



Proc. n.º 54/2020 TAC GAIA

Demandante: Joel , residente na , Vila Nova de Gaia

Demandado: , S.A., pessoa coletiva, com sede , Carnaxide

1. Relatório

1.1. O demandante, Joel , residente na , Vila Nova de Gaia, apresentou no CICAP, no dia 13 de agosto de 2020, reclamação contra , S.A., pessoa coletiva, com sede , Carnaxide, pedindo, que seja declarada a resolução do contrato de compra e venda de uma trotinete, celebrado entre as partes e que seja a demandada condenada no pagamento de 551,96 euros, a título da devolução do preço pago, em dobro. Na reclamação inicial do demandante, a qual aqui se dá por integralmente reproduzida, este alega, em suma, que, tendo adquirido à demandada em 25 de agosto de 2019, e através de meios de comunicação à distância, uma trotinete, quando esta foi entregue evidenciou uma desconformidade, pelo que denunciou o defeito e solicitou a resolução do contrato. Mais alegou que até à data da petição inicial a demandada não lhe devolveu o valor do preço pelo que peticiona a sua devolução em dobro, nos termos da legislação aplicável.

*

1.2. Citada, a Demandada não apresentou contestação nem se fez representar na audiência de discussão e julgamento arbitral.

*

Nos termos do art.º 297.º n.º 1 do Código de Processo Civil, aplicável por remissão do art.º 19.º n.º 3 do Regulamento do CICAP, fixa-se o valor da causa em 551,96 euros, por ser este valor peticionado pelo demandante.

*



Tratando-se de arbitragem necessária, nos termos do art.º 14.º n.º 2 da Lei n.º 24/96 de 31 de julho, na redação que lhe foi dada pela Lei n.º 63/2019 de 16 de agosto, é este tribunal competente para julgar e decidir o litígio

*

Não existem nulidades, exceções ou questões prévias que obstem ao conhecimento do mérito e de que cumpra conhecer.

*

2. Objeto do Litígio

O objeto do litígio consiste em determinar se pode ser declarada a resolução do contrato respeitante ao bem vendido pela demandada à demandante e consequentemente ser aquela condenada ao pagamento, em dobro do montante pago a título de preço.

*

3. Questões a resolver

Tendo em consideração o objeto do litígio, o pedido do demandante e a contestação, verificam-se as seguintes questões a resolver: a questão da aplicabilidade do regime dos contratos celebrados à distância e fora do estabelecimento comercial, constante no Decreto-Lei n.º 24/2014 de 14 de fevereiro, na redação atual; a verificação dos pressupostos e efeitos do direito à resolução do contrato e a verificação dos pressupostos da obrigação da devolução do preço pago, em dobro.

*

4. Fundamentação

4.1. Dos factos

4.1.1. Factos provados

Com interesse para a decisão julgo provados os seguintes factos:

1. A Demandada tem como objeto social, ente outros, o comércio de produtos eletrónicos por via de correspondência ou internet ;
2. No dia 25 de agosto de 2019, o demandante adquiriu à demandada, para uso pessoal, através do website www.guia.pt, uma trotinete elétrica,



RAL I
CICAP I

CENTROS DE ARBITRAGEM
Resolução Alternativa de Litígios de Consumo
CENTRO DE INFORMAÇÃO DE CONSUMO E
ARBITRAGEM DO PORTO

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

modelo Shark Eye, pelo preço de 269,99 euros, tendo também contratado a sua entrega, pela qual pagou 5,99 euros;

