

Proc. 632/2023

Sumário da sentença

- 1- *Para que um pedido de devolução do preço em dobro possa proceder é necessário que o consumidor alegue e prove que declarou perante o profissional a resolução do contrato e que o profissional incumpriu o prazo legal de 14 dias para a devolução da totalidade do montante pago pelo consumidor.*
- 2- *O facto de ter sido emitida nota de crédito por parte do profissional quando o consumidor estava a exigir-lhe a reparação ou substituição do bem não constitui declaração de resolução contratual por parte do consumidor;*
- 3- *Se posteriormente o consumidor declara que considera o contrato resolvido, deve ser tida em conta a data em que essa declaração produz efeitos (que não será para a data em que o profissional havia emitido nota de crédito, ainda que o consumidor alegue que pretende que a sua declaração produza efeitos desde a data dessa emissão);*
- 4- *A resolução que permite ao consumidor obter a devolução do preço em dobro é a decorrente da sua declaração perante o profissional;*
- 5- Se “[n]o prazo de **14 dias a contar da data em que for informado da decisão de resolução do contrato, o profissional [...] reembolsar** o consumidor de todos os pagamentos recebidos, incluindo os custos de entrega do bem”, não tem o consumidor direito à devolução do preço em dobro (artigo 20.º, n.º 6 do DL n.º 84/2021, de 18 de Outubro);
- 6- Aliás, o direito invocado pelo Reclamante está previsto no artigo 11.º do referido DL n.º 84/2021, de 18 de Outubro, moldado para as situações de não cumprimento da obrigação de entrega do bem em consequência da conclusão do contrato de venda.
- 7- Para que o pedido de indemnização por danos não patrimoniais baseado em responsabilidade civil contratual proceda é necessária a alegação e prova dos pressupostos (facto ilícito, culpa, nexo de causalidade e danos). Não tendo o Reclamante provado ter sofrido quaisquer danos terá de improceder, também, esse seu pedido.

_____ // _____

Reclamante: A

Reclamada: B

A- Relatório

1. O presente processo de arbitragem surge na decorrência de submissão por parte do Reclamante de litígio relacionado com a compra e venda de “uma smart TV da marca X, modelo”.
2. O Reclamante pede que a Reclamada seja condenada a pagar-lhe a quantia de €1.705,96, sendo €1.505,96 relativos ao valor em dobro daquele que pagou aquando da compra e €200,00 a título de danos não patrimoniais.
3. O Reclamante, mantendo a sua reclamação inicial (*vide* fls. 28), pediu que fosse iniciada a arbitragem do litígio que configurou contra a Reclamada (art.º 14º, n.º 1 do Regulamento deste Tribunal Arbitral);
4. O Reclamante alega na reclamação inicial que origina a constituição do tribunal arbitral os seguintes factos essenciais:
 - a. O Reclamante adquiriu “no site da B uma uma smart TV da marca X, modelo, que [lhe] foi entregue no dia 24 de novembro de 2022 e emitida fatura-recibo ...
 - b. “A TV teve uma avaria e no dia 26 de dezembro de 2022 telefon[ou] para a C para solicitar a reparação da mesma”;

- c. “No dia 13 de janeiro de 2023 o técnico M da D Informática deslocou-se a [...] casa [do reclamante]. Substituiu a peça referida, mas o problema manteve-se [e a TV foi para reparação]”;
 - d. No dia 27 de janeiro [o reclamante enviou] um e-mail para a B, D Informática e C[...] a pedir uma justificação do tempo da reparação, que era já de 32 dias após a data da comunicação da avaria”;
 - e. Tendo o Reclamante recebido, em 01 de fevereiro de 2023, informação da Reclamada no sentido de que lhe seria devolvida a quantia paga pela TV, o Reclamante enviou-lhe uma comunicação em 03 desse mesmo mês e ano a dizer que “não pretendia devolver a televisão mas sim que [lhe] entregassem a TV reparada ou a sua substituição por outra igual”;
 - f. A Reclamada reiterou em 06 de fevereiro que a solução para solucionar o assunto seria a devolução da quantia paga pelo Reclamante;
 - g. Todo este processo alterou o quotidiano familiar e está a causar transtornos, angústias, ansiedades e desilusão em toda a família.
5. Notificada do requerimento de arbitragem, a Reclamada apresentou contestação (*vide* fls. 106 e ss.) cujos itens 5.º a 17.º e 24.º aqui se reproduzem como factos essenciais alegados.

