Resultam como factos provados:

- a. O reclamante contactou telefonicamente com a Reclamada no dia 21.06.2022.
- b. Com o intuito de saber o valor de uma peça, para a sua viatura que se encontrava na oficina da R.
- c. Foi-lhe indicada telefonicamente a quantia de 1156.85€ a pagar, e o reclamante pagou a mesma por transferência no mesmo dia.
- d. A peça, um depósito de AdBlue, nunca foi entregue ao Reclamante.
- e. Foi comunicada por escrito a resolução do contrato de compra e venda à distância, no dia 30.06.2022;
- f. A 22 de agosto de 2022, o Reclamante pagou a quantia de 23,80€ pelos custos de devolução da peça.
- g. O reclamante nunca viu a peça encomendada.
- h. Até à data não houve reembolso do valor pago.



i. Com todo o processo apresenta o reclamante despesas no valor de 67.68€ correspondentes a deslocações, e dia perdido de trabalho, tidos como danos patrimoniais.

Os factos provados tiveram por base os depoimentos do Reclamante, assim como a documentação referenciada junta aos autos, o que devidamente conjugado com as regras da experiência comum e os critérios de razoabilidade alicerçou a convicção do Tribunal.

6.2. Resultam como factos não provados

- a. Que a Reclamada chegou a ter a peça em sua posse;
- b. Que existiram custos com a encomenda;

Os factos não provados resultam da ausência de mobilização probatória credível que permitisse ao Tribunal aferir da veracidade dos factos, após a análise dos documentos juntos, bem como assim perante ausência de outras testemunhas, peritos, ou prova cabal dos mesmos.

7. Do Direito

Entre o reclamante e a reclamada, foi celebrado um contrato de compra e venda à distância, com uma venda realizada pelo telefone.



Como a reclamada vendedora é uma sociedade comercial e o reclamante encomendou uma peça para uma utilização não profissional, estando assim perante um contrato de compra e venda à distância, regulado pelo Decreto-Lei n.º 24/2014, de 14 de fevereiro, na sua versão atualizada pela Lei n.º 16/2022, de 16 de agosto.

Para os devidos efeitos, o diploma determina nas suas definições que um contrato celebrado à distância é *«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.»*

De acordo com o diploma supramencionado são requisitos de celebração, quanto á sua forma, uma série de informações obrigatórias, que constam do art. 4º e do art. 5º.

Sendo que todas as informações devem ser prestadas ao consumidor de forma clara e compreensível por meio adequado, e com respeito pelo princípio da boa-fé, e da lealdade nas transações comerciais.

Além disso quanto uma encomenda feita por via eletrónica, enquanto contrato celebrado à distância, é realizada, e implicar para o consumidor uma obrigação de pagamento – como foi o caso – o



fornecedor do bem deve dar ao consumidor de forma clara e bem visível, e antes da encomenda se concluir, as informações pré-contratuais previstas na lei supramencionada, nomeadamente no art. 4º, alíneas d), e), f), g), h), i), q) e u) do n.º 1 do artigo anterior.

Desta feita e considerando o negócio realizado, e pago, o consumidor tem o prazo de 14 dias para resolver o contrato feito à distância, o que o fez quer telefonicamente e presencialmente, conforme provado nos autos, e posteriormente por escrito de forma tempestiva.

Dando assim cumprimento ao direito de livre resolução previsto no art. 10º, n.º 1 do diploma em apreço.

Desta feita e pelo exercício do direito em causa, os efeitos do mesmo permitem que o Reclamante cfr. art.º 11, n.º 2, possa tornar no presente caso inequívoca a sua declaração de resolução.

Com o cumprimento legal desta livre resolução o legislador faz incumbir perante o fornecedor uma série de obrigações, nomeadamente o prazo de 14 dias, a contar de quando foi informado da decisão de resolução, para reembolsar o consumidor de todos os pagamentos recebidos, incluindo os custos de entrega do bem, atendendo ao art. 12º n.º 1, e art. 13º do diploma que rege as vendas à distância.

