



Proc. 2212/2019

Sumário da sentença:

- 1- Uma das principais obrigações de um vendedor é a entrega ao comprador do bem objeto do contrato;*
- 2- O incumprimento dessa obrigação no domínio das vendas a consumidores finais, concede a estes um conjunto de direitos;*
- 3- Se o incumprimento da obrigação ultrapassa os limites temporais fixados na Lei de Defesa do Consumidor e no Decreto-lei que estabelece o regime jurídico aplicável aos contratos à distância, têm os consumidores direito à devolução, em dobro, da quantia paga;*
- 4- A reclamante peticionou a devolução, apenas, da quantia que pagou pelo bem objeto do contrato, sendo a ação julgada, totalmente, procedente.*

_____ // _____

Reclamante: A

Reclamada: B

A- Relatório

A reclamante pede que a reclamada seja condenada a devolver-lhe a quantia de €640,10, que pagou pela compra de um *Smartphone* que nunca lhe chegou a ser entregue.



1. A reclamante alega os seguintes factos essenciais:
 - a. No dia 12 de setembro de 2019, a reclamante adquiriu à reclamada, através do *site* de internet “www.B.pt”, um *smartphone* pelo valor de €640,10;
 - b. Pagou o referido valor por Multibanco e recebeu 3 *e-mails* a confirmar a encomenda;
 - c. O prazo anunciado para a entrega era de 5 a 10 dias;
 - d. Findo esse prazo, a reclamante questionou sobre a demora na entrega, tendo-lhe sido respondido “estamos de momento a aguardar o envio do equipamento por parte da marca”;
 - e. No dia 29 de setembro de 2019, por não ter recebido o *smartphone*, solicitou o cancelamento da encomenda, tendo o pedido de cancelamento sido aceite em 02 de outubro;
 - f. Enviou o IBAN e aguardou 14 dias para reembolso, mas em 20 de outubro de 2019 continuava sem receber o reembolso;
 - g. A reclamante entrou em contacto com a reclamada e foi-lhe respondido em 21 de outubro, por e-mail, que “o seu pedido de reembolso encontra-se no departamento financeiro em fila para transferências. Irei internamente enviar informação para acelerar o seu pedido de reembolso”.
2. A reclamada, notificada para a morada constante do contrato, assim como para a morada constante do Registo Nacional de Pessoas Coletivas, não rececionou, por mais do que uma vez, a carta com a citação para a presente ação arbitral. Os autos prosseguiram os seus termos, em conformidade com o estatuído no art.º 35.º, n.ºs 2 e 3 da Lei n.º 63/2011, de 14 de dezembro (aplicável *ex vi* o disposto no art.º 19.º, n.º 3 do Regulamento deste Tribunal Arbitral, dado tratar-se de arbitragem necessária), porquanto a reclamada obsteu injustificadamente à citação, quando a mesma mantém a morada que consta dos autos como sendo a da sua sede.

B- Delimitação do objeto do litígio

O objeto do litígio reconduz-se à verificação da (in)existência do direito da reclamante devolução da quantia *supra* referida.

C- Da fundamentação de facto

- a. Atendendo às alegações fáticas da reclamante e da reclamada, aos elementos carreados para os autos, consideram-se provados, de entre os que são essenciais para o objeto do litígio e para as questões relevantes para a decisão da causa, os seguintes factos:
 - i. No dia 12 de setembro de 2019, a reclamante adquiriu à reclamada, através do *site* de internet “www.B.pt” um *smartphone* Samsung Galaxy S10 Branco 128GB, pelo valor de €640,10 (facto que dou como provado atendendo ao teor do documento de fls. 4 dos autos);
 - ii. No dia 02 de novembro de 2019, após solicitação da reclamante, o estado da sua encomenda passou a ser “em devolução/reembolso (facto que dou como provado atendendo às declarações da reclamante em sede de audiência de julgamento e ao teor do documento de fls. 6 dos autos).

- b. Com relevância para a decisão da causa não resultou provado que a reclamada tenha procedido, até à data da entrada da reclamação que origina a constituição do tribunal arbitral, à entrega do *supra* referido *smartphone* à reclamante ou ao reembolso do pagamento efetuado pela reclamante (ónus de prova que incumbia à reclamada).

D- Da fundamentação de Direito



A compra e venda em causa nos presentes autos tem a especificidade de integrar, num dos lados da relação, um consumidor, porquanto à reclamante foi fornecido um bem destinado ao uso não profissional, por pessoa que exerce com carácter profissional uma atividade económica que visa a obtenção de benefícios (art.º 2º, n.º 1 da Lei de Defesa do Consumidor¹);

Concomitantemente, o Decreto-Lei n.º 24/2014, de 14 de fevereiro² estabelece o regime “aplicável aos contratos celebrados à distância e aos contratos celebrados fora do estabelecimento comercial, tendo em vista promover a transparência das práticas comerciais e salvaguardar os interesses legítimos dos consumidores” (art.º 2º, n.º 1).

A reclamada não procedeu à entrega do bem objeto do contrato nos prazos estabelecidos no art.º 19.º do referido Decreto-Lei n.º 24/2014, de 14 de fevereiro e, por isso, no termos do n.º 3 desta norma legal, a reclamante tem direito a que a reclamada lhe devolva, em dobro, o valor que pagou.

A reclamante peticiona, apenas, o reembolso da quantia que pagou no âmbito do contrato objeto dos presentes autos, exercendo os seus direitos de forma moderada e, diga-se, não exercendo todos os direitos que a lei lhe concede face ao incumprimento gravoso dos deveres a que está adstrita a reclamada (cfr. também o art.º 9.º-B, n.º 8 da Lei de Defesa do Consumidor)

Decisão:

¹ Lei n.º 24/96, de 31 de julho, atualizada pela Lei n.º 63/2019, de 16 de agosto.

² Atualizado pelo D.L. n.º 78/2018, de 15 de outubro.



ARBITRAGEM DE CONSUMO

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

Termos em que, com base nos fundamentos expostos, se julga a ação, totalmente, procedente, condenando-se a reclamada a devolver à reclamante a quantia de €640,10 (seiscentos e quarenta euros e dez cêntimos).

Notifique-se.

Braga, 11 de setembro de 2020.

O Juiz-árbitro

(César Pires)