

Proc. n.º 163/2022 CNIACC

Requerente: A

Requerida: B

SUMÁRIO:

Perante o n.º 1 do art. 12º do DL n.º 24/2014 de 14/02, no prazo de 14 dias a contar da data em que for informado da decisão de resolução do contrato, o fornecedor de bens ou prestador de serviços deve reembolsar o consumidor de todos os pagamentos recebidos. Perante o incumprimento desta obrigação legal, é imposto ao fornecedor de bens ou prestador de serviços, a devolução em dobro, no prazo de 15 dias úteis, dos montantes pagos pelo consumidor.

1. Relatório

1.1. O Requerente inicialmente pretendendo a condenação da Requerida no pagamento de uma indemnização global de €623,99 alega em suma que celebrou um contrato de compra e venda de bem de consumo à distância, e que uma vez exercido o seu direito de livre resolução o montante pago a título de preço não lhe foi devolvido na totalidade no prazo legalmente estipulado de 14 dias, incorrendo por isso a Requerida na obrigação de restituição do dobro ao qual acresce o valor que foi indevidamente retido, a título de preço, não podendo o consumidor dispor do mesmo, e que só meses volvidos lhe fora restituído.

1.2. Citada, a Requerida contestou, pugnado, pela total improcedência do pedido, vindo, em suma, negar os factos da reclamação inicial, porquanto o período dos factos

foram caracterizados por dificuldades de obtenção de material e que atuou diligentemente não havendo qualquer incumprimento da sua parte.

1.3. No uso da palavra o Reclamante veio a ditar: A, vem exercer o respetivo contraditório nos termos seguintes: ao contrário do que alega a reclamada não se encontra em causa o reclamante ter sido devolvido o valor pago do fogão PRINCESS HEMERA-6X-DO no valor de 479,99€ mas sim quando lhe foi devolvido esse mesmo montante. Com efeito o Reclamante adquiriu o fogão em causa no dia 26/01/2021 através do serviço online da empresa, cfr. documento que consta nos autos, tendo recebido o mesmo artigo no dia 28/01/2021. No dia seguinte, dia 29/01/2021 exerceu o seu direito de livre resolução através do formulário online fornecido para o efeito. Estipula o artigo 12º nº1 do DL 24/2014, 14/02, que no prazo de 14 dias a contar da data em que for informado da decisão de resolução do contrato, o fornecedor de bens ou prestador de serviços deve reembolsar o consumidor de todos os pagamentos recebidos, incluindo os custos de entrega do bem nos termos do n.º 2 do artigo 13.º. Ora, começando a contar esse prazo de 14 dias no dia seguinte ao exercício do direito de livre resolução, o prazo dos 14 dias terminaria no dia 12/02/2021, sexta-feira. Assim, no que colhe o ponto 8 da contestação que a reclamada alega que reembolso do valor foi dentro dos 14 dias mesmo que de forma parcial, a reclamada não reembolsou nem de forma total nem parcial no prazo dos 14 dias estipulado na lei, encontram-se junto ao processo os extratos bancários do reclamante que comprovam isso mesmo. Assim, ao abrigo do nº6 do mesmo artigo 12º do diploma referido, o incumprimento desta obrigação obriga a reclamada a devolver o valor em dobro no prazo de 15 dias úteis, sem prejuízo do direito do consumidor a indemnização por danos patrimoniais e não patrimoniais, tal prazo também não foi cumprido. Assim, não estamos perante qualquer abuso de direito por parte do reclamante quando o mesmo reclama o seu direito ao valor em dobro e uma indemnização por todo o transtorno causado com esta situação. Não ficando esclarecido

o valor indemnizatório no pedido inicial, pretendia-se uma ampliação do pedido no valor de 144,00€, fazendo um total de 623,99€.”.

