CENTRO de ARBITRAGEM de CONFLITOS de CONSUMO de LISBOA

RAL CENTROS DE ARBITRAGEM

Processo nº 1597 / 2024

TÓPICOS

Serviço: Outros (incluindo bens e serviços)

Tipo de problema: Outras questões relacionadas com contratos e vendas

Legislação aplicável: Lei n.º 24/96, de 31 de julho; Decreto-Lei n.º 24/2014, de 14 de fevereiro

Pedido do Consumidor:
a) Serem levantados os produtos no prazo de 24h úteis, exigindo-se uma compensação de 15€ por cada dia de atraso;
b) Devolvidos todos os valores pecuniários recebidos a título de cumprimento do contrato;
c) Reembolsados os valores gastos em honorários suportados com advogados no valor de €500,00+IVA.

SENTENÇA Nº 335 / 2024

SUMÁRIO:

1 – Os consumidores têm direito à resolução dos contratos celebrados à distância ou equiparados, nos termos do DL 24/2014;

2 – Deve ser dada a devida informação ao consumidor dos termos em que como pode ser feita a resolução assim como lhe deve ser entregue o devido formulário de resolução;

3 – Na ausência dessa informação, ou de prova escrita da mesma, o prazo de resolução é de 12 meses.

4 – Com a resolução do contrato o mesmo não produz qualquer efeito devendo ser o consumidor ressarcido de todos os valores.

5- O direito à compensação dos danos e transtornos comprovados com uma situação de consumo estão protegidos pelo art. 12.º da Lei n.º 24/96.

Rua dos Douradores, 112, 2º e 3º - 1100-207
- Tel: 21 880 70 30
E.Mail: juridico@arbitragemlisboa.pt

1. *Identificação das partes*

Reclamante:

Reclamada:

2. *Preâmbulo/ Da Arbitragem*

O Centro é uma associação privada sem fins lucrativos autorizada pelo Membro do Governo responsável pela área da Justiça para poder desenvolver a sua atividade e encontra-se inscrito junto da Direção-Geral do Consumidor como entidade de resolução alternativa de litígios, nos termos dos artigos 5.º e 16.º da Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro, que transpôs a Diretiva 2013/11/UE do Parlamento Europeu e do Conselho sobre a RAL, que estabelece o enquadramento jurídico dos mecanismos de resolução extrajudicial de litígios de consumo.

Nos termos do Regulamento do CACCL foi indicado a juiz árbitro aqui signatária, para a constituição do tribunal arbitral, e marcada tentativa de conciliação e julgamento arbitral para o dia 23 de julho de 2024, nas instalações do CACCL em Lisboa, que se fixa como lugar da arbitragem.

Rua dos Douradores, 112, 2º e 3º - 1100-207
- Tel: 21 880 70 30
E.Mail: juridico@arbitragemlisboa.pt

3. Do objeto do litígio

Alega a Reclamante no seu pedido, em síntese que a mesma celebrou um contrato de compra e venda à distância, com a reclamada no dia 09.02.2024, através de acesso à página on line da mesma.

Ali era publicitado produtos e serviços através de anúncios chamativos com valores em euros apresentados junto dos produtos, indicando o suposto preço dos mesmos, o que neste caso era de €49.

A Reclamante pretendia contratar uma máquina de lavar --- por aquele preço, e atendendo ao preço decidiu contactar a entidade e celebrar negócio.

Com a convicção do valor apresentado no anúncio que era o valor integral do produto pediu informações finais, e foi-lhe requisitado o IBAN, para cobrança em débito direto, nunca tendo sido discutidas outras informações ou cláusulas relativas ao contrato.

Os produtos foram entregues na morada, e aquando de melhor análise a reclamante percebeu que dentro da caixa em que foi entregue a máquina, estavam como oferta outros produtos não contratados, nomeadamente uma batedeira e um robot de cozinha, e estava escondido um documento denominado de plano de pagamentos, relativo ao contrato, que nunca lhe tinha sido enviado e que não esperava.