3. No dia 9 de setembro de 2019, a demandada entregou o produto ao demandante, na sua habitação, sita no concelho de Vila Nova de Gaia;
4. No mesmo dia o demandante retirou a trotinete do interior da caixa e verificou que a mesma apresentava uma desconformidade, porquanto não permitia que esta fosse desdobrada, impedindo o seu uso;
5. No dia 16 de setembro de 2019 o demandante, após contacto telefónico com a demandada, denunciou, por escrito, através de plataforma eletrónica a desconformidade do bem, solicitando a recolha do mesmo, a sua troca ou o reembolso do preço pago;
6. No dia 19 de setembro de 2019 o demandante, através da mesma plataforma eletrónica, solicitou o reembolso do preço pago resolvendo assim o contrato;
7. Nesse mesmo dia 19 de setembro de 2019, a demandada recolheu o produto;
8. Nos dias 7, 17 e 25 de outubro de 2019 o demandante através da citada plataforma eletrónica, reclamou pelo reembolso do preço pago, pois o mesmo ainda não tinha sido processado;
9. No dia 14 de novembro de 2019 a demandada remeteu uma encomenda ao demandado, que o mesmo não abriu;
10. Até á data da audiência de discussão e julgamento arbitral a demandada não tinha procedido à devolução de qualquer valor ao demandante.

4.1.2. Factos não provados

Para além daqueles factos prejudicados pela factualidade dada como provada, inexistem outros factos não provados.

*

4.2. Fundamentação da matéria de facto

Nos termos do art.º 607.º n.º 5 do Código de Processo Civil, a factualidade dada como provada resultou da livre e prudente convicção do julgador, edificada através da apreciação crítica da prova produzida, à luz das normas e princípios jurídicos aplicáveis, devidamente cotejadas pelas regras da experiência comum, tendo em conta "*in casu*", o conteúdo a petição inicial as declarações de parte do

Protocolo com o Centro de Informação de Consumo e Arbitragem do Porto





demandante, as presunções legais aplicáveis, a demais prova documental e bem assim os factos notórios, os instrumentais e os que constituem complemento e concretização das alegações das partes, que resultaram da instrução e discussão da causa, dentro dos poderes de cognição do tribunal (cfr art.º 5.º do Código de Processo Civil).

Assim, no que respeita ao facto provado n.º 1 do ponto 3.1.1, supra descrito, este é manifestamente notório resultando da atividade conhecida da demandada e bem assim da fatura n.º FRDS201929970, comprovativa da aquisição do bem “*sub examine*”, prova documental constante no processo.

A convicção quanto aos factos provados n.º 2 alicerçou-se na fatura n.º FRDS201929970 respeitante à aquisição da trotinete elétrica “Shark eye”, e bem assim nas declarações de parte do demandante.

A decisão quanto aos factos provados n.ºs 3, 4, 5, 6, 7 e 8 foi construída através da conjugação das declarações de parte do demandante com o conteúdo da fatura n.º FRDS201929970, das impressões da área de cliente do website explorado pela demandada e da impressão das mensagens trocadas entre o demandante e os serviços de apoio da demandada.

Os factos provados n.º 9 e 10 resultou da valoração das declarações de parte do demandante, as quais lograram convencer quanto à sua veracidade e que foram cotejadas com a demais documentação junta aos autos.

*

4.3. Fundamentação da matéria de direito

Tendo em conta as questões a resolver supra enunciadas cumpre-nos agora enquadrar a factualidade dada como provada à matéria de direito.

Resulta da factualidade provada que entre o demandante e a demandada, foi celebrado um contrato de compra e venda de uma trotinete elétrica, utilizando para tal uma técnica de comunicação à distância, nomeadamente através de uma loja de comércio eletrónico alojada no URL www. .pt.

Mais resulta provado que quando da sua entrega o bem se encontrava desconforme e que, mediante tal, no prazo de 14 dias após a entrega, o demandante resolveu o



contrato, solicitando a devolução do montante pago, o que não foi efetuado pela demandada.

Por esses motivos a demandante veio peticionar a declaração da resolução do contrato e a conseqüente devolução do preço pago, em dobro.