1.4. Dada palavra à Reclamada pela mesmo foi dito: Relativamente à ampliação do pedido, a reclamada entende não existir prova de qualquer prejuízo ou dano para que possa vir o reclamante requerer um pedido indemnizatório, não bastando alegar um eventual transtorno para fundamentar esse pedido. Relativamente aos documentos juntos, a reclamada não se opõe a essa junção, fazendo apenas uma salvaguarda para a data do recebimento que consta como sendo 14/02/2021 e não 15/02/200 com havia referido na sua contestação. Quanto à reclamação em si, a reclamada entende ter feito a reposição do valor pago dentro do prazo tendo em consideração que como a própria lei obriga a transferência foi feita pela mesma via de pagamento o que poderá ter provocado um atraso no recebimento. Por outro lado, salvaguardado o lapso já referido na contestação da depreciação indevida, importa ainda referir que deve ser tido em consideração também o facto de o bem apenas ter sido recolhido no dia 4/02/2021, isto porque entende a reclamada que a devolução ou restituição dos valores pagos apenas lhe é exigida quando o bem regressar à sua posse

1.5. Pelo que foi proferido o seguinte despacho Admite-se a ampliação do pedido nos termos do nº 3 do 33º da LAV, considerando-se um aperfeiçoamento da reclamação inicialmente apresentada já que o mesmo decorre de factos alegados, mas efetivamente não refletidos no pedido. Admite-se também a prova documental ora junta pelo reclamante com base nos mesmos normativos como complemento provatório do inicialmente apresentado. Admite-se o exercício o contraditório da requerida nos termos do nº3 do artigo 34º da LAV

**

A audiência realizou-se na presença do Requerente, acompanhado de jurista da DECO, e do Ilustre Mandatário da Requerida, nos termos do disposto na primeira parte do n.º 3 do artigo 35º da L.A.V., com a redação que lhe veio a ser conferida pela Lei n.º 63/2011 de 14/12.

**

2. Objeto de Litígio

A presente querela, qualificando-se, perante o exposto pedido, como uma ação declarativa de condenação, cingindo-se na questão de saber se deve ou não pagar ao Reclamante a quantia de €623,99, nos termos e para os efeitos do disposto na al. a) do n.º 3 do artigo 10º do C.P.C. em conjugação com o n.º 1 do artigo 341º do C.C.

**

3. Fundamentação

3.1. Dos Factos

3.1.1. Dos Factos Provados

Resultam provados os seguintes factos, com interesse para a demanda arbitral:

1. A 26/1/2021 o Reclamante adquiriu à Reclamada, através do site desta, um fogão Princess Hemera 6X-DO pelo preço integralmente pago de €479,99
2. A 28/1/2021 a Reclamada procedeu à entrega do bem na habitação do reclamante
3. A 29/1/2021 o reclamante exerceu o direito de livre resolução do contrato celebrado à distância identificado no ponto 1 dos factos dados por provados

4. A 4/2/2021 a Requerida procedeu ao levantamento do equipamento da habitação do Reclamante

5. A 16/2/2021 a Requerida procedeu ao reembolso para a conta bancária do reclamante da quantia de €355,99, alegando uma desvalorização de 30% do valor do bem;

6. A 26/4/2021 a Requerida procedeu ao reembolso para a conta bancária do reclamante do remanescente valor de €144,00

3.1.2. Dos Factos não Provados

Resultam não provados os seguintes factos com interesse para a demanda arbitral:

1. O Reclamante teve danos patrimoniais e não patrimoniais no valor de €144,00 por conta do tardar da restituição do montante

**

3.2. Motivação

A fixação da matéria dada como provada assente por acordo das partes nas respetivas peças processuais, corroboradas pelas declarações da Reclamante. Dúvidas não restam da matéria refletida nas peças processuais que as partes acordam na matéria factual, dando-lhes, isso sim díspar efeito jurídico. Quanto às datas concretas da restituição dos montantes parcelados, as mesmas resultam provadas da prova documental junta aos autos, como o seja o extrato da conta bancária titulada pelo requerente. A fls. 41 e 42 dos autos.