Esse documento não foi assinado pela compradora, e estavam discriminadas no mesmo 46 prestações no valor de €30.99, e duas no valor de €50.99, cujo vencimento se dava mensalmente perfazendo um valor total de €1572.52, diferido por 48 meses.

Rua dos Douradores, 112, 2º e 3º - 1100-207
- Tel: 21 880 70 30
E.Mail: juridico@arbitragemlisboa.pt

Reitera a reclamante que não lhe foram comunicadas as condições de pagamento ou o valor integral dos produtos. Sendo que a compradora não tinha forma de saber as cláusulas contratuais na integra, acreditando que o valor total seria de €49, somado ao pagamento de custo de transporte, no valor de €39.90, e de um seguro obrigatório para ser elegível à promoção de €5.99.

A reclamante tentou enviar uma interpretação extrajudicial junto do serviço de apoio ao cliente da reclamada, para virem proceder ao levantamento do produto e à resolução do contrato. Contudo não conseguiu, nem através de email, nem por carta, ou telefone, comunicar com a colaboradora da demandada a quem dera os seus dados, após várias tentativas.

Quanto ao Direito alega a reclamante sobre o regime aplicável aos contratos realizados à distância, e faz menção às informações que deverão ser prestadas pelo fornecedor dos bens antes do consumidor se desvincular.

Considera assim a reclamante que houve desrespeito pelo cumprimento dos deveres de informação a que a lei incumbe os prestadores, evitando assim que a reclamante soubesse das condições do contrato até que a entrega dos produtos fosse cumprida, impossibilitando a consumidora de uma decisão livre e informada.

Podendo assim resolver o contrato, livre de custos adicionais, e assim considera resolvido este contrato à data de 09.02.2024 data da interpelação escrita, e proceder à devolução dos bens e respetiva restituição dos valores entregues.

Bem como ser reembolsada dos valores gastos em honorários suportados com advogados no valor de €500 + IVA.

Rua dos Douradores, 112, 2º e 3º - 1100-207
- Tel: 21 880 70 30
E.Mail: juridico@arbitragemlisboa.pt

A reclamada pronunciou-se em contestação sumariamente no sentido de que confirmar o referido pela reclamante na sua reclamação, em que o contacto inicial partiu da cliente.

A Reclamante contactou a Reclamada, primeiro via internet e posteriormente via chamada telefónica para a gestora comercial. Tendo a venda partido de um pedido expresso do cliente a chamada gravada serve como prova de relação contratual.

Mais informa que o valor da mensalidade (30,99 €) e o número de mensalidades (48) foram informados em chamada telefónica, e a Cliente anuiu à proposta comercial efetuada, cumprindo o disposto no n.º 2, 3 e 4 do artigo 5.º do DL n.º 24/2014, de 14 de fevereiro.

Pelo que entende a Reclamada que *a contrario sensu* de acordo com o n.º 9 do artigo º 5 do suprarreferido diploma, observando-se o disposto no n.º 2, 3 e 4 do artigo 5.º do DL n.º 24/2014, de 14 de fevereiro o consumidor fica vinculado ao contrato, ".

Adicionalmente, a 09/02/2024 foi enviada para a cliente uma sms certificada com contrato escrito. A cliente acedeu à sms e respondeu "SIM" nesse mesmo dia às 18H54h, dando mais uma vez a sua anuência à compra nas condições descritas. É, portanto, impreciso o vertido que leva a crer que a cliente nunca subscreveu o contrato uma vez que existe um sms certificado.

