

SENTENÇA

I - RELATÓRIO

██████████ pede que ██████████ seja condenada a pagar-lhe a quantia de € 460,58, para o ressarcir dos danos que esta lhe causou com a quebra unilateral de contrato entre ambos celebrado, com falsos motivos e intuito de o enganar.

Para tanto, alega em síntese:

(i) Em 27/2/2022, encomendou à reclamada pela *internet* uma placa de indução, que na plataforma *online* desta estava anunciada como custando, em promoção, o preço de € 379,99, acrescido das quantias de € 25,60 (para instalação) e € 54,99 (para extensão de garantia de 3 anos), tudo no valor total de € 460,58, que o reclamante pagou, tendo a reclamada aceiteado a encomenda e agendado a instalação para 16/3/2022;

(ii) entretanto, em 14/3/2022, a reclamada informou ao reclamante o cancelamento da encomenda por “ruptura de stock”, quando (na mesma data), o produto em questão ainda estava disponível em loja *online*, embora já não no preço promocional que o reclamante pagara, e, no dia seguinte (15/3/2022), a reclamada, de novo, anunciou o mesmo produto em campanha promocional, com promessa de entrega em 4-6 dias úteis;

(ii) devido a essa má experiência com a reclamada, o reclamante viu-se obrigado a comprar um produto semelhante a outra empresa.

A reclamada contestou, alegando, em suma:

(i) os contratos celebrados através do site ██████████ estão sujeitos à adesão e cumprimento das respectivas condições gerais (disponíveis em <https://██████████condicoes-da-conta-online>), entre as quais a de que «em caso de ruptura de stock ocorrida após o pagamento da encomenda, a ██████████ irá informar o Cliente desse facto tendo em vista o novo agendamento de entrega assim que o artigo estiver disponível ou o reembolso no prazo máximo de 14 (catorze) dias a contar da data do conhecimento daquela indisponibilidade»;

(ii) a reclamada comunicou a ruptura e a indisponibilidade e cumpriu o prazo de reembolso.

*



Inexistem nulidades, excepções ou outras questões prévias de que cumpra conhecer e que obstem ao conhecimento de mérito.

II-FUNDAMENTAÇÃO

OS FACTOS

Com interesse para a decisão, provou-se apenas a seguinte factualidade:

1) Em 27/2/2022, o reclamante encomendou à reclamada pela *internet* uma placa de indução, que, na plataforma *online* desta, estava anunciada como custando o preço de € 379,99, após desconto de € 160 (30%), acrescido das quantias de € 25,60, para instalação, e € 54,99, para extensão de garantia de 3 anos, tudo no valor total de € 460,58, que o reclamante pagou;

2) A reclamada aceitou a encomenda, registou o envio do produto e agendou a instalação deste para 16/3/2022 entre as 8 e as 14h;

3) Entretanto, em 14/3/22, a reclamada enviou ao reclamante uma comunicação invocando que o produto encomendado entrara em “*rutura de stock*” e que não dispunha “*de uma nova data para a receção do mesmo*”, que procedia “*ao cancelamento da sua encomenda*”, que lhe devolveria a quantia que o mesmo pagara e que, “*para minimizar o transtorno*” causado, lhe oferecia um “*código desconto no valor de 20%*”, “*apenas válido numa futura compra em [REDACTED] num artigo da mesma categoria ou gama, com valor igual ou superior ao do artigo da encomenda original*”, não acumulável “*com outras campanhas em vigor*”.

4) Porém, na mesma data, o produto em questão ainda estava anunciado como disponível na loja *online*, embora não ao preço promocional que o reclamante pagara, o que foi assumido pelo serviço de apoio da reclamada no contacto que o mesmo com ele manteve nesse dia;

5) E no dia seguinte (15/3/2022), a reclamada, de novo, anunciou o mesmo produto em campanha promocional válida até ao seguinte dia 17, com a promessa de entrega em 4-6 dias úteis.

6) Considerando insuficiente a promessa de 20% de desconto futuro e má a experiência que tivera com a actuação da reclamada, o reclamante, depois de estar sem placa de fogão em sua casa, comprou um produto semelhante a outra empresa.

7) A reclamada publicita as suas condições gerais para a celebração de contratos através do respectivo *site*, disponíveis em [http://\[REDACTED\].conta-online](http://[REDACTED].conta-online)), entre as quais consta a seguinte: «*Em caso de rutura de stock ocorrida após o pagamento da encomenda, a [REDACTED] irá informar o Cliente desse facto tendo em vista o novo agendamento de entrega assim que o artigo estiver disponível ou o reembolso no prazo máximo de 14 (catorze) dias a contar da data do conhecimento daquela indisponibilidade*».



REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA

CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO

TRIBUNAL ARBITRAL

Para ter por processualmente adquirida a realidade fáctica descrita, o Tribunal formou a sua convicção a partir do exame e análise crítica do teor dos documentos juntos aos autos (não impugnados pelas partes) e das declarações do reclamante, sendo que tais elementos, no essencial concordantes e entre si conjugados, confluíram para a afirmação daquela realidade, não desconforme com as regras da experiência comum.

*

O DIREITO

Estamos perante um contrato de compra e venda previsto no art. 874º do CC e que deve ser considerado de consumo, atento o disposto no art. 2º/1 da Lei 24/96 (de 31/07), celebrado entre o reclamante, comprador/consumidor, e a reclamada, vendedora profissional.

Como decorrência do princípio base da nossa República, a dignidade da pessoa humana (art. 1º da CRP), o legislador constituinte consagrou, entre os demais direitos fundamentais, o direito dos consumidores à qualidade dos bens e serviços consumidos, à formação e à informação, à protecção da saúde, da segurança e dos seus interesses económicos, bem como à reparação de danos, e cometeu ao Estado a incumbência prioritária, no âmbito económico e social, de garantir a defesa dos interesses e os direitos dos consumidores, conferindo, mesmo, a todos o direito de acção popular para promover os direitos dos consumidores e assumindo que um dos objectivos da política comercial, a par da concorrência salutar dos agentes mercantis, é a protecção dos consumidores (cf. arts. 60º, 81º, 52º e 99º, também da lei fundamental).

Os princípios constitucionais brevemente aludidos mostram-se mais detalhadamente materializados pelo legislador ordinário em vários diplomas, entre os quais os que serão para aqui explicitamente convocados.

Desde logo, a referida Lei 24/96, o diploma base, para além de reiterar a aludida incumbência constitucionalmente cometida ao Estado e o reconhecimento do direito do consumidor à qualidade dos bens e serviços e à protecção da saúde e da segurança física, afirma o direito à protecção dos seus interesses económicos e o direito à informação, entre outros, procurando a igualdade material dos intervenientes nas relações jurídicas de consumo, a lealdade e a boa fé, nos preliminares, na formação e ainda na vigência dos contractos, responde pelos danos que causar ao consumidor o fornecedor de bens que, por ex., viole o dever de informar (cf. art. 1º, 3º, 4º, 5º, 8º e 9º).



Segundo informa a Direção-Geral do Consumidor na sua página da internet, também a Comissão Europeia publicou um «*estudo que identifica as principais razões que provoca a vulnerabilidade dos consumidores e o que pode ser feito para habilitar os consumidores a fazer um melhor uso dos seus direitos e das alternativas, com base no que o mercado oferece.*

(...) *De acordo com este estudo um consumidor vulnerável é alguém que:*

- *Está em maior risco de sofrer os resultados negativos do mercado;*
- *Tem uma capacidade limitada para maximizar o seu bem-estar enquanto consumidor;*
- *Tem dificuldade em obter ou assimilar informações;*
- *Será menos capaz de comprar, escolher ou aceder a produtos adequados; ou*
- *Está mais suscetível a determinadas práticas de marketing.»*

Nos termos dos arts. 4º e 8º da citada Lei 24/96, os «*bens e serviços destinados ao consumo devem ser aptos a satisfazer os fins a que se destinam e a produzir os efeitos que se lhes atribuem, segundo as normas legalmente estabelecidas, ou, na falta delas, de modo adequado às legítimas expectativas do consumidor*», devendo, para tanto, o fornecedor de bens (ou prestador de serviços), informá-lo, «*de forma clara, objectiva e adequada, a não ser que essa informação resulte de forma clara e evidente do contexto, nomeadamente sobre as características principais dos bens ou serviços, tendo em conta o suporte utilizado para o efeito e considerando os bens ou serviços em causa*».