Apreciando:

O regime jurídico dos contratos celebrados à distância e fora do estabelecimento comercial, consta do Decreto-Lei n.º 24/2014 de 14 de fevereiro, que transpõe para o ordenamento jurídico interno a Diretiva n.º 2011/83/UE, de 25 de outubro, do Parlamento Europeu e do Conselho.

Nos termos do art.º 2.º n.º 2 do Decreto-Lei n.º 24/2014 de 14 de fevereiro, este regime *"...é 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"*.

A definição de consumidor, para efeitos do citado diploma encontra-se no seu art.º 3.º, al.ª c) como: *" c) "consumidor", a pessoa singular que atue com fins que não se integrem no âmbito da sua atividade comercial, industrial, artesanal ou profissional"*.

Por seu lado, no art.º 3.º al.ª i) do mesmo Decreto-Lei n.º 24/2014 de 14 de fevereiro o fornecedor de bens é definido como: *"i) «Fornecedor de bens ou prestador de serviços», a pessoa singular ou coletiva, pública ou privada, que, num contrato com um consumidor, atue no âmbito da sua atividade profissional, ou através de outro profissional, que atue em seu nome ou por sua conta;"*

Ainda importante para a demanda, convém aludir à definição de "contrato celebrado à distância", que nos é dada pelo art.º 3.º al.ª f) do mesmo diploma, o qual estipula: *"f) «Contrato celebrado à distância», 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*



RAL I
CICAP I

CENTROS DE ARBITRAGEM
Resolução Alternativa de Litígios de Consumo
CENTRO DE INFORMAÇÃO DE CONSUMO E
ARBITRAGEM DO PORTO

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

comunicação à distância até à celebração do contrato, incluindo a própria celebração;" mais sucedendo que, para efeitos deste regime legal, "técnica de comunicação à distância" é definida na alínea m) desse artigo como "m) «Técnica de comunicação à distância», qualquer meio que, sem a presença física e simultânea do fornecedor de bens ou prestador do serviço e do consumidor, possa ser utilizado tendo em vista a celebração do contrato entre as referidas partes."

Desta forma, confrontando as aludidas definições legais com factualidade dada como provada é por demais evidente que o Decreto-Lei n.º 24/2014 de 14 de fevereiro, é aplicável à relação jurídica em apreço, porquanto estamos perante a aquisição de um bem de consumo por um consumidor a um vendedor profissional, no âmbito de uma atividade comercial que visa a obtenção de benefícios sendo utilizada para a celebração do contrato uma técnica de comunicação à distância, "in casu" uma loja acessível através da internet, a qual se encontrava disponível no URL [www. pt](http://www.pt).

Prosseguindo:

Postula o art.º 1.º do Decreto-Lei n.º 24/2014 de 14 de fevereiro, na sua redação atual, que:

"Artigo 10.º

Direito de livre resolução nos contratos celebrados à distância ou celebrados fora do estabelecimento

1 - O consumidor tem o direito de resolver o contrato sem incorrer em quaisquer custos, para além dos estabelecidos no n.º 3 do artigo 12.º e no artigo 13.º quando for caso disso, e sem necessidade de indicar o motivo, no prazo de 14 dias a contar:

- a) Do dia da celebração do contrato, no caso dos contratos de prestação de serviços;*
- b) Do dia em que o consumidor ou um terceiro, com exceção do transportador, indicado pelo consumidor adquira a posse física dos bens, no caso dos contratos de compra e venda, ou:*

Protocolo com o Centro de Informação de Consumo e Arbitragem do Porto





RAL I
CICAP I

CENTROS DE ARBITRAGEM
Resolução Alternativa de Litígios de Consumo
CENTRO DE INFORMAÇÃO DE CONSUMO E
ARBITRAGEM DO PORTO

