



TRIBUNAL ARBITRAL
DE CONSUMO

Proc. n.º 23/2016 TAC Maia

Requerente: Carla

Requerida: Lda.

SUMÁRIO:

I – Nos termos do art. 19º do DL n.º 24/2014, de 14/02, aplicável aos contratos celebrados à distância, o direito de resolução perante o incumprimento contratual do fornecedor/ prestador de serviço, não está condicionado à verificação de quaisquer outros pressupostos adicionais, como a fixação de um prazo adicional para cumprimento ou a perda de interesse na prestação (por meio de interpelação admonitória prevista no artigo 808º, n.º 1 do C.C.).

II – Perante o n.º 2 do art. 19º do DL n.º 24/2014 de 14/02, e estando em causa obrigações puras, ou seja obrigações sem prazo, o consumidor pode exigir aquilo que já tenha pago quando, em virtude do incumprimento do prazo de entrega de 30 dias, tenha perdido o interesse na prestação

III – Decorridos os 30 dias para entrega do bem encomendado, o Prestador/ fornecedor tem 30 dias para devolver ao Consumidor o que este haja despendido (n.º 2 do art. 19º), findo os quais fica obrigado a devolver em dobro, no prazo de 15 dias úteis, os montantes pagos pelo consumidor, sem prejuízo do seu direito à indemnização por danos patrimoniais e não patrimoniais que possa ter lugar (n.º 3 do artigo 19º)

1. Relatório

1.1. A Requerente, pretendendo a condenação da Requerida no pagamento da quantia de €318,40, vem alegar, em sede de petição inicial, que apesar de decorrido o prazo de entrega do bem decorrente do contrato de compra e venda celebrado com recurso ao comércio electrónico, a Requerido não entregou o mesmo, pelo que lhe assiste o direito a ver devolvido o dobro do quantitativo que pagou ao Requerido.

Protocolo com Associação Centro de Informação de Consumo e Arbitragem do Porto

IM-DAPGU-030.2

Página 1/9

Praça do Doutor José Vieira de Carvalho • Torre Lidador – 9º piso • 4474-006 Maia

Tel. 229 408 633 • Fax 229 408 634 • gmiac@cm-maia.pt • <http://ambiente.maiadigital.pt>





TRIBUNAL ARBITRAL
DE CONSUMO

1.2. Citada, a Requerida não contestou.

*

A audiência realizou-se na presença da Requerente e na ausência da Requerida, aderente pleno, apesar de regularmente citado e notificado da data da Tentativa de Conciliação seguida de imediata Arbitragem em caso de frustração, nos termos do disposto no nos termos do disposto na primeira parte do n.º 1 do artigo 34º da L.A.V., com a redacção que lhe veio a ser conferida pela Lei n.º 63/2011 de 14/12.

*

2. Objecto de Litígio

A presente querela, qualificando-se, perante o exposto pedido, como uma **acção declarativa de condenação**, cinge-se na questão de saber se a Requerida deve ou pagar à Requerente o valor de €318,40, nos termos e para os efeitos do disposto na al. b) do n.º 3 do artigo 10º do C.P.C. em conjugação com o n.º 1 do artigo 342º do C.C.

*

3. Fundamentação

3.1. Dos Factos

3.1.1. Dos Factos Provados

Resultam provados os seguintes factos, com interesse para a demanda arbitral:



TRIBUNAL ARBITRAL
DE CONSUMO

1. A Requerida é uma sociedade comercial e dedica-se à importação e comércio de artigos para o lar e de uso pessoal, brinquedos, artigos de menagem, perfumaria, promoções de serviços vários, online;
2. A 05/05/2016, a Requerente adquiriu, via site da Requerida, uma cama para criança;
3. Despendeu, para o efeito, a título de preço a quantia de €159,20;
4. Volvidos 30 dias, a Requerente foi informada pela Requerida que não tinha previsão para entrega da cama;
5. A Requerente informou a Requerida que não estava interessada na compra, pretendendo a devolução do valor pago;
6. A 06/06/2016, a Requerente contactou a Requerida solicitando-lhe a devolução do montante pago;
7. A Requerida comprometeu-se a devolver a quantia, solicitando o NIB à Requerente para efectuar a transferência do quantitativo;
8. Até 13/01/2017 o quantitativo ainda não havia sido devolvido à Requerente.

3.1.2. Dos Factos não Provados

Não resultam não provados quaisquer factos com interesse para a demanda arbitral.

*

3.2. Motivação

A fixação da matéria dada como provada resultou da audição da Requerente, além da demais prova documental que a seguir se fará referência.



TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

A Requerente, nas suas declarações, apesar de parte interessada relatou os factos com clareza, demonstrando inteira credibilidade, corroborando na íntegra os factos versados na sua petição inicial, o que, devidamente conjugado com os documentos juntos aos autos a fls. 5-10 (comunicação via email levada a cabo entre Requerente e Requerida), devidamente conjugada com as regras de experiência comum e critérios de razoabilidade alicerçou então a convicção do Tribunal.

*

3.3. Do Direito

Estamos, inelutavelmente, *in casu*, perante uma compra e venda de bem de consumo, com a especificidade de se tratar de uma compra e venda celebrada à distância com o recurso a meios informáticos, mas que nem por isso a desvirtua das suas características basilares, mas ao invés leva o legislador a uma maior acuidade no que se reporta à execução do dito contrato, prosseguindo-se uma maior tutela na defesa dos interesses do consumidor.

É sabido que todo o negócio jurídico deve ser pontualmente cumprido (art.406 nº1 do CC) e no cumprimento das obrigações, assim como no exercício correspondente, devem as partes proceder de boa fé (art.762 nº2 do CC).

No nosso ordenamento jurídico, postulando-se o chamado "sistema do título", à produção dos efeitos reais basta o acto pelo qual se estabelece a vontade dessa constituição ou transferência, pelo que o negócio é um e único, obrigacional e real, como negócio real "quoad effectum".

O primeiro dos efeitos essenciais do contrato de compra e venda é o efeito real, cuja transferência se opera por força do contrato, segundo o princípio da consensualidade (art.408 nº 1 e 879 a) do CC).



TRIBUNAL ARBITRAL
DE CONSUMO

Além deste efeito real, a compra e venda produz ainda dois outros efeitos essenciais de carácter obrigacional: a obrigação que recai sobre o vendedor de entregar a coisa e a obrigação que impende sobre o comprador de pagar o preço (art.879 b) e c) do CC).

Ao criar a obrigação de entrega, a lei pretende que o vendedor realize aquilo que for necessário para que o comprador possa efectivamente exercer o direito que adquiriu pelo contrato, e, nessa medida, ela é executiva do próprio contrato. Por isso, a obrigação de entregar a coisa não se confunde com a obrigação de transmitir a propriedade da mesma e muito menos com a própria transmissão do direito.

Alicerçado nos princípios gerais civilistas que se acabam de referir, a par da mencionada política de defesa dos interesses do consumidor, o diploma que rege os contratos celebrados à distância e fora do estabelecimento comercial, Decreto-Lei n.º 24/2014, de 14 de Fevereiro, no seu artigo 19º, aplicável em exclusivo aos contratos celebrados à distância, pois que os contratos celebrados fora do estabelecimento terão de ser regidos pelo regime geral neste ponto, vem prever, especificamente, quanto à execução do contrato celebrado à distância, que:

"1. Salvo acordo em contrário das partes, o fornecedor de bens ou prestador de serviços deve dar cumprimento à encomenda no prazo máximo de 30 dias, a contar do dia seguinte à celebração do contrato.

2. Em caso de incumprimento do contrato devido a indisponibilidade do bem ou serviço encomendado, o fornecedor de bens ou prestador de serviços deve informar o consumidor desse facto e reembolsá-lo dos montantes pagos, no prazo máximo de 30 dias a contar da data do conhecimento daquela indisponibilidade.



TRIBUNAL ARBITRAL
DE CONSUMO

3. Decorrido o prazo previsto no número anterior sem que o consumidor tenha sido reembolsado dos montantes pagos, o fornecedor fica obrigado a devolver em dobro, no prazo de 15 dias úteis, os montantes pagos pelo consumidor, sem prejuízo do se direito à indemnização por danos patrimoniais e não patrimoniais que possa ter lugar.

5. Na situação prevista no número anterior, caso o consumidor venha a optar pelo exercício do direito de livre resolução, as despesas de devolução ficam a cargo do fornecedor.”

Deste modo, a lei estabelece uma destriça a jusante entre as obrigações puras e as obrigações com prazo.

Caso as partes tenham acordado um prazo específico para o cumprimento da obrigação de entrega do bem ou de prestação de serviço ou esse prazo decorra de disposição legal (art. 777º, n.º 1 CC), a obrigação terá um prazo certo. O que implica, necessariamente, a constituição em mora do fornecedor/ prestador, uma vez não cumprido pontualmente a obrigação – art. 805º, n.º 2 al. a) do C.C.

