

Processo 2024/07

SENTENÇA ARBITRAL

I – Sumário

- 1. Num contrato de prestação de serviço em que, pago o montante devido, se estabelece o prazo de um ano para exigência da contraprestação, constitui-se em mora o prestador do serviço que, interpelado para cumprir no decurso daquele prazo, não providencia pelo seu cumprimento.*
- 2. A mora converter-se-á em incumprimento definitivo se o credor, em consequência dela, perder o interesse que objetivamente tinha na prestação, o que consubstanciará fundamento de resolução do contrato.*
- 3. Por força do preceituado no artigo 19.º, n.ºs 2 e 3, do DL n.º 24/2014, de 14 de fevereiro, num contrato de prestação de serviço celebrado à distância, em caso de resolução do contrato por incumprimento do prestador, impende sobre este a obrigação de reembolso do montante pago, no prazo máximo de 30 dias a contar da data da resolução, bem como de, decorrido esse prazo, a de o devolver em dobro, no prazo de 15 dias úteis.*

II – Relatório

*****, residente na *****, Ribeira Grande, NIF *****, demandou *****, com sede na ***** Montijo, NIPC *****, pedindo a condenação desta a reconhecer a resolução de contrato de prestação de serviços que as vinculava e a pagar-lhe 500,00 €, acrescidos de juros de mora, calculados à taxa legal, até integral entrega da referida quantia, ou, sem prescindir, no pagamento de 250,00 €, acrescidos de juros.

Fundamentou o seu pedido, em síntese, em factos que traduzem o não cumprimento daquele contrato por parte da demandada, o que fez com que a demandante perdesse o seu interesse no mesmo.

A demandada impugnou parte dos factos e sustentou não haver incumprimento da sua parte, considerando o contrato em vigor e dispondo-se a cumpri-lo, desse modo não devendo proceder a pretensão contra si formulada.

Frustrada a tentativa de conciliação, teve lugar a audiência, com produção de prova.

III - Fundamentação

Factos Provados

1. Em 28 de fevereiro de 2024, a demandante adquiriu à demandada *online* dois vouchers para batismo de voo em parapente na Ilha de S. Miguel, com validade até 27/02/2025, pelo preço de 250,000 €, quantia que prontamente pagou.

2. Nos termos do referido contrato, a demandante deveria contactar os serviços da demandada para agendamento dos voos.

3. Em julho de 2024, contactou a demandada para proceder a esse agendamento, tendo sido informada que os pilotos só estariam em S. Miguel em agosto.

4. Para o efeito e conforme instruções, preencheu os seus dados num formulário que lhe foi enviado.

5. Formulou seis pedidos de agendamento, para datas diferentes, não tendo obtido qualquer resposta.

6. Em 28 de agosto, contactou telefonicamente a demandada.

7. Foi-lhe referido já não haver pilotos na ilha.

8. Mais lhe foi pedido que enviasse cópia dos vouchers, para verificar a situação, após o que seria novamente contactada nesse dia.

9. Tendo voltado a enviar a referida cópia e na ausência do contacto prometido, tentou várias vezes ligação telefónica, o que só veio a conseguir em 9 de setembro.

10. Foi-lhe novamente solicitado que enviasse cópia dos vouchers, para outro endereço, com promessa de resposta nesse mesmo dia.

11. Ao fim de uma semana sem notícias, tentou insistentemente contacto telefónico.

12. Só o conseguiu após ter ligado de outro telefone, o que lhe criou o convencimento de que os funcionários da demandada a estavam a evitar.

13. A demandada pretendia efetuar os voos adquiridos no verão de 2024.

14. Face à frustração de tal desígnio, transmitiu à demandada que deixava de ter interesse nos mesmos, solicitando a devolução da quantia de 250,00 € que havia pago.

15. A funcionária da demandada que a atendeu aconselhou-a a formular essa pretensão por e-mail.

16. Via pela qual a demandante a formalizou, nesse mesmo dia 16 de setembro.

17. Na ausência de notícias, no dia 2 de outubro de 2024, apresentou reclamação no Livro de Reclamações Eletrónico da demandada.

18. A demandada concentra a sua atividade em S. Miguel nos meses de verão, aí fazendo deslocar dois pilotos.

19. Um terceiro piloto residente na ilha, que com ela colabora, poderá efetuar voos durante todo o ano, mas apenas quando as condições atmosféricas o proporcionem.

20. Nos pedidos de agendamento formulados pela demandante havia um lapso, que dificultava a identificação da pretensão da demandante.

Não há factos alegados pelas partes não provados que pudessem ter relevância para a decisão

Motivação de Facto

O apuramento dos factos resultou de convicção formada a partir dos elementos que seguidamente se enunciam.

Aceitação pela demandada dos factos alegados pela demandante relativos ao teor do contrato pactuado.

Documentos juntos aos autos pela demandante, que ilustrativamente confirmam parte do por si alegado que se refere de 1. a 17.

