



*Centro de Informação de Consumo  
e Arbitragem do Porto*

**TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO**

Proc. n.º 2060/2016 TAC Porto

Requerente: Ricardo

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.** O Requerente, pretendendo a condenação do Requerido no pagamento da quantia de €964,00, 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, o Requerido não entregou o mesmo, pelo que lhe assiste o direito a ver devolvido o dobro do quantitativo que pagou ao Requerido.



Centro de Informação de Consumo  
e Arbitragem do Porto

## TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

**1.2.** Citada, o Requerido não contestou.

\*

A audiência realizou-se na presença do Requerente e na ausência do Requerido, 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 o Requerido deve ou pagar ao Requerente o valor de €964,00, 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:

1. O Requerido é empresário em nome individual e dedica-se à comercialização de artigos eléctricos, electrónicos e electrodomésticos através da internet – site [www.vilatek.pt](http://www.vilatek.pt);

2. A 1 de Julho de 2016, o Requerente adquiriu, via site do Requerido, uma placa gráfica com a referência MSI GTX 1070 GAMING X 8GB GDDR5, pelo preço de €482,00 que pagou;



Centro de Informação de Consumo  
e Arbitragem do Porto

### TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

3. O bem encomendado destinava-se a ser instalado no computador da habitação do Requerente para fins pessoais;

4. A 25 de Julho de 2016, o Reclamante contactou o Requerido solicitando-lhe a devolução do montante pago, por não estar mais interessado na compra;

5. A 1 de Agosto de 2016 o bem encomendado ainda não havia sido entregue pelo Requerido ao Requerente;

6. A 1 de Setembro de 2016, o montante pago pelo Requerente ao Requerido ainda não lhe havia sido restituído

7. A 16 de Setembro de 2016, o dobro do montante pago pelo Requerente ao Requerido ainda não lhe havia sido entregue

#### **3.1.2. Dos Factos não Provados**

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

1. Entre Requerente e Requerido foi acordado um prazo de 8 dias após celebração do contrato para entrega do bem;

2. O Requerido informou o Requerente que o bem inexistia em stock, pelo que a sua entrega seria mais demorada;

3. Perante a comunicação do Requerente a 25 de Julho de 2016, o Requerido comprometeu-se, no prazo de 48 a 72 horas, devolver o quantitativo;

\*

#### **3.2. Motivação**

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

O Requerente, nas suas declarações, apesar de parte interessada relatou os factos com clareza, demonstrando inteira credibilidade, afirmando que o bem encomendado se destinava a ser instalado no computador de casa, para fins pessoais, tendo pago pelo mesmo o quantitativo de €482,00, para tanto apresentando respectivo comprovativo, junto a fls 17,18 e 19 dos autos, mais disse que apesar das insistências junto do

INSTITUIÇÃO DE UTILIDADE PÚBLICA

Rua Damião de Góis, nº 31 loja 6 - 4050-225 Porto - Tel. 225029791 / 225508349 Fax 225026109  
email: [cicap@mail.telepac.pt](mailto:cicap@mail.telepac.pt) [www.cicap.pt](http://www.cicap.pt)



CENTROS  
DE ARBITRAGEM



Centro de Informação de Consumo  
e Arbitragem do Porto

### **TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO**

Requerido até à presente data não lhe foi entregue o bem nem devolvido o quantitativo que havia entregue a título de preço, juntando documentos a fls. 20<sup>a</sup> 22 dos autos.

A mencionada prova testemunhal e documental devidamente conjugada com as regras de experiência comum e critérios de razoabilidade alicerçou então a convicção do Tribunal.

**Relativamente à fixação da matéria dada como não provada**, resultou da ausência de mobilização probatória credível, que permitisse ao Tribunal aferir da veracidade dos factos, após a análise dos documentos juntos, bem assim perante ausência de Testemunhas ou outra prova cabal dos mesmos.

\*

### **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 n<sup>o</sup>1 do CC) e no cumprimento das obrigações, assim como no exercício correspondente, devem as partes proceder de boa fé (art.762 n<sup>o</sup>2 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".



Centro de Informação de Consumo  
e Arbitragem do Porto

## TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

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 ).

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.***

INSTITUIÇÃO DE UTILIDADE PÚBLICA

Rua Damião de Góis, nº 31 loja 6 - 4050-225 Porto - Tel. 225029791 / 225508349 Fax 225026109  
email: [cicap@mail.telepac.pt](mailto:cicap@mail.telepac.pt) [www.cicap.pt](http://www.cicap.pt)



CENTROS  
DE ARBITRAGEM



Centro de Informação de Consumo  
e Arbitragem do Porto

### 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 distinção 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 contrário, e vindo ainda a ocorrer cumprimento contratual, há mero 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.

INSTITUIÇÃO DE UTILIDADE PÚBLICA

Rua Damião de Góis, nº 31 loja 6 - 4050-225 Porto - Tel. 225029791 / 225508349 Fax 225026109  
email: [cicap@mail.telepac.pt](mailto:cicap@mail.telepac.pt) [www.cicap.pt](http://www.cicap.pt)



CENTROS  
DE ARBITRAGEM



Centro de Informação de Consumo  
e Arbitragem do Porto

**TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO**

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 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.*



Centro de Informação de Consumo  
e Arbitragem do Porto

### **TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO**

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 os 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 Requerente apesar de vir alegar que entre as partes havia sido acordado um prazo de 8 dias após a celebração do contrato para entrega do bem, o mesmo não logrou obter prova desse prazo acordado entre as partes, pelo que é tido como obrigação pura a obrigação de entrega resultante do vínculo contratual em análise. Ou seja, 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.

Bem assim, e apesar de o ter alegado, não logrou o 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*.

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.





*Centro de Informação de Consumo  
e Arbitragem do Porto*

**TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO**

#### **4. Do Dispositivo**

**Nestes termos, com base nos fundamentos expostos, julgo a acção totalmente procedente, condenando a Requerida no pagamento ao Requerente na quantia de €964,00.**

Notifique-se

Porto, 06 de Fevereiro de 2017.

A Juiz-Árbitro,

(Sara Lopes Ferreira)