Já quanto à matéria dada por não provada, a mesma resulta da ausência de qualquer elemento probatório trazido aos autos que permitisse este Tribunal conhecer

dos factos alegados pelo Reclamante a quem sempre incumbiria a prova dos danos patrimoniais e não patrimoniais que alega na sua reclamação inicial e ampliação de pedido, segundo as regras da repartição do ónus probatório plasmadas nos artigos 341º e seguintes do C.C.

**

3.3. Do Direito

Estamos, inelutavelmente, *in casu*, perante uma compra e venda de bem de consumo, com a especificidade de se tratar de uma compra e venda celebrada à distância com o recurso a meios informáticos, mas que nem por isso a desvirtua das suas características basilares, mas ao invés leva o legislador a uma maior acuidade no que se reporta à execução do dito contrato, prosseguindo-se uma maior tutela na defesa dos interesses do consumidor.

É sabido que todo o negócio jurídico deve ser pontualmente cumprido (art.406 nº1 do CC) e no cumprimento das obrigações, assim como no exercício correspondente, devem as partes proceder de boa fé (art.762 nº2 do CC).

No nosso ordenamento jurídico, postulando-se o chamado “sistema do título”, à produção dos efeitos reais basta o ato pelo qual se estabelece a vontade dessa constituição ou transferência, pelo que o negócio é um e único, obrigacional e real, como negócio real “quoad effectum”.

O primeiro dos efeitos essenciais do contrato de compra e venda é o efeito real, cuja transferência se opera por força do contrato, segundo o princípio da consensualidade (art.408 nº 1 e 879 a) do CC).

Além deste efeito real, a compra e venda produz ainda dois outros efeitos essenciais de carácter obrigacional: a obrigação que recai sobre o vendedor de entregar

a coisa e a obrigação que impende sobre o comprador de pagar o preço (art.879 b) e c) do CC).

Ao criar a obrigação de entrega, a lei pretende que o vendedor realize aquilo que for necessário para que o comprador possa efetivamente exercer o direito que adquiriu pelo contrato, e, nessa medida, ela é executiva do próprio contrato. Por isso, a obrigação de entregar a coisa não se confunde com a obrigação de transmitir a propriedade da mesma e muito menos com a própria transmissão do direito.

Alicerçado nos princípios gerais civilistas que se acabam de referir, a par da mencionada política de defesa dos interesses do consumidor, o diploma que rege os contratos celebrados à distância e fora do estabelecimento comercial, Decreto-Lei n.º 24/2014, de 14 de Fevereiro, no seu artigo 10º, aplicável em exclusivo aos contratos celebrados à distância, pois que os contratos celebrados fora do estabelecimento terão de ser regidos pelo regime geral neste ponto, vem prever, especificamente, a possibilidade do consumidor resolver o contrato, de forma imotivada, nos 14 dias subsequentes à sua celebração (ou entrega do bem, sendo que a este propósito não nos debruçaremos pois que as partes aceitam a livre resolução do contrato).

Perante o n.º 1 do art. 12º do DL n.º 24/2014 de 14/02, no prazo de 14 dias a contar da data em que for informado da decisão de resolução do contrato, o fornecedor de bens ou prestador de serviços deve reembolsar o consumidor de todos os pagamentos recebidos. Perante o incumprimento desta obrigação legal, é imposto ao fornecedor de bens ou prestador de serviços, a devolução em dobro, no prazo de 15 dias úteis, dos montantes pagos pelo consumidor.

Claro está, pela letra da lei, que o legislador não tutela o pagamento parcelado, impondo a obrigatoriedade da restituição da totalidade do preço. Não logrando pois, e até porque não foi sequer alegada pela Requerida, que a restituição parcelada ocorrerá

automaticamente perante a depreciação do bem. Também não nos debruçaremos sobre o eventual direito de retenção que possa recair sobre a requerida quanto a estes valores, pois também esta matéria não foi alegada pela mesma.

Verdade é que, em momento temporalmente posterior, a Requerida veio a restituir o Consumidor do valor em falta para completar a totalidade do preço que este haveria pago.

