

CACRC - Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo da Região de Coimbra

Reclamação n.º 138/20

Demandante: [REDACTED]

Demandada: [REDACTED]

No dia 28/07/20 , na sede deste Tribunal, estando presente:

Dr. JOÃO CARLOS PIRES TRINDADE, juiz árbitro.

Drª. Joana de Sousa, jurista deste Tribunal.

[REDACTED], o demandante, via skype.

[REDACTED] representante da demandada, via skype

Aberta a audiência, após ter tentado a conciliação entre as partes, passou a ouvir demandante e representante da demandada, tendo aquele pedido

-que esta seja condenada a devolver-lhe o montante de 140,00 €.

Finda a produção a prova ele Sr. Juiz - árbitro, passou a consignar a seguinte

MATÉRIA DE FACTO PROVADA:



CACRC - Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo da Região de Coimbra

1. O reclamante contactou com a reclamada para participar de um de seus workshops.
2. Não havendo disponibilidade acordou com a reclamada um curso on-line, que conteria todas as informações do workshop, pelo valor de 140,00 €.
3. O curso foi pago em 29.01.2020 e enviado em 31.01.2020
4. O reclamante considerando as informações do curso más e em 7.2.20 comunicou à reclamada que queria denunciar o contrato.

FUNDAMENTAÇÃO

A factualidade dada provada alicerçou-se nos documentos juntos aos autos bem como nos depoimentos do demandante e demandada.

#

Para constar se lavrou a presente acta que depois de lida vai ser assinada.

Coimbra 2020-07-29

(João Carlos Pires Trindade)

Conclusão, 2020-07-30

#

#

SENTENÇA

#

Reclamação n.º 138/20

Demandante: [REDACTED]

Demandada: [REDACTED]

Sumário:

-Contrato

-Direito ao arrependimento

-Curso on line

Artigos:D. Lei 24/14-14/2 (Regime dos Contratos Celebrados à Distância ou Fora do Estabelecimento Comercial)-2º,10º,11º,12º,17º

1- Nos contratos celebrados à distância ou fora do estabelecimento comercial como estabelece o D. L. 24/14 de 14/2 o consumidor tem prazo de 14 dias para exercer o direito ao arrependimento.



CACRC - Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo da Região de Coimbra

2- Não obsta à efectivação desse direito o facto do consumidor poder continuar a disponibilizar do bem/curso on line após a resolução.

I- RELATÓRIO

#

1-Na presente reclamação pretende o demandante que a demandada seja condenada a devolver-lhe o montante de 140,00 €.

#

2-Alega para tanto e em resumo que acordou com a reclamada um curso on-line, que conteria todas as informações do workshop, pelo valor de 140,00 €. O curso foi pago em 29.01.2020 e enviado em 31.01.2020 . Considerando as informações do curso más em 7.2.20 comunicou à reclamada que queria denunciar o contrato.

#

3- A demandada citada contestou pugnando pela improcedência da pretensão do demandante alegando que o reclamante já tem o curso no seu computador e pode utilizá-lo mesmo após a resolução.

#

4- Este tribunal é competente e o processo não enferma de nulidades que o invalidem.



CACRC - Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo da Região de Coimbra

As partes têm personalidade judiciária e são legítimas.

A instância é regular e válida nada havendo que impeça o conhecimento do mérito da causa.

#

II- FUNDAMENTOS

#

a- **Matéria de facto provada**

1. O reclamante contactou com a reclamada para participar de um de seus workshops.

2. Não havendo disponibilidade acordou com a reclamada um curso on-line, que conteria todas as informações do workshop, pelo valor de 140,00 €.

3. O curso foi pago em 29.01.2020 e enviado em 31.01.2020

4. O reclamante considerando as informações do curso más em 7.2.20 comunicou à reclamada que queria denunciar o contrato.

FUNDAMENTAÇÃO

A factualidade dada provada alicerçou-se nos documentos juntos aos autos bem como nos depoimentos do demandante e demandada.