Tratando-se de uma venda de bens de consumo, também resulta do arts. 5º e 6º a 9º do DL 84/2021, de 18/10 (este diploma, que veio revogar o precedente DL 67/2003 de 8/4, procedeu à transposição da Directiva (UE) 2019/771, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 20 de Maio de 2019, relativa a certos aspectos dos contratos de compra e venda de bens, e visou reforçar os direitos dos consumidores na compra e venda de bens de consumo) ⁽¹⁾ que o vendedor tem o dever de entregar ao consumidor bens «*conformes com o contrato de compra e venda*», o que vale por dizer que os bens terão de, nomeadamente:

(i) corresponder «*à descrição, ao tipo, à quantidade e à qualidade*» e que detenham «*a funcionalidade, a compatibilidade, a interoperabilidade e as demais características previstas no contrato*»;

(ii) corresponder «*à descrição e possuir as qualidades da amostra ou modelo que o profissional tenha apresentado ao consumidor antes da celebração do contrato*» e corresponder «*à quantidade e possuir as qualidades e outras características, inclusive no que respeita à durabilidade, funcionalidade, compatibilidade e segurança, habituais e expectáveis nos bens do mesmo tipo considerando, designadamente, a sua natureza e qualquer declaração pública feita*

1 Aplicável ao contrato em causa porque celebrado após a entrada em vigor do diploma (cf. art. 53º).



REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA

CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO

TRIBUNAL ARBITRAL

pelo profissional, ou em nome deste, ou por outras pessoas em fases anteriores da cadeia de negócio, incluindo o produtor, nomeadamente na publicidade ou na rotulagem».

Por outro lado, o profissional apenas não fica vinculado às aludidas declarações públicas se demonstrar que:

«a) Não tinha, nem podia razoavelmente ter, conhecimento da declaração pública em causa;

b) No momento da celebração do contrato, a declaração pública em causa tinha sido corrigida de forma igual ou comparável à forma por que tinha sido feita; ou

c) A decisão de contratar não poderia ter sido influenciada por aquela declaração.»

Assim como «*não se verifica falta de conformidade quando, no momento da celebração do contrato, o consumidor tenha sido inequivocamente informado de que uma característica particular do bem se desviava dos requisitos*» mencionados «*e tenha aceitado, separadamente, de forma expressa e inequívoca, esse desvio*».

Isto é, exige-se que os bens ou serviços tenham as qualidades asseguradas pelo fornecedor ou necessárias para a realização daquele fim, determinado pelo objecto do contrato, também aferido pelo conteúdo das negociações conducentes à sua formação, à luz dos princípios da lealdade e da boa fé que, sobremaneira, se impõem nas relações jurídicas de consumo, tanto nos preliminares como na formação do contrato.

O reclamante, com fundamento no incumprimento pela reclamada do contrato entre ambos celebrado pretende ser ressarcido pelo valor total de € 460,58 que lhe pagou (equipamento, instalação e extensão da garantia por mais 3 anos).

Perante o exposto, é seguro que o reclamante tinha o direito a que lhe fosse entregue o bem correspondente à descrição, às qualidades e ao custo do modelo que a reclamada lhe apresentara antes da celebração do contrato, o que esta não cumpriu.

É certo que, em 14/3/22, após a celebração do contrato, a reclamada invocou que o produto encomendado entrara em “*rutura de stock*” e que não dispunha “*de uma nova data para a receção do mesmo*”, pelo que procedia “*ao cancelamento da sua encomenda*”.

Sustentou nestes autos a adequação dessa sua comunicação para a válida cessação do contrato na acima descrita (item 7) cláusula integrante das suas condições gerais para a celebração de contratos publicitadas através do respectivo *site*.



|| Rua Direita • N.º 27 – 1.º Andar • 9050-450 Funchal || Tel.: (+351) 291 750 330 Fax: (+351) 291 750 339

|| www.madeira.gov.pt/cacc • centroarbitragem.srem@madeira.gov.pt

A aplicabilidade nos autos de tal cláusula dependeria do acatamento do regime das cláusulas contratuais gerais, aprovado pelo DL 446/85 com as suas subseqüentes alterações (LCCG), dado não ser controverso que a mesma constitui uma cláusula com tal natureza. Ou seja, tudo se resumiria em saber se a reclamada logrou provar que cumpriu efectivamente os deveres de comunicação e informação impostos pelos arts. 5º e 6º da LCCG, o que não fez e, aliás, nada foi sequer alegado pelas partes nesse sentido. Assim, mostrando-se no caso em apreço omitido esse ónus em relação à dita cláusula, terá a mesma que considerar-se excluída do contrato, pelo que improcede o por ela aqui argumentado nesta vertente.

