

Processo nº 477/2020

TÓPICOS

Serviço: Outros (incluindo bens e serviços)

Tipo de problema: Fornecimento de bens e prestação de serviços

Direito aplicável: Decreto-Lei nº 67/2003, de 8 Abril

Pedido do Consumidor: Reembolso da quantia de € 99,40.

Sentença nº 143/20

PRESENTES:

(reclamante no processo)

(reclamada-Advogado)

Iniciado o Julgamento, encontram-se presentes o reclamante e o ilustre mandatário da reclamada.

Foi dada a palavra ao mandatário da reclamada, e por ele foi requerida a junção ao processo de quatro documentos para prova dos factos alegados na reclamação pelo reclamante.

Dos documentos datados de 18/02/2020, 18/05/2020, 31/07/2019 e 16/11/2016, foram entregues duplicados ao reclamante.

Foi tentado o acordo que não foi possível.

FUNDAMENTAÇÃO DE FACTO:

Da apreciação dos factos alegados pelo reclamante, resulta provado o seguinte:

1 - Provado apenas que o reclamante se tornou sócio da --- antes de 16/11/2016 (Doc.4).

2 - Provado apenas que o reclamante tinha direito a receber revistas da Deco desde a data em que se tornou sócio e recebeu as revistas desde Novembro de 2016, sustentando, que apenas não recebeu as revistas entre Abril e Outubro de 2018 e em consequência *“solicitou à reclamada o reembolso da quantia de € 99,40, respeitante às mensalidades pagas nos referidos meses”*.

3 - Em 18.11.2019, a reclamada informou o reclamante que as vantagens dos associados da -- não se resumem à atribuição das revistas, contemplando também o acesso a conteúdos online bem como apoio jurídico telefónico em caso de conflitos de consumo, mas não existe registo da devolução das revistas de Abril a Outubro de 2018, à ---, pelo que o reembolso das mensalidades aludidas não será devido.

4 - Ainda em 18.11.2019, o reclamante respondeu à reclamada informando que não lhe foram apresentadas quaisquer provas do envio das revistas, pelo que considerava o reembolso devido.

5 - Em 19.11.2019, a reclamada reiterou a informação prestada anteriormente tendo o reclamante na mesma data, reiterando o pedido de envio de apresentação de prova de envio das revistas. A --- respondeu que, como consta no doc. 3 *“informamos, igualmente, que após a verificação das etiquetas correspondentes aos envios mensais das nossas publicações confirmou-se que estas foram devidamente impressas, com o posterior depósito na estação. Destes envios não há registada qualquer devolução aos nossos serviços.”*

6 - Antes da data de 19.11.2019, a reclamada já tinha dito anteriormente que não foi possível apurar o não recebimento das aludidas revistas pelo reclamante, *“mantendo-nos no entanto disponíveis para o reenvio das publicações em falta”*, e voltou a ser reiterado esta asserção da disponibilidade para o reenvio de segundas vias no Doc. nº3 (Junto ao processo pelo reclamante).

7 - A Reclamada disse ainda na carta que enviou ao reclamante que: *“Na qualidade de associado da --- teve disponível: os nossos protocolos, o nosso portal da Internet, o nosso serviço de ajuda telefónica, assim como a possibilidade de aquisição dos nossos guias e publicações beneficiando de descontos especiais”*. Documento junto pelo reclamante.

FUNDAMENTAÇÃO JURÍDICA:

Da análise dos factos dados como assentes, resulta de forma clara e inequívoca, que o reclamante era sócio da reclamada desde 16/11/2016 e não desde 2018 e sempre recebeu as revistas pelo menos até Abril de 2018, pelo que, é demasiado estranho e não convincente, que o reclamante tenha deixado de receber as revistas e não tenha contactado a reclamada informando-a do não recebimento da revista, quando deixou de as receber, e solicitando o reenvio das mesmas.

Se o tivesse feito, a resposta da -- certamente seria a que consta no Doc.3, ou seja, que o envio da revista para o reclamante e para todos os associados é feito através de depósito nos CTT, e o reclamante teria a oportunidade de solicitar à entidade responsável pela distribuição das revistas, que são os CTT, para que estes o informassem da razão porque não estava a entregar as revistas em falta, o que não aconteceu.

Ora, como se sabe, e é do conhecimento público e do Tribunal, que todas as empresas que vendem revistas ou jornais aos consumidores e acontece do mesmo modo que o envio das faturas pelas empresas que fornecem serviços públicos, designadamente as da água, da eletricidade e do gás, são enviados aos consumidores através dos CTT, utilizando o mesmo protocolo, e na falta de entrega, as reclamações são e devem ser feitas aos CTT, e sendo assim, a mesma via devia ter sido seguida pelo reclamante em relação às revistas que alega não ter recebido, uma vez que a reclamada e todas as outras empresas de jornais, revistas ou serviços públicos enviam os produtos através dos CTT e não há registos, e em consequência não há prova, para além do documento do depósito da correspondência.

Por outro lado, não entende e por isso há que referir, que se essas revistas eram importantes para o reclamante, e acreditamos que fossem, a verdade é que a ---, logo que teve informação do facto pelo reclamante, disponibilizou-se a enviar-lhe segundas vias, conforme consta das cartas que foram enviadas ao reclamante (documentos juntos por ele mesmo). Para além do que fica dito, os benefícios que o reclamante auferia na qualidade de sócio da ---- não se limitam apenas ao recebimento das revistas ou outras publicações, mas a todos os restantes serviços que constam também das cartas recebidas pelo reclamante, designadamente que, *“Na qualidade de associado da --- teve disponível: os nossos protocolos, o nosso portal da Internet, o nosso serviço de ajuda telefónica, assim como a possibilidade de aquisição dos nossos guias e publicações beneficiando de descontos especiais”*. factos estes dados como assentes no número 7, da matéria provada.

Não seria por isso oportuno nem pensável sequer, que o Tribunal condenasse a requerida a restituir ao reclamante o valor por ele pago relativo à quotização, sem ter em linha de conta a totalidade dos benefícios fornecidos ao reclamante pela ---, e aos outros seus clientes, sendo certo que não há notícia no processo que o reclamante os não tenha usado, mas de qualquer modo sempre os podia ter usado, e se os não usou é facto pelo qual a --- não pode responder, uma vez que se trata de uma faculdade dos próprios dos clientes.

Acrescenta-se ainda que, ao contrário de outras entidades cujos contratos se limitam ao envio de jornais ou revistas, a reclamada tem um âmbito muito mais amplo, como ficou referido e em nosso entender a empresa que presta uma ajuda impar em matéria de direito de consumo aos consumidores é a ---, com os serviços acima descritos no facto número 7, da matéria dada como assente.

Por tudo o que se deixa dito, a reclamação não pode proceder.

DECISÃO:

Nestes termos, sem necessidade de mais alongadas considerações, julga-se improcedente por não provada a reclamação e em consequência absolve-se a reclamada do pedido.

Sem custas.

Desta sentença ficam notificadas as partes.

Centro de Arbitragem, 16 de Setembro de 2020
O Juiz Árbitro

(Dr José Gil Jesus Roque)