



SENTENÇA

PROC N.º. 1496/2024

CICAP

PORTO

Requerente: devidamente
identificado nos autos.

Requerida: devidamente
identificada nos autos.

SUMÁRIO: Incumprimento contratual. Informação sobre o consumo. Lei de Defesa do Consumidor; DI n.º. 24/2014 de 14/2, Código Civil.

- Do pedido

Vem o requerente solicitar a condenação da requerida na entrega do produto encomendado e pago pelo requerente, com as características técnicas detalhadas e anunciadas no site e pela quantia de 126,65 €.

- Da reclamação apresentada

alega que, para uso pessoal, em 20/6/2024 encomendou à requerida, através do site desta, uma lavadora de alta pressão Karcher K3 Power Control, que se encontrava em promoção, pela quantia de 126,65 €.

Esta encomenda foi devidamente validada e conseqüentemente paga e emitida a fatura. (docs 1 e 2, juntos aos autos)





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

Quando o requerente se deslocou ao estabelecimento comercial da requerida para levantar o produto verificou que este não correspondia ao produto anunciado e era de qualidade inferior apesar da marca ser a mesma.

Descontente o requerente apresentou reclamação e a resposta da requerida centrou-se na devolução do bem contra a entrega da quantia paga.

Sem mais informação.

Tal solução seria muito desvantajosa para o requerente uma vez que este perderia a promoção do artigo, anunciado, encomendado e pago.

- Da citação e reclamação da requerida

Considerando-se a requerida devidamente citada, esta não contestou, não compareceu em audiência de julgamento arbitral, nem se fez representar.

Primou pela total ausência.

- Da prova apresentada e constante dos autos

- Declarações de parte do requerente

De forma objetiva e com um testemunho claro e esclarecedor o requerente reiterou todos os factos que constam da reclamação apresentada, para onde se remete e os quais fazem parte integrante destas declarações.

Mais refere que o bem era para uso próprio, doméstico, familiar, e que optou por efetuar a compra por a potência do bem em causa ser





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

de 180 bars o que juntamente com as demais características deste, bem como do preço, correspondia objetivamente ao que pretendia.

Que o bem entregue tinha uma potência de 120 bars.

O bem foi levantado pelo requerente.

Ouvida a testemunha indicada pelo requerente

, casada e residente com o requerente, referiu também de forma precisa e objetiva que a pedido do requerente encomendou o bem para uso pessoal e familiar e que o requerente escolheu a lavadora em causa precisamente pela conjugação das características desta, com a potência e com o preço, pois que estava em promoção.

Que efetuou a encomenda via internet no site da requerida e quando o requerente a foi levantar não correspondia à encomenda efetuada, aceite e paga.

Que a requerida não apresentou qualquer outra solução que não fosse a devolução do bem contra a entrega do dinheiro. O que prejudicaria o requerente pois que perderia o período promocional.

Desconhece porque não lhe foi entregue o bem comprado.

- Apreciação -

Dão-se como provados todos os factos constantes da reclamação e alegados pelo requerente.

Cumpre decidir

Dispõe a legislação do direito do consumo mais precisamente a LDC – Lei nº. 24/96 de 31/7, que se baseia nos ditames constitucionais do artº. 60º. da CRP, que o consumidor tem direito, entre outros à qualidade da prestação do serviço e à proteção dos interesses económicos, à





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

informação para o consumo (arts 3, 4, 8, 9) e ainda à reparação dos danos patrimoniais e não patrimoniais que lhe sejam causados pela prestação de serviços defeituosos (art 12º.)

O DL n.º 24/2014, de 14 de Fevereiro, sobre os CONTRATOS CELEBRADOS À DISTÂNCIA E FORA DO ESTABELECIMENTO COMERCIAL, no artigo 19.º, sob a epígrafe "Execução do contrato celebrado à distância"

1 - Salvo acordo em contrário entre as partes, o fornecedor de bens ou prestador de serviços deve dar cumprimento à encomenda no prazo máximo de 30 dias, a contar do dia seguinte à celebração do contrato.

2 - Em caso de incumprimento do contrato devido a indisponibilidade do bem ou serviço encomendado, o fornecedor de bens ou prestador de serviços deve informar o consumidor desse facto e reembolsá-lo dos montantes pagos, no prazo máximo de 30 dias a contar da data do conhecimento daquela indisponibilidade.

3 - Decorrido o prazo previsto no número anterior sem que o consumidor tenha sido reembolsado dos montantes pagos, o fornecedor fica obrigado a devolver em dobro, no prazo de 15 dias úteis, os montantes pagos pelo consumidor, sem prejuízo do seu direito à indemnização por danos patrimoniais e não patrimoniais que possa ter lugar.

Assim,

Tudo ponderado, a legislação aplicável, os factos dados como provados.

Cumprе decidir

A requerida incumpriu a legislação supra e referente ao contrato celebrado com o requerente uma vez que nunca o informou sobre o





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

motivo pelo qual incumpriu o contrato celebrado, aceite por esta e pago pelo requerente.

O bem em causa estava devidamente publicitado no site da requerida com as características, foto e preço bem como a promoção “oferecida”.

Unilateralmente, a requerida decidiu incumprir o contrato, entregando um bem diverso do encomendado, sem informar e justificar a razão pela qual o fez.

O direito à informação é um dos direitos do consumidor textualmente previsto na LDC – arts 3º. al. d) e 8º..

Os contratos devem ser pontualmente cumpridos, dispõe o art 406º. do CC, salvo se existirem exceções justificadas para que tal não aconteça.

No caso em apreço, não se vislumbram.

Existe, pois, uma clara violação da legislação relativa ao direito do consumo.

Existe, ainda, em termos de responsabilidade civil contratual, uma violação das regras relativas aos contratos o que leva a requerida a incorrer em responsabilidade contratual.

Julga-se

A presente reclamação totalmente procedente e provada e, em consequência, condena-se a requerida a entregar ao requerente o bem objeto do contrato celebrado, com as características descritas na publicidade e pela quantia de 126,65 €.

Sem custas por não serem devidas

Registe e notifique

INSTITUIÇÃO DE UTILIDADE PÚBLICA

Rua Damião de Góis, nº 31 loja 6 – 4050-225 Porto - Tel. 225029791 / 225508349 - Fax 225026109
e.mail: cicap@cicap.pt www.cicap.pt





Porto, 14 de agosto de 2024

Rui Moreira Chaves

Juiz árbitro

