



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

Processo nº 72 / 2022

TÓPICOS

Serviço: Artigos relacionados com tecnologias de informação e comunicação

Tipo de problema: Não fornecido / não prestado

Direito aplicável: DL nº 24/2014 de 14/02; art.406 nº1 do CC; art.408 nº 1 e 879 a) do CC; art.762 nº2 do CC; art. 777º, nº 1 do C.C.; artigo 804º do C.C; nº 1 do artigo 805º do C.C.; art. 805º, n.º 2 al. a) do C.C.; artigo 808º, n.º 1 e 2 do C.C.; art.879 b) e c) do CC

Pedido do Consumidor: Reembolso do valor do produto em dobro (135,33€ x 2 = 270,66€).

Sentença Nº 322 / 2022

Requerente:

Requerida:

SUMÁRIO:

Perante o n.º 1 do art. 12º do DL n.º 24/2014 de 14/02, no prazo de 14 dias a contar da data em que for informado da decisão de resolução do contrato, o fornecedor de bens ou prestador de serviços deve reembolsar o consumidor de todos os pagamentos recebidos. Perante o incumprimento desta obrigação legal, é imposto ao fornecedor de bens ou prestador de serviços, a devolução em dobro, no prazo de 15 dias úteis, dos montantes pagos pelo consumidor.

1. Relatório

1.1. A Requerente pretendendo a condenação da requerida na restituição do montante pago a título de preço em dobro, ou seja €135,33x2, num total de €270,66, vem em suma alegar na sua reclamação que a Requerida restituiu o valor em singelo do preço do bem fora do prazo de 14 dias a que a lei obriga.

1.2. Citada, a Requerida não contestou.

**



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

A audiência realizou-se na ausência de todos os intervenientes que se têm por regularmente citadas e notificadas da presente data, estando em causa uma arbitragem necessária, foi realizada audiência de julgamento nos termos do disposto na primeira parte do n.º 3 do artigo 35º da L.A.V., com a redação que lhe veio a ser conferida pela Lei n.º 63/2011 de 14/12.

2. Objeto de Litígio

A presente querela, qualificando-se, perante o exposto pedido, como uma ação declarativa de condenação, cingindo-se na questão de saber se deve ou não pagar ao Reclamante a quantia de €135,33, nos termos e para os efeitos do disposto na al. a) do n.º 3 do artigo 10º do C.P.C. em conjugação com o n.º 1 do artigo 341º 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. A Requerente a 8 de Outubro de 2021 procedeu ao cancelamento da encomenda unto da Requerida
2. A 13/1/2022 a Requerida procedeu ao reembolso do montante de €135,33
3. A 26/1/2022 a Requerente comunicou a pretensão de devolução do dobro do preço

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 tem por base a prova documental junta aos autos.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



Assim, teve este Tribunal em consideração, para moldar a sua convicção dos factos dados por provados, a correspondência eletrónica remetida pela Requerente à Requerida, junta a fls 2 a 6 dos presentes autos.

**

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 ato 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).

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 efetivamente 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.

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 ato ilícito e culposo deste se verifique um cumprimento retardado.

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 proteção 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.

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.

Sendo, pois, sem mais considerações, parcialmente procedente a pretensão da reclamante, uma vez que a Requerida restituiu já o montante correspondente ao preço do equipamento.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



**

4. Do Dispositivo

Nestes termos, com base nos fundamentos expostos, julga-se a presente demanda arbitral parcialmente procedente, condenando a Requerida a restituir à Requerente a quantia de €135,33.

Notifique-se

Lisboa, 1/11/2022

A Juiz-Arbitro

(Sara Lopes Ferreira)