Ainda assim, o alegado pela reclamada em tal conspecto, se viesse a demonstrar-se, poderia ser configurado, enquanto sua indisponibilidade do produto vendido, como causa de extinção da obrigação a que se vinculara, devido a impossibilidade superveniente da prestação por causa não imputável à mesma (art. 790º do CC).

Porém, extrai-se da factualidade assente que na mesma data em que efectuou tal comunicação, a reclamada ainda anunciava o produto em questão como disponível na sua loja *online*, embora não ao preço promocional que o reclamante pagara, e logo no dia seguinte (15/3/2022), de novo, o anunciou como disponível, então, em campanha promocional válida até ao subseqüente dia 17.

Realmente, a reclamada não impugnou a sua efectiva disponibilidade, em tais termos, do produto, nem, por qualquer modo, fez repercutir a alusão à indisponibilidade na sua oposição ao cumprimento contratual fundamentada na efectiva impossibilidade da prestação, antes pareceu entender que poderia livremente decretar a anulabilidade da sua própria declaração negocial, em função e ao sabor dos seus interesses comerciais.

Assim, a reclamada manteve-se adstrita à obrigação de prestar o contratado, por não ter fundamento para sua extinção, pelo que a comunicação que efectuou em 14/3/22 redundou, afinal, no mero incumprimento do contrato.

Demonstrado o incumprimento e, como tal, a ilicitude da actuação da reclamada, cumpre lembrar que, embora a responsabilidade do devedor pelo incumprimento ou cumprimento defeituoso da obrigação emergente de contrato também dependa da existência de culpa, esta presume-se (cf. arts. 798º e 799º/1 do CC). Ou seja, competindo ao devedor provar que o não cumprimento da obrigação não procede de culpa sua, nada se tendo demonstrado neste conspecto, deve presumir-se que o incumprimento é imputável à reclamada a título de culpa.

E daí que seja a mesma a responsável pela reparação dos danos demonstrados e tidos por adequadamente causados por tal incumprimento, nos termos das disposições conjugadas das citadas normas com as dos arts. 483º/1, 562º e 563º do CC.



REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA

CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO

TRIBUNAL ARBITRAL

AR.P.

Perscrutada a factualidade, constata-se que o reclamante, em consequência do incumprimento contratual da reclamada, sofreu adequadamente o dano de natureza patrimonial consistente apenas no desconto de preço (€160) de que esse incumprimento o privou. Para além desse, não obtém qualquer corroboração na factualidade assente o suposto prejuízo equivalente ao valor total de € 460,58 que o reclamante pagou, uma vez que este lhe foi devolvido.

No âmbito não patrimonial, apenas se apuraram os incómodos causados ao reclamante com o dito incumprimento da reclamada, por ter estado sem placa de fogão em sua casa e pelos transtornos que a actuação da mesma fez nele repercutir.

Como se sabe, no que respeita aos danos não patrimoniais, em conformidade com o disposto nos arts. 496º e 494º do CC, na fixação da sua reparação deve atender-se aos que, pela sua gravidade, mereçam a tutela do direito e o respectivo montante será fixado equitativamente, tendo em atenção o grau de culpabilidade do agente, a situação económica deste e do lesado e as demais circunstâncias do caso.

Dos factos retira-se que, embora seja significativo o grau de negligência da lesante na produção do resultado, a gravidade da lesão neste domínio não pode deixar de se reputar de pouco relevante, embora, mesmo assim, suficiente para merecer a tutela do direito, ainda que muito longe do patamar visado pelo reclamante: trata-se, simplesmente, de encontrar uma quantia capaz de lhe conferir alguma “satisfação”, tendo presentes os factos apurados, permitindo-lhe obter bens materiais ou prazeres que o compensem desses incómodos.

O exposto conduz à necessidade duma quantia cuja medida justa ou equitativa, segundo entendo, corresponde ao montante de € 60.

Assim, apenas na apontada medida (€ 220) procede a pretensão da reclamante.

III-DECISÃO

Pelo exposto, julgo parcialmente procedente a reclamação apresentada por [REDACTED] e, conseqüentemente, condeno a reclamada [REDACTED] a pagar àquele a quantia de € 220 (duzentos e vinte euros).

Sem custas.


Notifique.



|| Rua Direita • N.º 27 – 1.º Andar • 9050-450 Funchal || Tel.: (+351) 291 750 330 Fax: (+351) 291 750 339

|| www.madeira.gov.pt/cacc • centroarbitragem.srem@madeira.gov.pt

Funchal, 28/7/22


REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA
Alexandre Reis
Governo Regional

Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo da RAM