A fonte de legalidade do serviço SMS certificado da NOS disponibilizado pela operadora LLEIDA (Lleida.net) é a Regulação da União Europeia nº 910/2014 - https://webgate.ec.europa.eu/tl-browser/#/tl/PT/9/0

Rua dos Douradores, 112, 2º e 3º - 1100-207
- Tel: 21 880 70 30
E.Mail: juridico@arbitragemlisboa.pt

Assim sendo, considera a Reclamada que verifica-se que a Cliente ficou vinculada ao contrato aquando das informações prestadas em chamada, referente o valor da mensalidade e o número de mensalidades, uma vez que, foram prestadas as informações pré- contratuais, conforme o previsto no n.º 2 do artigo 5.º do DL n.º 24/2014, de 14 de Fevereiro "Quando, num contrato celebrado à distância por via eletrónica, a encomenda pelo consumidor implicar uma obrigação de pagamento, o fornecedor de bens ou prestador de serviços deve dar ao consumidor, de forma clara e bem visível, e imediatamente antes de o consumidor concluir a encomenda, as informações pré-contratuais...".

Confirma-se na chamada que a gestora comercial garantiu que a consumidora, ao concluir a encomenda confirma, de forma expressa e consciente, que a encomenda implica a obrigação de pagamento, conforme o previsto no n.º 3 do artigo 5.º do DL n.º 24/2014, de 14 de fevereiro " o fornecedor de bens ou prestador de serviços deve garantir que o consumidor, ao concluir a encomenda confirma, de forma expressa e consciente, que a encomenda implica a obrigação de pagamento".

Informa a Reclamada que a Cliente forneceu o seu IBAN para cobrança destes valores e que o contrato está ativo assim como todas as ações de cobrança.

Acrescenta que é falso tudo o demais alegado, pelo que desde já impugnamos os mesmos.

É igualmente falso que "dentro da caixa em que foi entregue a máquina de lavar candy e, como oferta, outros produtos não contratados, nomeadamente uma batedeira e um robot de cozinha, estava escondido um documento".

Rua dos Douradores, 112, 2º e 3º - 1100-207
- Tel: 21 880 70 30
E.Mail: juridico@arbitragemlisboa.pt

A entrega da batedeira e do robot de cozinha foram negociados com a cliente. Os bens foram ambos expedidos numa caixa única com o nº de objeto 09686222002234H, recebido pela cliente a 14/02/2024. Juntamente com esta encomenda seguiu cópia do contrato de compra e venda a prestações. A entrega da máquina de lavar louça apenas ocorreu a 05/03/2024 pela transportadora Total Media.

Ora, contrariamente ao alegado a entrega dos bens ocorreu em 2 momentos distintos sendo que a máquina é entregue apenas com a esferovite e plástico protetor e vai selada de fabricante não seguindo em nenhuma "caixa" conforme alegado, pelo que seria de todo impossível ter um documento "escondido".

Vai igualmente impugnado o vertido no ponto 15 por não corresponder à verdade. A cliente solicitou resolução contratual via carta registada, a ---- respondeu por carta.

Nessa carta a cliente foi informada que não poderia ser dado seguimento ao seu pedido de resolução contratual pois foi recebido após os 14 dias de livre resolução que a lei prevê para o efeito.

Nestes termos considera que a ação não deve ter procedimento.

4. <u>Do valor da causa</u>

Nos termos do art. 6.º do Regulamento do CACCL, o valor da causa corresponde ao valor atribuído ao pedido formulado pela reclamante, não podendo o valor ser superior a €5000.

A presente causa tem o valor total de **€2182.50** (dois mil cento e oitenta e dois euros e cinquenta cêntimos).

Rua dos Douradores, 112, 2º e 3º - 1100-207
- Tel: 21 880 70 30
E.Mail: juridico@arbitragemlisboa.pt

5. *Da tentativa de conciliação e do julgamento arbitral*

Na data e hora designada para a audiência, que se realizou parcialmente via Teams, verificou-se estar presente a Reclamante, acompanhada pelo seu ilustre mandatário, e a Reclamada, representada pela sua ilustre mandatária.

Nos termos do Regulamento deu-se lugar ao andamento da audiência, lograda a hipótese de acordo entre as partes, ainda que tenha existido uma proposta da Reclamada que abrangia a resolução do contrato mas sem qualquer compensação extra, mas tal foi recusado pela Reclamante que mesmo descendo o valor da compensação para €250, não levou a acordo.

