

Processo n° 3451/2015

Sentença n° 46/2016

PRESENTES:

(reclamante no processo)

(reclamada)

FUNDAMENTAÇÃO:

Iniciado o Julgamento foi tentado o acordo não tendo sido possível, relativamente ao pedido da reclamante do sinal em dobro.

Ouvido o representante da reclamada, por ele foi dito que efectivamente informaram a reclamante de que iriam proceder ao reforço do stock mas que isso não foi possível e por essa razão informaram a reclamante de que pretendiam devolver-lhe o valor da encomenda e que para o efeito precisavam do NIB, mas este nunca lhes foi fornecido pela reclamante.

Ouvida a reclamante, esta não confirma as chamadas telefónicas que a reclamada afirma ter feito e diz que efectivamente não forneceu o NIB mas entende que a reclamada podia ter entrado em contacto consigo por e-mail.

A reclamada informou que tinha enviado um mail à reclamante, solicitando-lhe que disponibilizasse o NIB.

Da apreciação da reclamação e dos documentos juntos dão-se como provados os seguintes factos:

1. Em 24.12.2014, a reclamante efectuou o pagamento à -- da quantia de €499,00, através de multibanco, referente a encomenda efectuada através do site da empresa de um televisor de Marca ---- (encomenda n° 30149111, Ref: 306581650), com informação de prazo de entrega de 2 a 3 dias e da existência de duas unidades em stock.
2. Em 31.12.2014, a reclamante recebeu uma mensagem da empresa informando que a sua encomenda havia sido cancelada e, no mesmo dia, a reclamante solicitou esclarecimentos sobre a situação, porque não solicitara o cancelamento da encomenda.

3. Em 02.01.2015, dado que não recebera qualquer esclarecimento, a reclamante dirigiu-se a um estabelecimento da ---- (loja do Rio-Sul), tendo sido informada que o motivo do cancelamento era ruptura de stock. Na loja, prontificaram-se a fornecer o bem, dado que existia disponibilidade, solução que foi recusada pela ---- on-line que informou que a reclamante deveria aguardar pela reposição do stock. Na mesma data, a reclamante apresentou reclamação no Livro de Reclamações da empresa.
4. Em 19.03.2015, a ---- informou que o bem entrara em ruptura de stock.
5. Até ao presente, a ---- não entregou o bem à reclamante nem procedeu à devolução do valor pago, pretendendo a reclamante ser reembolsada do valor em dobro.
6. A reclamante nunca informou a reclamada de que não pretendia o artigo (TV Led Smart).
7. Não obstante a reclamada o tenha solicitado, a reclamante nunca forneceu o NIB à reclamada para que esta procedesse à devolução do valor do televisor.

Estes os dados como assentes que passaremos a apreciar.

Conforme resulta da matéria dada por provada, está provado que em 24/12/2014, a reclamante entregou à reclamada a quantia referida no ponto 1 da reclamação (€499,00) e que, até à presente data, o televisor nunca chegou a ser entregue em consequência do stock se ter esgotado, não obstante inicialmente a reclamada tenha informado a reclamante que iria repor o stock.

A reclamante aguardou uma informação da reclamada, no sentido de ir levantar o televisor adquirido, informação que não chegou a receber.

Contudo a reclamante nunca manifestou desinteresse pelo televisor do contrato celebrado em 24/12/2014. Assim o prazo previsto no n° 3 do art° 19° da Lei 24/2014 de 24 de fevereiro, não se aplica ao presente caso. Até aqui e agora a reclamante sustenta que se a reclamada lhe fornecer o televisor idêntico e pelo mesmo preço o aceita.

Apesar disso, há aqui uma situação de incumprimento porque a ---- nunca renovou o stock nem forneceu à reclamante o televisor que esta comprou on-line em 24/12/2014. Por outro lado, a reclamada devia ter informado a reclamante por escrito e solicitado o NIB para lhe devolver o valor ou convidar a reclamante a deslocar-se à ---- para ali lhe restituir o valor que dela tinha recebido através de multibanco.

Não há dúvida de que a ---- não cumpriu o contrato e em consequência tem que pagar à reclamante a indemnização com juros previstos nos arts°. 559° e 806 n° 1, com os juros legais de 4% previstos, mas não está obrigada a pagar o valor em dobro (art° 19°) à reclamante, porque esta não informou a reclamada de que tinha perdido o interesse no televisor.

Note-se que a perda de interesse não tem nada a ver com a situação de incumprimento, mas com a mora.

A mora existe, uma vez que o negócio foi feito em 24/12/2014 e até à presente data não foi fornecido o televisor. Não há sanção penal (art° 19°) mas existe o direito a indemnização consequente da mora.

A reclamada, só em 24/03/2015, decorridos mais de três meses informou a reclamante por escrito que não poderia fornecer-lhe o televisor e prontificou-se a restituir-lhe o valor, do mesmo conforme cópia desse e-mail que hoje foi junto aos autos pela reclamante.

Verifica-se deste e-mail que a reclamada já em 24/03/2015 tinha solicitado o NIB à reclamante e que até à data a reclamante não lho forneceu, para que lhe fosse restituído o valor do televisor.

A reclamante deu agora o IBAN ao representante da reclamada, para que a devolução do valor do televisor lhe seja efectuada para a sua conta bancária.

Assim em face da situação descrita, deverá a reclamada restituir à reclamante o valor por esta pago (499 euros) e os juros correspondentes ao período decorrido entre a data da encomenda e 24/03/2015, conforme documento junto.

O valor de 499 euros é acrescido de juros que são aproximadamente 5 euros e deverá ser pago no prazo de cinco dias úteis.

DECISÃO:

Nestes termos, em face da situação descrita, julga-se parcialmente procedente a reclamação e em consequência deverá a reclamada restituir à reclamante o valor por esta pago e os juros correspondentes ao período decorrido entre a data da encomenda e 24/03/2015, conforme documento junto.

Sem custas.

Desta sentença ficam notificadas as partes.

Centro de Arbitragem, 2 de Março de 2016

O Juiz Árbitro

(Dr José Gil Jesus Roque)