Documento exibido pela representante da demandada em audiência, indicativo de lapso no preenchimento dos pedidos de agendamento formulados pela demandante.

Esclarecimentos prestados pela demandante e depoimento da testemunha inquirida, no que concerne aos factos descritos de 3. a 17., em conexão com os documentos constantes dos autos. A testemunha, irmã da requerida, com ela residente, demonstrou estar ciente dos sucessos em discussão nos presentes autos e aparentou depoimento sério.

Declarações da representante da demandada, relativamente aos factos enunciados sob 18., 19. e 20., quanto a este último por referência ao documento que exibiu em audiência.

Motivação de Direito

Autora e ré pactuaram um contrato de prestação de serviço, «aquele em que uma das partes se obriga a proporcionar à outra certo resultado do seu trabalho intelectual ou manual, com ou sem retribuição» - artigo 1154.º do Código Civil. *In casu*, com retribuição.

A demandante efetuou o pagamento da retribuição. Tendo-se apresentado como credora do serviço adquirido. Nesse particular, atente-se em que o prazo de cumprimento do contrato de um ano é resolutivo do mesmo, sem obrigação de devolução da quantia prestada. Assim, para efeito do disposto no artigo 777.º do Código Civil, estaremos perante uma obrigação que a demandante apenas poderia exigir nesse lapso de tempo.

O que ganha relevância para a determinação do momento em que demandada devedora se possa ter constituído em mora, reportado ao tempo devido para tal, que será no presente caso aquele em que for pela demandante credora interpelada para cumprir – artigos 804.º, n.º 2, e 805.º, n.º 1, do mesmo código.

No presente caso, será de concluir que a demandada se constituiu em mora. Mesmo que se desse relevância à dificuldade que o lapso cometido pela demandada no preenchimento dos seus pedidos, considerando que tal tivesse obstado ao cumprimento da obrigação, o que aliás se não demonstra, sempre seria de penalizar a patente incapacidade da demandada em atender a pretensão da demandante. Na verdade, não duvidamos estar perante típico exemplo de um devedor que, seja intencionalmente, seja pela falta de eficiência dos seus serviços, frustra a interpelação e, como tal, a impede. O que, conforme à alínea c) do n.º 2 do referido artigo 805.º, sempre constituiria a demandada em mora, independentemente de interpelação.

A simples mora só se converte em incumprimento definitivo se o credor, em consequência dela, perder o interesse que objetivamente tinha na prestação – artigo 808.º, n.ºs 1 e 2. Nesse particular, parece razoável que a demandante circunscrevesse o seu interesse na realização do voo à época de verão.

O incumprimento definitivo é fundamento válido de resolução do contrato. A qual opera mediante declaração à outra parte – artigo 436.º, n.º 1, ainda do mesmo código. Formulada pela demandada no dia 16 de setembro de 2024, exigindo a devolução da quantia por si paga. E reiterada no dia 2 de outubro de 2024, em reclamação apresentada no Livro de Reclamações Eletrónico da demandada.

As consequências desse incumprimento revestem cariz especial, posto que estamos perante um contrato celebrado à distância, que se rege pela disciplina do DL n.º 24/2014, de 14 de fevereiro. Definido na alínea h) do artigo 3.º deste diploma como «um contrato celebrado entre o consumidor e o fornecedor de bens ou o prestador de serviços sem presença física simultânea de ambos, e integrado num sistema de venda ou prestação de serviços organizado para o comércio à distância mediante a utilização exclusiva de uma ou mais técnicas de comunicação à distância até à celebração do contrato, incluindo a própria celebração».

Assim, nos termos do n.º 2 do artigo 19.º desse diploma, imponderia sobre a demandada a obrigação de reembolso da quantia de 250,00 € paga, no prazo máximo de 30 dias a contar da data da resolução. E, como previsto no n.º 3 do mesmo preceito, «decorrido o prazo previsto no número anterior sem que o consumidor tenha sido reembolsado», a devolver em dobro, no prazo de 15 dias úteis. No montante de 500,00.

Impende ainda sobre a autora a obrigação de pagar juros, à taxa legal, desde que se constituiu em mora até efetivo pagamento, dado que a prestação em falta tinha prazo certo – artigos 806.º, n.ºs 1 e 2, e 559.º do Código Civil. A data que se considera é a da mora no cumprimento da obrigação de devolução do dobro do montante pago, 30 dias mais 15 dias úteis após a resolução do contrato, em 2 de outubro de 2024 (18.11.2024) – artigo 805.º, n.º 2, alínea a), do mesmo código.

IV - Dispositivo

Condeno a demandada a pagar à demandante a quantia de 500,00 €, acrescida de juros calculados à taxa legal, vencidos e vincendos, desde 18 de novembro de 2024 até integral pagamento.

Sem custas.

Notifique as partes com cópia desta decisão e deposite o seu original no CIMARA, nos termos do artigo 17.º, n.º 2 do Regulamento do CIMARA.

Ponta Delgada, 24 de janeiro de 2025

O juiz árbitro

(José Manuel de Araújo Barros)