SENTENÇA n.º 454/2024

Processo n.º 2378/2024

SUMÁRIO: A "Competência material" do Tribunal Arbitral está limitada aos conflitos de consumo previstos no seu Regulamento;

O artigo 4.º do Regulamento consagra que "2 – Consideram-se conflitos de consumo os que decorrem da aquisição de bens, da prestação de serviços ou da transmissão de quaisquer direitos destinados a uso não profissional e fornecidos por pessoa singular ou coletiva, que exerça com caráter profissional uma atividade económica que visa a obtenção de benefícios."

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 indicada a juiz árbitro aqui signatária, para a constituição do tribunal arbitral, e marcada tentativa de conciliação e julgamento arbitral para o dia 15 de novembro de 2024, nas instalações do CACCL em Lisboa, que se fixa como lugar da arbitragem.

3. Do objeto do litígio

Alega o Reclamante no seu pedido, em síntese que no dia 29 de Maio do corrente ano comprou um frigorífico (---- HS-87LN) através da loja online da ---- pelo preço de €149,99.

Na mesma ocasião adicionou um seguro para o equipamento "Troca Directa no 4 ano" que custou €28.99. O encargo total foi de €178.98.

O frigorífico, de pequeno porte, foi enviado pelo correio. De acordo com as Termos e Condições Contratuais constantes do site da --- é indicado que no ato da entrega se verifique o estado da embalagem e se esta apresentar alguma anomalia (caixa danificada, molhada, rasgada, ...), deverá recusar-se a encomenda (neste caso, sem a abrir). Se decidir aceitar a encomenda, deve solicitar a folha de entregas ao estafeta e colocar o que verifica visualmente na embalagem e em acréscimo escrever também "reservas no ato de entrega, sujeito a conferência".

No dia 3 de Junho não recebeu nenhum email com a previsão da hora da entrega do frigorífico, o que recebeu foi uma chamada para o seu telemóvel, a seguir às 14.00, da funcionária dos CTT, a dizer que estava à porta da morada indicada para entregar o frigorífico. Foi totalmente inusitado a situação porque estava num almoço de família e disse que me seria impossível receber o equipamento antes das 15.00. Fui informado que assim teria de ir levantar o frigorífico a uma estação de correios. A funcionária colocou por escrito na caixa que o pacote tinha sido recusado.

A meio da tarde desse dia apareceu um carro dos CTT, dizendo que a colega do início da tarde pedira para deixar o pacote, e o reclamante aceitou. Em lado algum das condições contratuais existe uma cláusula que obrigue que os clientes tenham de comunicar eventuais danos no equipamento em 24 horas após a receção, e tal obrigação não decorre da lei, no entendimento do Reclamante.

A encomenda pareceu-lhe, no geral, sem problema, e na altura em que a rececionou não teve tempo de verificar com minúcia. Refere que viu que a caixa estava com uma aparência normal, sem nenhum rasgão, nem nenhuma amolgadela significativa que pudesse indiciar danos do equipamento.

Por essa razão não abriu de imediato a caixa, que estava perfeitamente selada, que o obrigaria a um dispêndio de tempo que não tinha no momento em que recebeu a encomenda.

Alega que a sua vida profissional naqueles dias estava sujeita a prazos muito exigentes e instalar o frigorífico estava no fim das suas preocupações. Veio a fazê-lo 3 dias depois. E foi nessa altura que verificou que numa das esquinas laterais o frigorífico estava danificado, com uma amolgadela no topo superior e outra no topo inferior do inferior, ambas na mesma lado, como se comprova pelas imagens juntas aos autos.

No resto, o equipamento não mostrava qualquer dano. Voltou a colocar o frigorífico na embalagem, cujo estado se pode verificar pelas fotos, e para tentar remediar o assunto dirigiu-se à Loja da -- no -- onde foi informado que teria de preencher um formulário de Livre Resolução na conta do site da --.

Preencheu esse formulário, dando conta dos danos, no dia 7 de junho. A partir dessa data foi uma sucessão de correspondência com a --- que não levou a lugar algum, conforme juntou aos autos.