Foram assim ouvidas as mesmas.

Finda a produção de prova, e concluídas as alegações finais, foi encerrada a audiência de discussão e julgamento, tendo as Partes sido informadas que posteriormente seriam notificadas da Sentença.

6. *Do Saneador*

Este tribunal arbitral é competente considerando a vontade manifestada pelo Reclamante consumidor, a natureza do litígio, e a sujeição deste ao regime da arbitragem necessária (art. 15º da citada lei, alterada pelo art. 2º, da Lei n.º 6/2011, de 10.03).

O processo é assim o próprio e as partes legítimas e capazes.

Não há assim exceções ou outras questões prévias de que cumpra preliminarmente conhecer.

Passa-se assim à apreciação e decisão do mérito da causa.

Rua dos Douradores, 112, 2º e 3º - 1100-207
- Tel: 21 880 70 30
E.Mail: juridico@arbitragemlisboa.pt

7. *Da Fundamentação:*

Dos fundamentos de facto:

7.1. Resultam como factos provados:

a. A reclamante em consequência de publicidade da reclamada a que teve acesso via site, fez on line uma aquisição a 09.02.2024;
b. De uma máquina de lavar loiça da --- cujo valor publicitado era de €49,90;
c. A reclamada é a entidade comercializadora que procedeu à venda e à faturação do produto;
d. Posteriormente foram recebidas duas encomendas: uma a 14.02.2024, com dois produtos que não faziam parte da compra principal: uma batedeira, e um robot de cozinha;
e. E a 05.03.2024 foi recebida a máquina de lavar, mas que não era do modelo/marca publicitado;
f. As condições de venda foram recebidas após chamada telefónica tida com colaboradora da Reclamante;
g. Mas nunca foi entregue o formulário de livre resolução ao consumidor entre a documentação remetida;
h. A reclamante no contrato a que aderiu e no plano de prestações recebido apenas tem uma cláusula (2.ª) referente à resolução;
i. Mas nenhum dos documentos está assinado por si,
j. Nem traz informações completas de como proceder o consumidor à resolução do contrato, nem tem a morada para o envio de qualquer carta registada com aviso de receção;
k. A 19.03.2024 foi enviado um email a resolver o negócio, para o endereço de email que a reclamante tinha da vendedora com o email que recebera a 09.02.2024;

Rua dos Douradores, 112, 2º e 3º - 1100-207
- Tel: 21 880 70 30
E.Mail: juridico@arbitragemlisboa.pt

l. Mas o endereço de email é um ‘’no reply’’;

m. E a 27.03.2024 foi enviada uma carta registada à sede da reclamada a reforçar o pedido de resolução;

n. À qual foi dada uma resposta negativa pela Reclamada, por considerar o pedido extemporâneo;

o. O contrato nunca foi resolvido e os bens encontram-se embalados prontos a ser devolvidos de acordo com testemunho da reclamante.

p. A mesma teve transtornos e custos com todo este processo, que poderiam ter sido evitados.

7.2. Resultam como factos não provados:

a) Que a Reclamada tenha cumprido com todas as suas obrigações legais nos termos das vendas à distância;

b) Que tenha sido entregue o devido formulário para a resolução, e a informação completa de como poderia o consumidor proceder a tal..

Os factos provados e não provados são motivados pela convicção que este tribunal alicerça nas provas ou ausência delas, apresentadas por ambas as partes no processo.

Concretamente tiveram por base os depoimentos das partes, e a documentação entregue, conjugadas com os conhecimentos da situação objeto do litígio, de modo a convencer o Tribunal da causa.

Rua dos Douradores, 112, 2º e 3º - 1100-207
- Tel: 21 880 70 30
E.Mail: juridico@arbitragemlisboa.pt

8. Do Direito

A Lei n.º 24/96, de 31 de julho, na sua redação atual que veio trazer os direitos de defesa do consumidor.