Coloca-se a questão, então, de perceber se o reembolso da totalidade foi ou não tempestivo, ou seja, se cumpriu o referido prazo dos 14 dias (corridos) que a lei impõe ao prestador de serviço, fornecedor de bem nos termos do n.1 daquele artigo 12º

Não se afasta a fundamentação jurídica apresentada pelo Requerente para as suas pretensões, porém olvida a Requerente que o ano de 2021, como já haveria sido o de 2020 foi um ano atípico cravejado por todas as necessárias adaptações à situação pandémica que avassalou em termos mundiais.

Ora, os factos versados na presente demanda remontam a período de legislação excecional impulsionada pela Estado de Emergência decorrente da Pandemia do vírus SARS COV 2, no que se reporta à prescrição e caducidade de prazos.

Nos termos do artigo 7º da Lei n.º 1-A/2020 de 19/03, nos seus números 3 e 4, a situação excecional constitui causa de suspensão dos prazos de prescrição e de caducidade relativos a todos os tipos de processos e procedimento, prevalecendo sobre quaisquer regimes que estabeleçam prazos máximos imperativos de prescrição ou caducidade, sendo os mesmos alargados pelo período de tempo em que vigorar a situação excecional.

Ora, e seguindo o entendimento maioritário doutrinal (*vide* a este propósito, entre outros, Paulo Pimenta *in* Prazos, Diligências, processos e procedimentos em época de



ARBITRAGEM DE CONSUMO

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



emergência de saúde pública), de tal norma terá de se fazer uma interpretação extensiva, assumindo a sua aplicabilidade a todos os prazos prescricionais e de caducidade legalmente previstos, como o sejam os casos previstos nano artigo 10º da Lei de Serviços Públicos Essenciais.

Sendo que, por entrada em vigor da Lei 4-B/2021 de 01/02, o disposto nos arts. 6.º-B, 6.º-C e 6.º-D da Lei n.º 1-A/2020, de 19 de março, produz efeitos a 22.01.2021, sem prejuízo das diligências judiciais e atos processuais entretanto realizados e praticados (art. 4.º) revogado pela Lei n.º 13-B/2021 de 05/04, com efeitos a, nos termos do seu art. 7º, 06/04/2021. Assim e na esteia no anteriormente exposto, devendo considerar-se alargados pelo período de tempo em que vigorou a sua suspensão, ou seja 76 dias (artigo 5º do mesmo diploma legal).

De tal forma que, aquele prazo estipulado para reembolso dos montantes pagos, nos termos do n.º1 do artigo 12º (tal como os 14 dias para exercício da livre resolução do contrato pelo próprio Reclamante) se encontravam suspensos, só retomando a sua contagem a 7/4/2021.

Porém, aquando da data da transferência do remanescente, que resulta provado ter caído em conta bancária pelo reclamante (sendo omissa a indiciação de qualquer outra data em contrários sequer pela reclamada), a 26/4/2021 havia já sido ultrapassado o prazo legalmente estipulado.

De tal forma que, sendo extemporânea a restituição ao Consumidor do montante por este pago, incorre a Requerida na obrigação de devolução em dobro do preço, nos termos do n.º 6 daquele mesmo artigo 12º, sendo neste propósito procedente a pretensão do reclamante.

CNIACC – Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo

Rua D. Afonso Henriques, nº 1 4700 – 030 Braga

TI:253 619 107 Email: geral@cniacc.pt

Quanto ao demais alegado, é omissa qualquer facto que pudesse levar este tribunal a conhecer dos alegados danos, pelo que, e sem mais considerações há que improceder a esse propósito a pretensão do Requerente.

**

4. Do Dispositivo

Nestes termos, com base nos fundamentos expostos, julga-se a presente demanda arbitral parcialmente procedente:

- 1) Condenando a requerida ao pagamento de €479,99
- 2) Absolvendo a Requerida no demais peticionado

Notifique-se

Braga, 4/7/22

A Juiz-Árbitro,

Sara Lopes Ferreira