Existiram assim mensagens que levam à sua discordância como reclamante e que entende estar perante uma atitude da Reclamada ilegal e abusiva que não pode aceitar.

De facto, foi-lhe feita uma proposta de devolução comercial de 20% do valor, mas que o Reclamante independentemente do valor que está em causa, considera um abuso de posição dominante, invocando uma cláusula inexistente.

Com efeito, é verdade, que depois de feita a encomenda a --- enviou um email a confirmá-la. E no final desse email, em jeito de notas de rodapé, acrescentou a tal "condição" de o Cliente ter de verificar em 24 horas a conformidade do artigo.

O Reclamante apresentou reclamação escrita na Loja da ---- em ---, no 14.º dia após a compra, quando tentou devolver o equipamento (o que foi recusado) e apresentou uma nova reclamação no livro de reclamações no dia 20.06.2024.

Entende que toda a argumentação da reclamada para não resolver o problema assenta no argumento de que não comunicou os danos no prazo de 24 horas.

Mas entende que não tinha a obrigatoriedade legal, nem contratual, de o fazer. E quando reportou os danos, 3 ou 4 dias depois, estava em prazo para o fazer.

Por comodidade poderia aceitar a abusiva condição de trocar o frigorífico com penalização de 20%, contudo entende haver questões que são inegociáveis.

É seu entendimento que a "condição" que a --- invoca é abusiva e ilegal. Essa condição não consta dos Termos e Condições Contratuais aos quais os Clientes pressupostamente devem aderir quando compram um equipamento na --. Agora, depois de se comprar um equipamento na --, não pode a empresa vir impor novas condições aos Clientes, nomeadamente essa obrigatoriedade de comunicarem em 24 horas eventuais danos existentes nos equipamentos.

Uma empresa que age desta forma e que depois tenta "resolver" o problema com uma penalização de 20% para o consumidor age de má-fé e merece censura.

Considera que cumpriu os prazos contratuais para a denúncia do contrato por incumprimento defeituoso por parte da --. Estando recetivo a uma de duas soluções: substituição do equipamento por um novo, sem qualquer penalização, mantendo a cobertura da garantia já paga;- reembolso integral das despesas que teve com a compra do equipamento e com o seguro.

A reclamada pronunciou-se em sede de contestação alegando desde logo uma questão prévia ao indicar ao tribunal que o contrato em causa neste processo tem como interveniente, comprador, uma empresa (Nif: 505386097), pelo que, salvo melhor opinião, não se enquadra na legislação em vigor (Dec. Lei nº 24/2014, de 14 de fevereiro), uma vez que o Reclamante não é, para esse efeito, considerado "Consumidor".

Sem prescindir, alegou ainda que a reclamada não aceita os factos imputados pelo reclamante. O bem foi vendido novo, sem qualquer desconformidade de funcionamento ou estética. O reclamante reportou uma desconformidade, que se resume a uns danos estéticos.

O bem foi recebido pelo Reclamante, tendo sido desembalado. Antes de receber o bem, o reclamante recebeu um e-mail, no qual constavam as condições "contratuais" de receção do bem.

Nos contratos em que o vendedor envia os bens para o consumidor, o risco de perda ou dano dos bens transfere-se para o consumidor, quando este adquira a posse física dos bens. Ora, incumbia ao reclamante, assegurar, no momento do empossamento do bem, pela não deterioração ou perecimento decorrente do transporte, pois o risco corre pelo próprio reclamante.

A devolução e a troca de artigos estão sujeitas ao disposto no DL n.º 24/2014, de 14 de fevereiro que estabelece no seu artigo 14.º, n. º1 que "O exercício do direito de livre resolução não prejudica o direito de o consumidor

inspecionar, com o devido cuidado, a natureza, as características e o funcionamento do bem".

Não obstante, o aqui reclamante, não procedeu à verificação do bem de acordo com as práticas habituais de inspeção no momento da receção, destinadas a averiguar a existência de eventuais danos estéticos, nem tão pouco respeitou o prazo que tinha (e de que tinha conhecimento) para comunicar eventuais danos.

