

SENTENÇA

Proc. n.º 2324/24

Requerente:

Requerida:

Sumário

O consumidor tem o direito de resolver o contrato sem incorrer em quaisquer custos extra e sem necessidade de indicar o motivo.

É o chamado direito de livre resolução. Se desistir, o consumidor tem de devolver os bens no prazo de 14 dias a contar da data em que o recebeu.

O vendedor possui também 14 dias a contar da data em que é informado da resolução do contrato para reembolsá-lo de tudo o que recebeu.

Se incumprir este prazo, o consumidor tem direito à devolução em dobro do montante pago.

(Decreto Lei nº 24/2014 de 14 de fevereiro).

1. Relatório

1.1 O Reclamante exerceu o direito de livre resolução, não tendo na Reclamada devolvido a quantia paga.

1.2. Não foi possível a conciliação entre as partes, dado que a Reclamada, apesar de regularmente citada, não compareceu, nem contestou, pelo que se passou de imediato à audiência de julgamento arbitral.

2. Objeto do Litígio

O objeto do litígio corporiza-se na seguinte questão: saber se assiste ou não ao Reclamante o direito de livre resolução e o conseqüente pagamento em dobro por não

restituição do montante pago pela Reclamada no prazo de 14 dias após a comunicação daquela intenção.

3. Fundamentação

3.1 Dos Factos

1. O Reclamante no dia 16 .01.24 adquiriu online à Reclamada três produtos, Pantalón Textil Tough Rider Radom Blue, Bela Transformer calça turismo de motocicleta preto/fluorescente amarelo, R-Tech botas piel Revo Touting Negro, no valor de 261,95€, doc 1;
2. O Reclamante recebeu os produtos em 26.01.24, sendo a data da carga dos de 24.01.24 doc 3;
3. A Reclamada depois de ter recebido a encomenda do Reclamante informou que o prazo de entrega dos produtos seria maior, entre 10 e 19 dias, devido ao fluxo de encomendas;
4. O Reclamante enviou várias mensagens à Reclamada a solicitar fatura, mas nunca lhe fora enviado o solicitado;
5. O Reclamante devolveu em 09.02.24 a Pantalón Textil Tough Rider Radom Blue, e a Bela Transformer calça turismo de motocicleta preto/fluorescente amarelo, tendo sido emitida uma nota de crédito no valor de 189,07€, docs 2, 3, 4, 5, 6;
6. O Reclamante até à presente data nunca recebeu o valor constante da nota de crédito; docs 7 e 8.

3.1.1 Dos Factos Provados

Resultam provados todos os factos.

3.2. Motivação

O Tribunal Arbitral formou a sua convicção do seguinte modo:

- a) Quanto aos factos n.ºs 1, 2, 5, 6 por documentos juntos aos autos;

b) Quanto aos factos 3 e 4 por declarações, em sede de audiência arbitral.

O Tribunal alicerçou, ainda, a sua convicção nos factos acessórios apresentados na audiência de julgamento.

Ficou provado que o Reclamante exerceu o direito de livre resolução dentro do prazo legal.

Ficou ainda provado que a Reclamada apesar de ter emitido nota de crédito, relativamente aos produtos devolvidos, nunca concretizou o reembolso.

4. Do Direito

4.1 Fundamentação

O caso em análise envolve a resolução de um contrato celebrado à distância entre o Reclamante e a Reclamada no contexto de três compras de bens para uso pessoal, à luz do Decreto-Lei nº 24/2014, de 14 de fevereiro, que estabelece o regime jurídico da contratação à distância e fora do estabelecimento comercial.

O Reclamante exerceu o direito de resolução contratual, nos termos do artigo 11º do citado diploma, relativamente a dois dos bens adquiridos, Pantalón Textil Tough Rider Radom Blue e Bela Transformer calça turismo de motocicleta preto/fluorescente amarelo, tendo a Reclamada emitido a correspondente nota de crédito, cf. doc 5 junto aos autos.

O Decreto-Lei nº 24/2014, que transpôs para o ordenamento jurídico português a Diretiva 2011/83/UE, estabelece as regras sobre os direitos dos consumidores em contratos celebrados à distância e regula a figura da resolução unilateral do contrato (artigo 10º), com especial ênfase na devolução de bens adquiridos online (atente-se ainda aos artigos 4º, 5º, 6º, 11º, 12º, 13º, 14º, 15º, 16º, 17º e 19º).

A legislação portuguesa prevê no artigo 10º do Decreto-Lei nº 24/2014, que o consumidor tem o direito de resolver o contrato no prazo de 14 dias, sem necessidade de indicar o motivo e sem incorrer em penalidades, desde que os bens sejam devolvidos nas mesmas condições em que foram entregues. Este prazo de 14 dias começa a contar a partir da receção dos bens (artigo 10º, nº 1).

O Reclamante exerceu o direito de resolução no prazo legal de 14 dias, uma vez que a nota de crédito foi emitida pela Reclamada em 09.02.24, e a manifestação de resolução ocorreu em momento anterior, claramente dentro do prazo.

Este direito de resolução é irrenunciável e não depende de formalidades complexas.

4.2 Condições de Devolução de Bens

A devolução dos produtos é regulada pela legislação, que exige que os bens sejam devolvidos nas mesmas condições em que foram entregues (artigo 10º), o que ocorreu.

4.3 Direito de Resolução e Obrigações da Reclamada

Nos termos do artigo 12º do Decreto-Lei nº 24/2014, uma vez exercido o direito de resolução, a Reclamada deveria ter procedido ao reembolso do valor pago pelo consumidor no prazo máximo de 14 dias, do qual, aliás, emitiu nota de crédito após a receção dos bens devolvidos, sem quaisquer custos adicionais para o consumidor.

O artigo 10º, nº 1 do Decreto-Lei nº 24/2014 estabelece que a devolução deve ser feita sem custos para o consumidor e em condições similares às da entrega, o que se verificou nos presentes autos.

4.4 Responsabilidade da Reclamada

Nos termos do artigo 12º, nº 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”*.

Em face dos factos provados e da análise jurídica do Decreto-Lei nº 24/2014, de 14 de fevereiro, é claro que o Reclamante exerceu de forma legítima o seu direito de resolução contratual.

O comportamento da Reclamada configura uma violação dos direitos do consumidor, impondo-lhe proceder ao reembolso e, porque ultrapassou o prazo assinalado, deverá devolvê-lo em dobro relativamente ao valor pago pelo Reclamante.

5. Decisão

Em face do exposto, condena-se a Reclamada a devolver em dobro a quantia paga pelo Reclamante perfazendo o montante global de 378,14 €.

Notique-se nos termos do artigo 15º, nº 2 do Regulamento CICAP

Porto, 04.01.25

A Juiz-Árbitro

Mania pão Mimoso