Atendendo à prática comercial utilizada (aquisição on line), a situação em apreço está sujeita à disciplina do Decreto-Lei n.º 24/2014, de 14 de fevereiro, que na sua redação atual regula as vendas à distância, estabelecendo o regime aplicável aos contratos celebrados ainda fora do estabelecimento comercial, posto que se encontram preenchidos os requisitos do art. 3.º al. f) desse diploma.

A reclamante é uma pessoa singular que nesse domínio atuou com fins que não se enquadram no âmbito da sua atividade comercial, industrial, artesanal ou profissional, integrando o conceito de consumidora, conforme art. 3.º al. c), e a reclamada é uma fornecedora de bens e prestadora de serviços que atuou no âmbito da sua atividade profissional, conforme art. 3.º al. i).

As comunicações ocorreram ainda sem a presença física simultânea das partes, no âmbito primeiro de adesão a uma publicidade verificada por email/site, e depois por um telefonema tido com a colaboradora da reclamada, verificando-se um sistema de venda ou prestação de serviços que está organizado para o comércio à distância.

Atendendo a que a circunstância dos agentes económicos não estarem física e simultaneamente presentes acentua o desequilíbrio de forças pré-existentes numa relação de consumo. Com vista a atenuar essa assimetria, o legislador impõe ao profissional um conjunto de deveres relativos à comunicação e ao conteúdo mínimo das suas declarações, reforçando os deveres de informação pré-contratual e estabelece ainda um requisito de forma da aceitação como condição da validade dos contratos, em especial nos casos em que sejam celebrados pelo telefone.

Rua dos Douradores, 112, 2º e 3º - 1100-207
- Tel: 21 880 70 30
E.Mail: juridico@arbitragemlisboa.pt

Ainda que se ressalve que no plano das relações contratuais de consumo vigore o princípio da liberdade de forma, conforme art. 219.º CC, tem de se verificar quanto a estes contratos nos termos do diploma suprarreferido o DL n.º 24/2014, impõe ao vendedor, nos termos do art. 4.º que:

«1 - Antes de o consumidor se vincular a um contrato celebrado à distância ou fora do estabelecimento comercial, ou por uma proposta correspondente, o fornecedor de bens ou prestador de serviços deve facultar-lhe, em tempo útil e de forma clara e compreensível, as seguintes informações:

a) Identidade do fornecedor de bens ou do prestador de serviços, incluindo o nome, a firma ou denominação social, o endereço físico onde se encontra estabelecido, o número de telefone e o endereço eletrónico, de modo a permitir ao consumidor contactá-lo e comunicar de forma rápida e eficaz;

c) O endereço físico do estabelecimento comercial do profissional, no caso de ser diferente do endereço comunicado nos termos das alíneas anteriores e, se aplicável, o endereço físico do profissional por conta de quem atua, onde o consumidor possa apresentar uma reclamação;

(...)

m) Quando seja o caso, a existência do direito de livre resolução do contrato, o respetivo prazo e o procedimento para o exercício do direito, nos termos dos artigos 10.º e 11.º com entrega do formulário de livre resolução constante da parte B do anexo ao presente decreto-lei, do qual faz parte integrante;»

Contudo pelos documentos constantes dos autos, e conforme resultou do testemunho em audiência, nem foi entregue nenhum formulário de livre resolução para ser preenchido, nem no documento de contrato constante está a morada completa e a forma de modo simples e direto como reflete a lei como o consumidor deve resolver o

Rua dos Douradores, 112, 2º e 3º - 1100-207
- Tel: 21 880 70 30
E.Mail: juridico@arbitragemlisboa.pt

contrato, constando apenas na cláusula 3.ª uma menção de que deve ser enviada uma carta registada.

Contando da data em que o consumidor reclamante recebeu o total da encomenda realizada, que foi a 05.03.2024 a mesma tinha 14 dias para resolver se lhe tivessem sido dadas todas as informações pré contratuais obrigatórias a que supra aludimos.

Ainda assim no dia 19.03.2024 foi enviado email, apesar de para um endereço de email que não seria utilizado, mas que sublinhe-se foi o que recebera com a proposta publicitária em causa, e a reclamante não dispunha de informação de outro.