#

3

RECLAMAÇÃO Nº138/20

Av. Fernão Magalhães, n.º 240, 1º 3000-172 COIMBRA

<http://www.centrodearbitragemdecoimbra.com> Email: geral@centrodearbitragemdecoimbra.com

tel. 239 821 690 * 239 821 289



CACRC - Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo da Região de Coimbra

b-O mérito da causa

O reclamante sustenta a sua pretensão no direito ao arrependimento, o “direito à livre resolução durante o período de reflexão de 14 dias subsequente á celebração do contrato”.⁽¹⁾

O direito de arrependimento é um direito subjectivo potestativo, que dispensa a indicação dos motivos que levam ao seu exercício e o pagamento de qualquer montante indemnizatório. Este modo de desvinculação -“desistimiento unilateral” (Tolsada, Mendizábal , & Mérida, 2005) - atribuído ao consumidor de forma discricionária,é reconhecido pela ordem jurídica, como uma vantagem, capaz de lhe permitir uma reflexão sobre o negócio

¹ Artigo 10.º do D.L. 24/14

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 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, ou:
 - i) Do dia em que o consumidor ou um terceiro, com exceção do transportador, indicado pelo consumidor adquira a posse física do último bem, no caso de vários bens encomendados pelo consumidor numa única encomenda e entregues separadamente,
 - 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,
 - iii) Do dia em que o consumidor ou um terceiro por ele indicado, que não seja o transportador, adquira a posse física do primeiro bem, no caso dos contratos de entrega periódica de bens durante um determinado período;
- c) Do dia da celebração do contrato, no caso dos contratos de fornecimento de água, gás ou eletricidade, que não estejam à venda em volume ou quantidade limitados, de aquecimento urbano ou de conteúdos digitais que não sejam fornecidos num suporte material.

CACRC - Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo da Região de Coimbra

celebrado, e, se a tal ponderação chegar, desvincular-se das obrigações inerentes a este. Este direito pressupõe, “em regra, a conclusão instantânea de um contrato de consumo” (Proença, 2010, p. 18).

Partindo da definição que por muitos autores é eleita como preferencial – a de CARLOS FERREIRA DE ALMEIDA (2005, pp. 78, 109) – ,o referido direito compreende todas as situações em que a lei concede a um dos contraentes a faculdade de, em prazo determinado e sem contrapartida, desvincular-se de um contrato através de declaração unilateral e imotivada.

Desvenda-se a necessidade do surgimento do instituto; pelo facto de, inevitavelmente, o consumidor estar menos protegido, vulnerável a técnicas comerciais agressivas e despido de uma plena liberdade contratual, ambiciona corrigir algumas destas desigualdades. Ora, torna-se imperativo garantir que o seu consentimento livre e esclarecido, seja acompanhado de uma ferramenta capaz de determinar que a sua ponderação foi conscienciosa, não só no momento que antecede a celebração do contrato, como posteriormente. ⁽²⁾

A lei, mais concretamente o n.º 2 do art. 11.º do DL n.º 24/2014, de 14 de Fevereiro, é clara quanto à admissibilidade de

² Direito de Arrependimento nos Contratos- Daniela Nilza Teles Vieira



CACRC - Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo da Região de Coimbra

qualquer declaração inequívoca de arrependimento, independentemente da forma utilizada.⁽³⁾

O referido direito só tem aplicação nos contratos celebrados à distância ou fora do estabelecimento comercial como estabelece o D. L. 24/14 de 14/2⁽⁴⁾, como é o caso.

O direito de arrependimento surge, fundamentalmente, para dar resposta aos problemas colocados pela insuficiência do regime geral da invalidade dos vícios da vontade, em especial da coacção e do erro.