Não havendo sido estabelecido entre as partes um prazo para entrega do bem, e a determinação do prazo não caiba a uma das partes, o consumidor poderá exigir a todo o tempo a entrega do bem ou a prestação do serviço e o operador económico pode, também, cumprir a todo o tempo – art. 777º, n.º 1 do C.C.

E é neste ponto que a legislação aplicável difere da geral. Já que, se nos termos do Código Civil, para que o fornecedor do bem ou prestador do serviço entre em mora, torna-se, então, essencial, a interpelação judicial ou extrajudicial para o seu cumprimento, nos termos do n.º 1 do artigo 805º do C.C. caso contrario, e vindo ainda a ocorrer cumprimento contratual, há mero



TRIBUNAL ARBITRAL
DE CONSUMO

cumprimento retardado da prestação. Ora, nem todo o cumprimento retardado constitui o devedor em mora, nos termos do disposto no artigo 804º do C.C. Ora, só há mora do devedor sempre que, por acto ilícito e culposo deste se verifique um cumprimento retardado.

Os requisitos de mora do devedor resultam da conjugação do condicionalismo retardado com os elementos integradores de um ilícito a tanto dirigido – ANTÓNIO MENEZES CORDEIRO, in Tratado de Direito Civil, IX, Almedina, Março 2014, págs. 119 e seguintes.

“Artigo 804º/2 C.C. – O devedor considera-se constituído em mora quando, por causa que lhe seja imputável, a prestação, ainda possível, não foi efectuada no tempo devido”

Já nos termos do referenciado art. 19º, aplicável aos contratos celebrados à distância, o direito de resolução perante o incumprimento contratual do fornecedor/ prestador de serviço, não está condicionado à verificação de quaisquer outros pressupostos adicionais, como a fixação de um prazo adicional para cumprimento ou a perda de interesse na prestação (por meio de interpelação admonitória prevista no artigo 808º, n.º 1 do C.C.).

Perante o n.º 2 do art. 19º do DL n.º 24/2014 de 14/02, o consumidor pode exigir aquilo que já tenha pago quando, em virtude do incumprimento do prazo de entrega de 30 dias, tenha perdido o interesse na prestação.

“Note-se que este regime visa conferir um acréscimo e protecção ao consumidor e não melhorar a posição do profissional face ao regime geral.

Assim, o consumidor pode resolver de imediato o contrato, mas não tem de o fazer, podendo continuar a exigir, se assim o entender, o cumprimento da obrigação por parte do profissional. A indisponibilidade do bem ou serviço encomendado não exime o profissional do cumprimento pontual do contrato.” – JORGE MORAIS DE CARVALHO e JOÃO PEDRO PINTO – FERREIRA in Contratos



TRIBUNAL ARBITRAL
DE CONSUMO

celebrados à distância e fora do estabelecimento comercial, Anotação ao Decreto-Lei n.º 24/2014, de 14 de Fevereiro, Almedina, Junho 2014, pág. 144.

Sendo certo que, ainda no que respeita às consequências do incumprimento do prazo de entrega, o art. 19º confere ao profissional um prazo de 30 dias contados da comunicação de indisponibilidade do bem para restituir ao consumidor todos o valores que este tenha pago em razão do contrato, e caso não o faça, tal implica a devolução em dobro do valor pago num prazo adicional de 15 dias, sem prejuízo dos danos patrimoniais e não patrimoniais decorrentes do incumprimento.

Assim, in casu, o profissional entrou em incumprimento decorridos 30 dias, sem entrega do bem, sob a data da celebração do contrato, nos termos do n.º 1 do artigo 19º do referenciado DL n.º 24/2014.

Sendo certo que, in casu, logrou a Requerente fazer prova de que tenha efectivamente havido por parte do profissional a comunicação de que a não entrega do bem se tenha ficado a dever a indisponibilidade do mesmo em *stock*, motivo pelo qual não saberia precisar a data de entrega do bem.

Pelo que, só decorridos os 30 dias desde a celebração do contrato ficou o profissional constituído na obrigação de em novos 30 dias devolver o quantitativo entregue pelo consumidor a título de preço.

O que conforme resulta provado, não terá ocorrido.

Pelo que, nos termos do n.º 3 daquele mesmo artigo 19º constitui-se o mesmo profissional na obrigação de devolução do dobro do montante quantitativo entregue pelo Consumidor.



TRIBUNAL ARBITRAL
DE CONSUMO

4. Do Dispositivo

Nestes termos, com base nos fundamentos expostos, julgo a acção totalmente procedente, condenando a Requerida no pagamento à Requerente na quantia de €318,40.

Notifique-se

Maia, 06 de Março de 2017.

A Juiz-Árbitro,

(Sara Lopes Ferreira)