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

- i) Do dia em que o consumidor ou um terceiro, com exceção do transportador, indicado pelo consumidor adquira a posse física do último bem, no caso de vários bens encomendados pelo consumidor numa única encomenda e entregues separadamente,*
- ii) Do dia em que o consumidor ou um terceiro, com exceção do transportador, indicado pelo consumidor adquira a posse física do último lote ou elemento, no caso da entrega de um bem que consista em diversos lotes ou elementos,*
- iii) Do dia em que o consumidor ou um terceiro por ele indicado, que não seja o transportador, adquira a posse física do primeiro bem, no caso dos contratos de entrega periódica de bens durante um determinado período;*
- c) Do dia da celebração do contrato, no caso dos contratos de fornecimento de água, gás ou eletricidade, que não estejam à venda em volume ou quantidade limitados, de aquecimento urbano ou de conteúdos digitais que não sejam fornecidos num suporte material.*
- (...)”*

No artigo 11.º do mesmo diploma é ainda determinado que:

"Artigo 11.º

Exercício e efeitos do direito de livre resolução

- 1 - O consumidor pode exercer o seu direito de livre resolução através do envio do modelo de «Livre resolução» constante da parte B do anexo ao presente decreto-lei, ou através de qualquer outra declaração inequívoca de resolução do contrato.*
- 2 - Para efeitos do presente decreto-lei considera-se inequívoca a declaração em que o consumidor comunica, por palavras suas, a decisão de resolver o contrato designadamente por carta, por contacto telefónico, pela devolução do bem ou por outro meio suscetível de prova, nos termos gerais.*
- 3 - Considera-se exercido o direito de livre resolução pelo consumidor dentro do prazo quando a declaração de resolução é enviada antes do termo dos prazos referidos no artigo anterior.*
- 4 - Quando no sítio na Internet do fornecedor de bens ou prestador de serviços seja possibilitada a livre resolução por via eletrónica e o consumidor utilizar essa*

Protocolo com o Centro de Informação de Consumo e Arbitragem do Porto





via, o fornecedor de bens ou prestador de serviços, acusa, no prazo de 24 horas, ao consumidor a receção da declaração de resolução em suporte duradouro.

5 - Incumbe ao consumidor a prova de que exerceu o direito de livre resolução, nos termos do presente decreto-lei.

6 - O exercício do direito de livre resolução extingue as obrigações de execução do contrato e toda a eficácia da proposta contratual, quando o consumidor tenha feito tal proposta.”

7 - São nulas as cláusulas contratuais que imponham ao consumidor uma penalização pelo exercício do direito de livre resolução ou estabeleçam a renúncia ao mesmo.

Resulta assim que, face à utilização de uma técnica de comunicação à distância, para efeitos de celebração de um contrato de compra e venda, o consumidor tem direito a resolver o contrato, no prazo de 14 dias a contar da entrega do bem, devendo esse direito ser exercido através de declaração inequívoca por parte do adquirente, sendo que, nos termos do art.º 224.º n.º 1 do Código Civil, esta declaração receptícia torna-se eficaz quando chega à esfera de ação do destinatário (cfr Acórdão do Tribunal da Relação do Porto de 10 de maio de 2011, proc.º 3792/08.5TBMAI-A.P1, relator Ramos Lopes).

No caso sob exame verificamos que o demandante em 19 de setembro de 2019, no mesmo dia em que procedeu à devolução do bem adquirido, e claramente ainda dentro do prazo de 14 dias após a sua receção solicitou o reembolso do preço pago pelo mesmo.

Esta declaração, efetuada por via eletrónica, mas suscetível de prova, afigura-se nos inequívoca e perfeitamente cognoscível do destinatário quanto à intenção do consumidor em resolver o contrato celebrado, mais acrescentando que através de comunicações posteriores, o demandante reiterou a sua intenção em reaver os montantes por si despendidos com aquele negócio.