Acresce que se verifica a proximidade temporal ínsita à própria noção de arrependimento e não uma desvinculação imotivada a qualquer tempo que se poderia considerar abusiva nos termos e para os efeitos do disposto no art. 334.º do CCiv. ⁽⁵⁾

No caso ficou demonstrado que o reclamante não ficou satisfeito com o curso. Registe-se que a indicação de um motivo, para o exercício do direito de arrependimento, é desnecessária. O referido direito pode, assim, ser exercido ad nutum. Esta é, porventura, a mais relevante característica daquele direito, constituindo,

³ Jorge Pedro Pinto-Ferreira e Jorge Morais Carvalho, “Contratos Celebrados à Distância e Fora do Estabelecimento Comercial” ..., Op. Cit., p. 109

⁴ Transpõe a Directiva n.º 2011/83/UE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 25 de Outubro de 2011, relativa aos direitos dos consumidores

⁵ Jorge Morais Carvalho, “Os contratos de Consumo”, Reflexão sobre a Autonomia Privada no Direito do Consumo..., Op. Cit., p. 337



CACRC - Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo da Região de Coimbra

simultaneamente, uma marca distintiva “em relação a figuras próximas”⁽⁶⁾.

A reclamada, com alguma pertinência, contesta alegando que o reclamante fica com a disponibilidade do curso que está no seu computador.

No entanto a situação em apreço não está contemplada no âmbito de aplicação deste diploma - Artigo 2.º ⁽⁷⁾

⁶ Vide Jorge Morais Carvalho, “Os contratos de Consumo”, Reflexão sobre a Autonomia Privada no Direito do Consumo..., Op. Cit., p. 338

⁷ Artigo 2.º

Âmbito

1 - O presente decreto-lei é aplicável aos contratos celebrados à distância e aos contratos celebrados fora do estabelecimento comercial, tendo em vista promover a transparência das práticas comerciais e salvaguardar os interesses legítimos dos consumidores.

2 - Sem prejuízo do disposto no número anterior, os artigos 4.º a 21.º não se aplicam a:

- a) Contratos relativos a serviços financeiros;
- b) Contratos celebrados através de máquinas distribuidoras automáticas ou de estabelecimentos comerciais automatizados;
- c) Contratos celebrados com operadores de telecomunicações respeitantes à utilização de cabines telefónicas públicas ou à utilização de uma única ligação telefónica, de Internet ou de telecópia efetuada pelo consumidor;
- d) Contratos relativos à construção, à reconversão substancial, à compra e venda ou a outros direitos respeitantes a imóveis, incluindo o arrendamento;
- e) Contratos relativos a serviços sociais, nomeadamente no setor da habitação, da assistência à infância e serviços dispensados às famílias e às pessoas com necessidades especiais permanentes ou temporárias, incluindo os cuidados continuados;
- f) Contratos relativos a serviços de cuidados de saúde, prestados ou não no âmbito de uma estrutura de saúde e independentemente do seu modo de organização e financiamento e do seu carácter público ou privado;
- g) Contratos de jogo de fortuna ou azar, incluindo lotarias, bingos e atividades de jogo em casinos e apostas;
- h) Contratos relativos a serviços prestados no âmbito do Decreto-Lei n.º 61/2011, de 6 de maio, alterado pelo Decreto-Lei n.º 199/2012, de 24 de agosto, que estabelece o regime de acesso e de exercício da atividade das agências de viagens e turismo;
- i) Contratos celebrados no âmbito do Decreto-Lei n.º 275/93, de 5 de agosto, alterado pelos Decretos-Leis n.os 180/99, de 22 de maio, 22/2002, de 31 de janeiro, 76-A/2006, de 29 de março, 116/2008, de 4 de julho, e 37/2011, de 10 de março;



CACRC - Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo da Região de Coimbra

Acresce que o legislador foi exaustivo na indicação das exceções ao direito de livre resolução ⁽⁸⁾, não contemplando a situação levantada pela reclamada.

-
- j) Contratos de fornecimento de géneros alimentícios, bebidas ou outros bens destinados ao consumo corrente do agregado familiar, entregues fisicamente pelo fornecedor de bens em deslocações frequentes e regulares ao domicílio, residência ou local de trabalho do consumidor;
 - l) Contratos em que intervenha um titular de cargo público obrigado por lei à autonomia e imparcialidade, bem como ao fornecimento de todas as informações jurídicas necessárias, garantindo que o consumidor apenas celebra o contrato após ponderação e com pleno conhecimento das suas consequências jurídicas;
 - m) Contratos de serviços de transporte de passageiros com exceção do disposto nos n.os 2, 3 e 4 do artigo 5.º
 - n) Contratos celebrados fora do estabelecimento comercial para aquisição de assinaturas de publicações periódicas, definidas nos termos da Lei n.º 2/99, de 13 de janeiro, alterada pelas Leis n.os 18/2003, de 11 de junho, e 19/2012, de 8 de maio, quando o pagamento a efetuar pelo consumidor não exceda (euro) 40.