Pois se o tivesse feito, nesse prazo, o bem ter-lhe-ia sido substituído, sem necessidade deste mesmo processo. Pelo que, o reclamante reportou de forma tardia, reportado tais danos (quatro dias após a receção do artigo). O Reclamante diz discordar do prazo de 24 horas, ora a Reclamada entende que, dadas as circunstâncias é um prazo razoável e que é dado a conhecer previamente ao Reclamante.

De acordo com as condições gerais, as informações necessárias e pertinentes ao processo pós-compra e venda, bem como sobre eventuais danos físicos decorrentes do transporte do bem, foram devidamente disponibilizadas, garantindo o pleno conhecimento do Reclamante.

Relativamente ao direito de "Livre Resolução" entende-se que não estariam reunidas as condições para que o mesmo fosse exercido. Pois, não estando o bem em estado conforme, devidamente acondicionado e na embalagem original selada, afigura-se que as condições estipuladas para a troca ou devolução não foram observadas como nos diz o DL n.º 24/2014, de 14 de fevereiro, no seu artigo 13.º, n. º3 "O consumidor deve conservar os bens de modo a poder restituí-los nas devidas condições de utilização, no prazo previsto no n.º 1, ao fornecedor ou à pessoa para tal designada no contrato."

Pelo exposto, a exigência de cumprimento rigoroso das condições acordadas para o exercício do direito de resolução, incluindo o prazo de 24 horas, o qual não foi respeitado, parece justificar a inaplicabilidade do direito de resolução contratual.

Face às circunstâncias supra descritas, entende a reclamada não existir fundamento para o pedido do reclamante.

Termos em que, face ao supra exposto, deve ser considerada a exceção invocada, e caso assim não se entenda, deverá improceder o pedido do Reclamante e consequentemente ser a reclamada absolvida.

4. Do valor da causa

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

A presente causa tem o valor total de **€178.98** (cento e setenta e oito euros e noventa e oito cêntimos).

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 o Reclamante, e a Reclamada, representada pelo seu ilustre mandatário Dr. ----.

Nos termos do Regulamento deu-se lugar ao andamento da audiência, lograda a hipótese de acordo entre as partes.

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, atendendo ao desenrolar, e ao saneador que abaixo se sublinha.

6. *Do Saneador*

Deve ser discutido no presente processo da legitimidade e competência deste tribunal face ao processo apresentado em audiência.

Considerando a ação em apreço, cumpre desde logo face ao pedido formulado, destacar os termos da competência deste tribunal, o que foi oralmente indicado ao Reclamante na audiência, atendendo ao que foi apresentado pela Reclamada, conforme fatura e nota de encomenda em nome da empresa Aetecnet – Arquitetura Lda, com o NIPC 505 386 097.

A competência deste tribunal é fixada pela LAV e pelo seu Regulamento, e depende desde logo da natureza do litígio ser de direito do consumo.

Este tribunal arbitral é assim incompetente em razão da matéria para apreciar e julgar o pedido formulado pelo reclamante, porquanto parte do pedido é fundado na discussão de uma compra onde fiscalmente não estamos perante uma relação de consumo.

De acordo com a nota de encomenda nos autos, ainda que o cartão de pagamento seja pessoal (como prova deixada pelo Reclamante), a compra foi feita em nome profissional/ empresarial, tendo o mandatário da Reclamada junto aos autos a fatura (que apresentou em audiência), que comprova que quem adquiriu o bem não é à luz da lei de defesa do consumidor pessoa com essa qualidade, pois não estamos perante uma pessoa singular.

Assim sendo e ficando instalada juridicamente a dúvida de qual a real finalidade do contrato em discussão, é formada a convicção de que não se trata de uma relação de consumo, a que este tribunal possa apreciar, o que obsta a apreciação de facto.

A incompetência absoluta, em razão da matéria, deste tribunal arbitral, constitui uma exceção dilatória, de conhecimento oficioso, que impedirá a

signatária da presente sentença de conhecer o mérito do pedido, e implicará a absolvição da demandada desta instância arbitral, ficando, por isso, prejudicado o seu conhecimento e decisão.