Devendo o reembolso ser feito pelo mesmo modo que foi utilizado para a transação inicial, no caso uma transferência bancária.



Por fim determina o n.º 6 do art. 12.º que se existir incumprimento da obrigação de reembolso dentro do prazo previsto no n.º 1, que era de 14 dias, terá o fornecedor de devolver em dobro, no prazo de 15 dias úteis, os montantes pagos pelo consumidor, sem prejuízo do direito do consumidor à indemnização por danos patrimoniais e não patrimoniais.

Ora neste caso os prazos estão todos largamente ultrapassados, uma vez que a venda ocorreu a 21 de junho de 2022.

Nos termos deste regime, o vendedor deverá ressarcir o consumidor de todos os valores em apreço.

Considerando este tribunal arbitral que é inadmissível que face ao lapso temporal decorrido a reclamada continue sem devolver a quantia que retém, sem qualquer justificação, sem ter prestado o serviço de venda em causa, e tendo deixado de comunicar com este tribunal e com o consumidor, o que demonstra em nosso entender uma clara má-fé no tratamento da questão.

Quanto aos danos sofridos, devem aplicar-se as normas gerais da Lei de Defesa do Consumidor e do Código Civil.

O artigo 12.º da Lei de Defesa do Consumidor (Lei 24/96, de 31 de julho) determina que *“o consumidor tem direito à indemnização dos danos patrimoniais e não patrimoniais resultantes do fornecimento de bens ou prestações de serviços defeituosos”*.

São requisitos gerais da responsabilidade contratual: o incumprimento do contrato, a culpa (que se presume - artigo 799.º do



Código Civil), a existência de danos e o nexo de causalidade entre o incumprimento contratual e os danos.

Tais presunções fazem apelo a conceitos indeterminados que terão de ser densificados através de factos concretos que razoavelmente, de acordo com as regras da experiência comum, permitam inferir a falta de qualidade, conformidade e de desempenho normal que é de esperar de bens daquela natureza *(Acórdão do Supremo Tribunal de Justiça de 20-03-2014, relator: Moreira Alves, Processo n.º 783/11.2TBMGR.C1.S1).*

Pelo exposto, é possível concluir que tenha havido um incumprimento do contrato de compra e venda à distância, o que permite a verificação da existência de responsabilidade civil.

E com isso falta de conformidade dos procedimentos do vendedor, nos moldes em como todo o processo foi tratado, desde a encomenda feita telefonicamente, ao não reembolso do valor, nos prazos devidos, como ainda na cobrança de despesas com custos de entrega/encomenda que nem deveriam ser imputáveis ao consumidor.

Além disso e por força do art. 12.º, n.º 1, da Lei de Defesa do Consumidor, em sede de responsabilidade civil contratual, o consumidor tem direito à indemnização dos danos patrimoniais e não patrimoniais resultantes do fornecimento de bens ou prestação



de serviços defeituosos, uma vez preenchidos os requisitos legais, consagrados nos artigos 798.º e seguintes, e 562.º do Código Civil.

São requisitos gerais da responsabilidade contratual: o incumprimento do contrato, a culpa (que se presume – artigo 799.º do Código Civil), a existência de danos e o nexo de causalidade entre o incumprimento contratual e os danos.

Assim verificados os pressupostos da responsabilidade civil, deve a reclamada pagar à reclamante a título de indemnização, uma compensação pelos danos não patrimoniais apresentados nos autos, fixando-se o valor dos mesmos em 67.68€ pela deslocação realizada, e dia de 8h de trabalho perdido.

8. Da decisão

Atento ao exposto, e sem necessidade de mais considerações, considera-se a ação totalmente procedente, condenando-se a reclamada ao pagamento ao reclamante da quantia total de 2405.18€, a título de:

- a. Devolução em dobro do valor pago com a encomenda telefónica e nunca entregue, de 1156,85€;



b. Despesas pagas com os custos de devolução da peça no valor de 23.80€

c. Indemnização por danos patrimoniais tidos com o processo no valor de 67.68€.

Deposite e notifique.

Lisboa, 12 Dezembro 2022

A juiz-árbitro

Elionora Santos