Estando-se perante uma declaração receptícia, efetuada nos termos e prazos legalmente estipulados e no exercício do direito de livre resolução contratual, consignado nas disposições legais supra citadas verificamos estarem reunidos os pressupostos deste instituto, pelo que a aplicação da resolução contratual deve ser



RAL |
CICAP |

CENTROS DE ARBITRAGEM
Resolução Alternativa de Litígios de Consumo
CENTRO DE INFORMAÇÃO DE CONSUMO E
ARBITRAGEM DO PORTO

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

declarada eficaz, conforme peticionado.

Aferida a eficácia da declaração resolutiva importa agora verificar o cumprimento das obrigações do fornecedor de bens, decorrentes da livre resolução exercida pelo consumidor.

No que às referidas obrigações respeita, o citado diploma legal estipula o art.º 12.º do Decreto-Lei n.º 24/2014 de 14 de fevereiro:

"Artigo 12.º

Obrigações do fornecedor de bens ou prestador de serviços decorrentes da livre resolução

1 - 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

2 - O reembolso dos pagamentos deve ser feito através do mesmo meio de pagamento que tiver sido utilizado pelo consumidor na transação inicial, salvo acordo expresso em contrário e desde que o consumidor não incorra em quaisquer custos como consequência do reembolso.

3 - O fornecedor do bem não é obrigado a reembolsar os custos adicionais de entrega quando o consumidor solicitar, expressamente, uma modalidade de entrega diferente e mais onerosa do que a modalidade comumente aceite e menos onerosa proposta pelo fornecedor do bem.

4 - Excetuados os casos em que o fornecedor se ofereça para recolher ele próprio os bens, só é permitida a retenção do reembolso enquanto os bens não forem recebidos ou enquanto o consumidor não apresentar prova da devolução do bem.

5 - Quando o bem entregue no domicílio do consumidor no momento da celebração de um contrato celebrado fora do estabelecimento comercial, não puder, pela sua natureza ou dimensão, ser devolvido por correio, incumbe ao fornecedor recolher o bem e suportar o respetivo custo.

6 - O incumprimento da obrigação de reembolso dentro do prazo previsto no n.º 1, obriga o fornecedor de bens ou prestador de serviços a devolver em dobro, no prazo de 15 dias úteis, os montantes pagos pelo consumidor, sem prejuízo do direito do consumidor a indemnização por danos patrimoniais e não patrimoniais."

Protocolo com o Centro de Informação de Consumo e Arbitragem do Porto





Considerando os ensinamentos de Jorge Leite Ribeiro de Faria, *in* Direito das Obrigações Vol. II, Almedina Coimbra, página 427, no sentido de que *"o que sucede por via da resolução é dar-se ao credor o estado económico em que ele se encontraria se não tivesse celebrado o contrato."*, concatenados com os n.ºs 1 e 3 do artigo supra citado, verificamos que o conteúdo da prestação a restituir deve incluir todos os pagamentos efetuados com a execução do contrato, posto que no âmbito do presente litígio não se demonstrou que o demandante tenha solicitado uma modalidade de entrega do bem mais onerosa do que a proposta pelo fornecedor.

Para além da obrigação da devolução de todos os pagamentos recebidos, o regime legal de que aqui se cuida estipula claramente que o reembolso dos montantes pagos deve ser realizado no prazo de 14 dias a contar da data em que o fornecedor de bens for informado da decisão de resolução contratual, sendo que o incumprimento desse prazo gera a obrigação do profissional a devolver os mesmos montantes em dobro.

"In casu" resulta que no âmbito do contrato sob exame o demandante pagou à demandada um total de 275,98 euros o qual, apesar de sucessivas insistências, não lhe foi devolvido no prazo de 14 dias, a contar da receção da declaração de resolução contratual, e nem sequer até à data da audiência de discussão e julgamento arbitral, razão pela qual, nos termos do art.º 12.º, n.º 1 e 6 do Decreto-Lei n.º 24/2014 de 14 de fevereiro deve ser agora devolvido em dobro, ou seja, pelo montante de 551,96 euros.