⁸ Artigo 17.º

Exceções ao direito de livre resolução

1 - Salvo acordo das partes em contrário, o consumidor não pode resolver livremente os contratos de:

a) Prestação de serviços, quando:

- i) Os serviços tenham sido integralmente prestados após o prévio consentimento expresso do consumidor, nos termos do artigo 15.º; e
 - ii) O consumidor reconheça que perde o direito de livre resolução se o contrato tiver sido plenamente executado pelo profissional nesse caso;
- b) Fornecimento de bens ou de prestação de serviços cujo preço dependa de flutuações de taxas do mercado financeiro que o fornecedor de bens ou prestador de serviços não possa controlar e que possam ocorrer durante o prazo de livre resolução;
- c) Fornecimento de bens confeccionados de acordo com especificações do consumidor ou manifestamente personalizados;
- d) Fornecimento de bens que, por natureza, não possam ser reenviados ou sejam suscetíveis de se deteriorarem ou de ficarem rapidamente fora de prazo;
- e) Fornecimento de bens selados não suscetíveis de devolução, por motivos de proteção da saúde ou de higiene quando abertos após a entrega;
- f) Fornecimento de bens que, após a sua entrega e por natureza, fiquem inseparavelmente misturados com outros artigos;
- g) Fornecimento de bebidas alcoólicas cujo preço tenha sido acordado aquando da celebração do contrato de compra e venda, cuja entrega apenas possa ser feita após um período de 30 dias, e cujo valor real dependa de flutuações do mercado que não podem ser controladas pelo profissional;
- h) Fornecimento de gravações áudio ou vídeo seladas ou de programas informáticos selados, a que o consumidor tenha retirado o selo de garantia de inviolabilidade após a entrega;
- i) Fornecimento de um jornal, periódico ou revista, com exceção dos contratos de assinatura para o envio dessas publicações;

CACRC - Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo da Região de Coimbra

Deixa-se consignado que nos termos do artº 12 o fornecedor de bens ou prestador de serviços decorrentes da livre resolução tem de no prazo de 14 dias a contar da data em que for informado da decisão de resolução do contrato, deve reembolsar o consumidor de todos os pagamentos recebidos.

O reembolso dos pagamentos deve ser feito através do mesmo meio de pagamento que tiver sido utilizado pelo consumidor na transacção inicial, salvo acordo expresso em contrário e desde que o consumidor não incorra em quaisquer custos como consequência do reembolso.

#

III- DECISÃO

#

-
- j) Celebrados em hasta pública;
- k) Fornecimento de alojamento, para fins não residenciais, transporte de bens, serviços de aluguer de automóveis, restauração ou serviços relacionados com atividades de lazer se o contrato prever uma data ou período de execução específicos;
- l) Fornecimento de conteúdos digitais não fornecidos em suporte material se:
- i) A sua execução tiver início com o consentimento prévio e expresso do consumidor; e
- ii) O consumidor reconhecer que o seu consentimento implica a perda do direito de livre resolução;
- m) Prestação de serviços de reparação ou de manutenção a executar no domicílio do consumidor, a pedido deste.
- 2 - No caso dos contratos previstos na alínea m) do número anterior, é aplicável o direito de livre resolução relativamente a serviços prestados além dos especificamente solicitados pelo consumidor ou a fornecimento de bens diferentes das peças de substituição imprescindíveis para efetuar a manutenção ou reparação.



CACRC - Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo da Região de Coimbra

Julgando procedente a presente reclamação
condena-se a reclamada [REDACTED] a
devolver a quantia de 140,00 €.

Sem custas.

Valor: € 140,00

Notifique.

Coimbra, 2020-07-31

(João Carlos Pires Trindade)