B- Delimitação do objeto do litígio

O objeto do litígio reconduz-se à verificação da (in)existência do direito do Reclamante à quantia que peticiona, respeitante à devolução em dobro do valor que pagou aquando da compra da TV e à indemnização pelos danos não patrimoniais alegados.

C- Da fundamentação de facto

- a. Atendendo às alegações fáticas do Reclamante e da Reclamada, aos elementos carreados para os autos e prova testemunhal apresentada, considero 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. Em 23 de novembro de 2022, o Reclamante comprou à Reclamada uma “Smart TV – C”, tendo efetuado um pagamento total de €752,98 (facto que dou como provado atendendo ao teor do documento junto aos autos pelo Reclamante a fls. 5, encimado por “Fatura Recibo n.º” e emitido pela Reclamada);
- ii. Em 13 de janeiro de 2023, após solicitação do Reclamante, foi efetuada tentativa de reparação da TV referida no ponto anterior pelo técnico da “D informática”, tendo este concluído que “o equipamento não dá imagem só som testado com MAIN não resolveu. Recolha para análise.” (facto que dou como provado atendendo ao teor do documento junto aos autos pelo Reclamante a fls. 6, encimado por “Relatório Técnico”);
- iii. Em 01 de fevereiro de 2023, após insistência por parte do Reclamante, a Reclamada informou-o que iria proceder à emissão de crédito (facto que dou como provado atendendo ao teor do documento junto aos autos pelo Reclamante a fls. 12);
- iv. Em 03 de fevereiro de 2023, o Reclamante informou a Reclamada que não pretendia devolver a TV, mas sim a sua reparação ou substituição por outra igual (facto que dou como provado atendendo ao teor do documento junto aos autos pelo Reclamante a fls. 13);
- v. Em 01 de fevereiro de 2023, a Reclamada emitiu nota de crédito no valor de €749,99 (facto que dou como provado atendendo ao teor do documento n.º 3 junto aos autos pela Reclamada com a sua contestação);
- vi. Em 15 de março de 2023, o Reclamante, em resposta ao envio da nota de crédito referida no ponto anterior, declarou que estando a mesma datada de 01 de fevereiro de 2023 “deve-se considerar o contrato resolvido nesta data” (facto que dou como provado atendendo ao teor do documento n.º 5 junto

aos autos pela Reclamada com a sua contestação, na parte respeitante ao *e-mail* enviado pelo Reclamante em 15 de março de 2023, pelas 19h12m);

- vii. Em 20 de março de 2023, a Reclamada ordenou junto do Banco Y a transferência para a conta bancária do Reclamante da quantia de €752,98, que foi recebida (facto que dou como provado atendendo ao teor do documento n.º 6 junto aos autos pela Reclamada com a sua contestação, conjugado com a confissão em audiência de julgamento feita pelo Reclamante);

b. Com relevância para a decisão da causa não resultou provado:

- i. que o Reclamante tivesse enviado comunicação de resolução contratual à Reclamada em data anterior a 15 de março de 2023;
- ii. Que o Reclamante tivesse sofrido quaisquer danos morais.

D- Da fundamentação de Direito

A arbitragem inicia-se, tão somente, com o requerimento de arbitragem, o qual, nos termos e para os efeitos do art.º 14º, n.º 1 do Regulamento deste Tribunal Arbitral, pode ser elaborado especificamente para efeitos de arbitragem ou podem os Reclamantes utilizar a reclamação inicial (optou o Reclamante por esta segunda via). A fase de arbitragem iniciou-se nesse momento, sendo o Árbitro nomeado¹ absolutamente alheio a quaisquer outros requerimentos que possam ter sido feitos anteriormente, no âmbito de quaisquer outras formas de resolução alternativa de litígios, mormente no âmbito da mediação (fase que está sob a disciplina e direção do Mediador – não do Árbitro, o qual até ao surgimento do requerimento de arbitragem não está sequer nomeado – e sujeita a regras legais específicas, nomeadamente, à Lei n.º 29/2013, de 19 de abril).