Procede assim o pedido do demandante

*



5. Dispositivo

Nestes termos, julgo a ação totalmente procedente, pelo que declaro resolvido o contrato de compra e venda celebrado entre as partes e condeno a demandada a proceder ao pagamento ao demandante o valor de 551,96€.

Notifique-se

Vila Nova de Gaia, 02 de maio de 2022

O Juiz-Árbitro,

(Armando Jorge Ferreira de Sousa)

SUMÁRIO:

O regime jurídico dos contratos celebrados à distância e fora do estabelecimento comercial, consta do Decreto-Lei n.º 24/2014 de 14 de fevereiro, que transpôs para o ordenamento jurídico interno a Diretiva n.º 2011/83/UE, de 25 de outubro, do Parlamento Europeu e do Conselho.

Face à utilização de uma técnica de comunicação à distância, para efeitos de celebração de um contrato de compra e venda, o consumidor tem direito a resolver o contrato, no prazo de 14 dias a contar da entrega do bem, devendo esse direito ser exercido através de declaração inequívoca por parte do adquirente, sendo que, nos termos do art.º 224.º n.º 1 do Código Civil, esta declaração receptícia, tem efeitos logo que chega ao destinatário ou dele é conhecida, tornando-se eficaz quando chega à esfera de ação do destinatário.

No caso sob exame verificamos que o demandante em 19 de setembro de 2019, no mesmo dia em que procedeu à devolução do bem adquirido, e claramente ainda dentro do prazo de 14 dias após a sua receção solicitou o reembolso do preço pago pelo mesmo.

Esta declaração, efetuada por via eletrónica, mas suscetível de prova, afigura-se nos inequívoca e



perfeitamente cognoscível do destinatário quanto à intenção do consumidor em resolver o contrato celebrado, mais acrescentando que através de comunicações posteriores, o demandante reiterou a sua intenção em reaver os montantes por si despendidos com aquele negócio.

Estando-se perante uma declaração receptícia, efetuada nos termos e prazos legalmente estipulados e no exercício do direito de livre resolução contratual, verificamos estarem reunidos os pressupostos deste instituto, pelo que a aplicação da resolução contratual é eficaz.

Considerando os ensinamentos de Jorge Leite Ribeiro de Faria, *in* Direito das Obrigações Vol. II, Almedina Coimbra, página 427, no sentido de que *"o que sucede por via da resolução é dar-se ao credor o estado económico em que ele se encontraria se não tivesse celebrado o contrato."*, concatenados com os n.ºs 1 e 3 do artigo 12.º do Decreto-Lei n.º 24/2014 de 14 de fevereiro, verificamos que o conteúdo da prestação a restituir deve incluir todos os pagamentos efetuados com a execução do contrato, posto que *"in casu"*, não se demonstrou que o demandante tenha solicitado uma modalidade de entrega do bem mais onerosa que a proposta pelo fornecedor.

Para além da obrigação da devolução de todos os pagamentos recebidos, o citado regime legal estipula claramente que o reembolso dos montantes pagos deve ser realizado no prazo de 14 dias a contar da data em que o fornecedor de bens for informado da decisão de resolução contratual, sendo que o incumprimento desse prazo gera a obrigação do profissional a devolver os mesmos montantes em dobro (cfr. n.ºs 1 e 6 do artigo 12.º do Decreto-Lei n.º 24/2014 de 14 de fevereiro).

"In casu" resulta que no âmbito do contrato sob exame o demandante pagou à demandada um total de 275,98 euros o qual, apesar de sucessivas insistências, não lhe foi devolvido no prazo de 14 dias, a contar da receção da declaração de resolução contratual, e nem sequer até à data da audiência de discussão e julgamento arbitral, razão pela qual, nos termos do art.º 12.º, n.º 1 e 6 do Decreto-Lei n.º 24/2014 de 14 de fevereiro deve ser agora devolvido em dobro, ou seja, no montante de 551,96 euros.

Procede assim o pedido do demandante