Mais informações e requisitos de forma são ainda exigíveis de cumprimento à reclamada, nomeadamente pelo art.º 5:

«Requisitos de forma nos contratos celebrados à distância

1 - As informações a que se refere o n.º 1 do artigo anterior, devem ser prestadas de forma clara e compreensível por meio adequado à técnica de comunicação à distância utilizada, com respeito pelos princípios da boa-fé, da lealdade nas transações comerciais e da proteção das pessoas incapazes, em especial dos menores.

2 - Quando, num contrato celebrado à distância por via eletrónica, a encomenda pelo consumidor implicar uma obrigação de pagamento, o fornecedor de bens ou prestador de serviços deve dar ao consumidor, de forma clara e bem visível, e imediatamente antes de o consumidor concluir a encomenda, as informações pré-contratuais previstas nas alíneas d), e), f), g), h), i), q) e u) do n.º 1 do artigo anterior.»

Rua dos Douradores, 112, 2º e 3º - 1100-207
- Tel: 21 880 70 30
E.Mail: juridico@arbitragemlisboa.pt

Bem como deve haver confirmação da celebração em causa:

« Artigo 6.º

Confirmação da celebração do contrato celebrado à distância

1 - O fornecedor de bens ou prestador de serviços deve confirmar a celebração do contrato à distância, em suporte duradouro, no prazo de cinco dias contados dessa celebração e, o mais tardar, no momento da entrega do bem ou antes do início da prestação do serviço.

2 - A confirmação do contrato a que se refere o número anterior realiza-se com a entrega ao consumidor das informações pré-contratuais previstas no n.º 1 do artigo 4.º, salvo se o profissional já tiver prestado essa informação, em suporte duradouro, antes da celebração do contrato.»

Assim resta averiguar que direitos tem a consumidora reclamante quando pretende resolver o contrato neste tipo de vendas.

O diploma permite a ressalva a livre resolução nos seguintes termos:

« 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 ou, nos contratos celebrados fora do estabelecimento comercial a que se referem as subalíneas ii) e v) da alínea i) do artigo 3.º, no prazo de 30 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; (...)

Rua dos Douradores, 112, 2º e 3º - 1100-207
- Tel: 21 880 70 30
E.Mail: juridico@arbitragemlisboa.pt

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;

2 - Se o fornecedor de bens ou prestador de serviços não cumprir o dever de informação pré-contratual determinado na alínea m) do n.º 1 do artigo 4.º, o prazo para o exercício do direito de livre resolução é de 12 meses a contar da data do termo do prazo inicial a que se refere o número anterior.»

Ora, e como se deixou já antever em sede de fundamentação factual e respetiva motivação, a Reclamante fez prova do incumprimento por parte da Reclamada de todos os deveres que sobre a mesma impendiam, e por conta de tal deve ser declarado resolvido o contrato atendendo à sua manifestação por carta registada, tempestiva dessa situação.

Isto porque a mesma não tendo recebido nenhum formulário de livre resolução, nem as devidas informações pré contratuais para realizar por si tal resolução, acabou por enviar carta registada a 27.03.2024 após as suas pesquisas, mas dentro do prazo de 12 meses a que fica adstrita para essa mesma resolução, sendo assim esta tempestiva.

A somar a tal e perante a solicitada compensação de transtornos causados com todo o procedimento da reclamada que desde março tendo conhecimento do seu descontentamento com o contrato, pedido de resolução e tudo envolvido, nada realizou e a obrigou a recorrer a meios extrajudiciais, com danos e custos com tal, mesmo em termos pessoais, atendendo que não é uma pessoa nova, e que toda esta situação lhe tem trazido constrangimentos e angústia.