¹ “O árbitro adquire esta qualificação quando ela lhe tiver sido atribuída pelas partes, caracterizada, por sua vez, por um determinado estatuto definido [...] por um regulamento de arbitragem institucional aplicável” (*vide*, Barrocas, Manuel Pereira, *Manual de Arbitragem*, 2ª Edição, Coimbra: Almedina, 2013, p. 278). Note-se que em sede de arbitragem institucionalizada de conflitos de consumo, os árbitros são os indicados pelos Centros de Arbitragem (Cfr. Lei n.º 144/2015, de 08 de setembro, atualizada pela Lei n.º 75-B/2020, de 31 de dezembro).

Destarte, após o requerimento de arbitragem (alicerçado na reclamação inicial) e contestação apresentada, teve-se em conta todos os documentos juntos aos autos em conformidade com o prazo fixado pelo Tribunal Arbitral no âmbito da notificação para audiência de julgamento² (nos termos do art.º 33º, n.º 2 e art.º 35º, n.º 2 e 3 da Lei n.º 63/2011, de 14 de dezembro³, aplicável *ex vi* o disposto no art.º 19º, n.º 3 do Regulamento do Tribunal Arbitral).

Nos termos do artigo 15.º do DL n.º 84/2021, de 18 de Outubro, o Reclamante (“o consumidor”) tem direito de requerer junto da Reclamada (“o profissional”) a reparação ou substituição do bem.

O Reclamante, apesar de ter inicialmente solicitado essa reparação ou substituição, acabou por declarar, em 15 de março de 2023, a resolução do contrato celebrado com Reclamada. Diga-se que o fez invocando que essa resolução deveria operar os seus efeitos à data da emissão da nota de crédito por parte da Reclamada.

No entanto, a resolução contratual que poderia permitir ao Reclamante invocar o direito ao recebimento em dobro da quantia paga pelo bem não está relacionada com qualquer comportamento da Reclamada (e sempre teria de se determinar se a emissão da nota de crédito pela Reclamada constitui uma declaração de resolução), mas sim com a declaração de resolução emitida pelo Reclamante (“No prazo de **14 dias a contar da data em que for informado da decisão de resolução do contrato, o profissional deve reembolsar** o consumidor de todos os pagamentos recebidos, incluindo os custos de entrega do bem”; cfr. artigo 20.º, n.º 6 do DL n.º 84/2021, de 18 de Outubro).

Ora, a declaração de resolução do Reclamante foi emitida em 15 de março de 2023 e a quantia que pagou aquando da compra do bem foi-lhe devolvida 05 dias após (em 20 de março de 2023). Razão pela qual terá de improceder o pedido de devolução do preço em dobro formulado pelo Reclamante⁴.

² Oliveira, Mário Esteves de, *et. al.*, *Lei da Arbitragem Voluntária Comentada*, Coimbra: Almedina, 2014, p. 403.

³ “A não apresentação de defesa pela parte requerida, dentro do prazo, tem como consequência o prosseguimento da instância arbitral” (*vide*, Barrocas, Manuel Pereira, *Manual de Arbitragem*, 2ª Edição, Coimbra: Almedina, 2013, p. 403).

⁴ Aliás, note-se que o direito invocado pelo Reclamante está previsto no artigo 11.º do referido DL n.º 84/2021, de 18 de Outubro, moldado para as situações de não cumprimento da obrigação de entrega do bem em consequência da conclusão do contrato de venda.

O arbitramento de indemnização baseada em responsabilidade civil contratual depende da verificação dos necessários pressupostos, nomeadamente a verificação de facto ilícito (que na responsabilidade contratual se reconduz ao incumprimento das obrigações por parte do devedor), culpa do devedor, danos sofridos pelo credor (*in casu*, o Reclamante) e nexo de causalidade entre o incumprimento de obrigações por parte do devedor e os danos sofridos pelo credor. Resulta da motivação de facto que estes danos foram tidos como não provados.

Por conseguinte, aquilatar dos demais pressupostos de que depende a obrigação de indemnizar por parte da Reclamada (nomeadamente, facto ilícito, nexo de causalidade e culpa) é, absolutamente, dispensável face ao carácter cumulativo desses mesmos pressupostos.

Decisão:

Termos em que, com base nos fundamentos expostos, decido julgar a ação totalmente improcedente, absolvendo a Reclamada dos pedidos.

Notifique-se.

Braga, 30 de junho de 2023.

O Juiz-árbitro

(César Pires)