Considerando os meios de prova admissíveis no Regulamento do, designadamente os documentos juntos aos autos pelo demandante e pela demandada, cumpre conhecer da exceção dilatória da incompetência absoluta, em razão da matéria,

Assim traduz-se no reconhecimento de que na realidade estamos perante factos que não configuram um conflito de consumo, de acordo com a noção de consumidor traduzida também pela Lei n.º 24/96, de 31 julho. Devendo ter-se assim em conta para os factos introduzidos, os efeitos previstos no artigo 352.º, do Código Civil.

A exceção em causa é, assim, a incompetência absoluta, em razão da matéria, deste tribunal arbitral para apreciar e julgar este litígio arbitral. A exceção da incompetência absoluta, em razão da matéria, é do conhecimento oficioso, atento do disposto no artigo 18.º, da Lei da Arbitragem Voluntária (LAV).

O tribunal arbitral pode decidir sobre a sua própria competência quer mediante uma decisão interlocutória quer na sentença sobre o fundo da causa, conforme dispõe o artigo 18.º/1/8, da LAV, aplicado por força da remissão constante do artigo 19.º/3, do regulamento do Centro.

O conflito objeto deste processo arbitral é regulado pela Lei n.º 24/96, de 31/07, que consagra o regime legal aplicável à defesa dos consumidores (artigo 1.º/1), e pelo regulamento do Centro como já acima frisado.

O regime jurídico consagrado no diploma agora citado aplica-se às relações contratuais em que intervenha o “consumidor” definido naquela norma.

A "Competência material" do Tribunal Arbitral está limitada aos conflitos de consumo previstos no seu regulamento. O artigo 4.º/2, do Regulamento, na sua redação atualizada, consagra que:

"2 – Consideram-se conflitos de consumo os que decorrem da aquisição de bens, da prestação de serviços ou da transmissão de quaisquer direitos destinados a uso não profissional e fornecidos por pessoa singular ou coletiva, que exerça com caráter profissional uma atividade económica que visa a obtenção de benefícios.".

De todo o modo e sem conceder, sempre se dirá que, ainda que tivesse ficasse demonstrado que a aquisição fosse destinada a um uso não profissional, sempre se teria de considerar um abuso do direito de arbitragem potestativa do Reclamante, por comportamento contraditório.

Com efeito, o Reclamante estaria materialmente a contratar, enquanto pessoa singular, uma aquisição de consumo, mas, formalmente, a solicitar à contraparte a emissão de documento fiscal com o NIPC de uma sociedade comercial.

Uma conduta que seria abusiva, porquanto contraditória, relevando, como diz a expressão popular, o "melhor de dois mundos": o mundo do direito fiscal, com um custo no âmbito da atividade de uma sociedade comercial, profissional; o mundo de direito do consumo, tendo um conflito de consumo de pessoa singular.

Conforme já defendido na doutrina, não se pode admitir que alguém possa ser simultaneamente consumidor e profissional, beneficiando das vantagens conferidas, em domínios diversos, a cada uma destas categorias de pessoas.

Em suma, não se mostram preenchidos os elementos cumulativos de que depende o reconhecimento da qualidade de consumidor ao adquirente do

bem e, por essa via, da existência de um conflito de consumo, verificando-se a exceção dilatória de incompetência material do Tribunal Arbitral.

Este tribunal arbitral revela-se, assim, materialmente incompetente para apreciar e julgar este litígio arbitral, porquanto o seu objeto está expressamente excluído da sua jurisdição.

7. *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 apuradas no processo em repartição pelas partes.

8. Da Decisão

Atento ao exposto, e sem necessidade de mais considerações, considera-se totalmente procedente a exceção de incompetência material deste tribunal para apreciar e decidir este litígio arbitral.

Absolve-se a Reclamada da instância arbitral, ficando prejudicado o conhecimento do mérito da causa.

Deposite e notifique.

Lisboa, 18 de novembro de 2024

A juiz-árbitro

Eleonora Santos