Acrescente-se que a ressarcibilidade dos danos não patrimoniais é expressamente estabelecida no artigo 12.º, n.º 1, da Lei n.º 24/96, de 31 de julho - Lei de Defesa do Consumidor, que determina:

Rua dos Douradores, 112, 2º e 3º - 1100-207
- Tel: 21 880 70 30
E.Mail: juridico@arbitragemlisboa.pt

«1 - O consumidor tem direito à indemnização dos danos patrimoniais e não patrimoniais resultantes do fornecimento de bens ou prestações de serviços defeituosos.»

No que concerne à sua fixação em termos de quantum indemnizatório haverá que atender ao artigo 496.º, n.º 1, do Código Civil, nos termos do qual na "fixação da indemnização deve atender-se aos danos não patrimoniais que, pela sua gravidade, mereçam a tutela do direito".

Neste contexto Pires de Lima e Antunes Varela referem que "a gravidade do dano há-de medir-se por um padrão objectivo (conquanto a apreciação deve ter em linha de conta as circunstâncias de cada caso), e não à luz de factos subjectivos".

Os autores em referência indicam ainda que cabe "ao tribunal, em cada caso, dizer se o dano é ou não merecedor de tutela jurídica".

Como assinalado pelo Juiz Conselheiro João Trindade, "Merece consenso generalizado o reconhecimento de que os consumidores, porque atuam no mercado de forma atomizada, se encontram em situação de desfavor relativamente à especialização e ao poder técnico - económico dos produtores e demais agentes económicos que ocupam o lado da oferta", para concluir que "os transtornos, incómodos, angústia e desgosto merecem a tutela do direito pelo que são indemnizáveis".

No caso em apreço estará em causa ressarcir a Reclamante pelas despesas que terá com mandatário no processo (não havendo comprovativo de dano patrimonial ainda), e os transtornos de ter recorrido a outras instâncias.

No caso dos autos, consideradas as suas especificidades e ponderadas as circunstâncias evidenciadas afigura-se-nos adequado parcialmente o pedido de compensação de danos patrimoniais calculado num total de €150, atendendo às indicações jurisprudenciais anteriores, e à livre apreciação dos transtornos e angústia tida com o caso.

Rua dos Douradores, 112, 2º e 3º - 1100-207
- Tel: 21 880 70 30
E.Mail: juridico@arbitragemlisboa.pt

Pelo que, e sem mais considerações, deve atender-se parcialmente à pretensão da Reclamante, tendo o pedido necessariamente de proceder em parte.

9. Das custas

Nos termos do n.º 5 do artigo 42.º da Lei da Arbitragem Voluntária, "a menos que as partes hajam convencionado de outro modo, da sentença deve constar a repartição pelas partes dos encargos diretamente resultantes do processo arbitral.

Os árbitros podem ainda decidir na sentença, se o entenderem justo e adequado, que uma ou algumas das partes compense a outra ou outras pela totalidade ou parte dos custos e despesas razoáveis que demonstrem ter suportado por causa da sua intervenção na arbitragem.

Nos termos do art. 16º do Regulamento do CACCL é determinado que '' os procedimentos de resolução de litígios poderão estar sujeitos ao pagamento de taxas de valor reduzido, sendo nesse caso definida a existência de obrigatoriedade desse pagamento e a forma da sua cobrança.''

São assim devidas as custas no presente processo, repartidas e pagas pelas partes nos termos do Regulamento.

Rua dos Douradores, 112, 2º e 3º - 1100-207
- Tel: 21 880 70 30
E.Mail: juridico@arbitragemlisboa.pt

10. Da Decisão

Atento ao exposto, e sem necessidade de mais considerações, considera-se a ação parcialmente procedente, condenando-se a Reclamada na(o):

a. **Resolução do contrato, com a recolha dos bens sem custos para a Reclamante, e com os devidos efeitos legais, nomeadamente a devolução dos montantes até à data pagos;**
b. **Pagamento de uma compensação de €150.**

Deposite e notifique.

Lisboa, 02 de agosto de 2024

A juiz-árbitro

Eleonora Santos

Rua dos Douradores, 112, 2º e 3º - 1100-207
- Tel: 21 880 70 30
E.Mail: juridico@arbitragemlisboa.pt