



TRIAVE

CENTRO DE ARBITRAGEM
DE CONFLITOS DE CONSUMO
DO AVE, TÁMEGA E SOUSA

Proc. n.º 631/2020

Sumário da sentença:

- 1- A reiteração de declaração, por parte da reclamada/fornecedora, de devolução de preço pago pelo reclamante/consumidor no âmbito de uma compra e venda de um televisor constitui recusa de entrega do bem (art.º 217º, n.º 1, *in fine*, do CC);
- 2- A não entrega do bem por parte da reclamada/fornecedora no prazo de 30 dias após a celebração do contrato permite ao consumidor, nos termos dos n.ºs 2 e 6, al. a) do art.º 9º-B da Lei de Defesa do Consumidor – LDC ¹, resolver o contrato de compra e venda;
- 3- Se até à data da entrada da reclamação que origina a constituição do tribunal arbitral, o reclamante não emitiu qualquer declaração de onde resulte a sua vontade de resolução do contrato celebrado com a reclamada (art.º 436º n.º 1 do CC), não é aplicável, *in casu*, o disposto no art.º 9-B, n.ºs 7 e 8 da LDC;
- 4- Um dos pressupostos de que depende a obrigação de indemnizar baseada em responsabilidade contratual é a verificação de dano. Incumbia ao reclamante provar a existência dos danos não patrimoniais que alega ter sofrido e que a gravidade dos mesmos merece tutela do direito (art.º 496º, n.º 1 do CC);

//

¹ Lei n.º 24/96, de 31 de julho, atualizada pela Lei n.º 63/2019, de 16 de agosto.



TRIAVE

CENTRO DE ARBITRAGEM
DE CONFLITOS DE CONSUMO
DO AVE, TÁMEGA E SOUSA

Requerente:

Requerida:

A- Relatório:

O reclamante pede que a reclamada seja condenada a devolver-lhe a quantia paga para aquisição de um televisor (€174,99), acrescida de uma indemnização de igual montante.

1. O reclamante alega os seguintes factos essenciais:
 - a. No dia 14 de dezembro de 2019, contratou *online*, a aquisição de um televisor com as características constantes de documento que anexa;
 - b. Efetuou o pagamento de €174,99 e foi-lhe confirmado esse mesmo pagamento;
 - c. No dia 27 de dezembro reclamou a falta de entrega do televisor;
 - d. Nesse contacto, disseram-lhe que deveria contactar o fornecedor, considerando que havia um terceiro parceiro e que seria junto do mesmo que deveria apresentar reclamação;
 - e. O reclamante enviou *e-mail* para um contacto do fornecedor mencionado pela reclamada, mas nunca obteve resposta;
 - f. Já em janeiro de 2020, o reclamante foi informado pela reclamada que teria ocorrido um erro na plataforma e que a encomenda e o pagamento estavam “numa zona de ninguém” e não conseguiam desbloquear;
 - g. Dada a demora na resolução do assunto, o reclamante recusou-se fornecer o IBAN à reclamada para que esta lhe devolvesse o preço pago, exigindo ser indemnizado;
 - h. O reclamante perdeu uma oportunidade de negócio, pois poderia ter adquirido um televisor semelhante, maior, por um preço de campanha bastante apetecível e só não o fez porque estava com este processo pendente, a aguardar a entrega do televisor que encomendou e pagou.



TRIAVE

CENTRO DE ARBITRAGEM
DE CONFLITOS DE CONSUMO
DO AVE, TÂMEGA E SOUSA

2. A reclamada, notificada regularmente, não apresentou contestação escrita, não apresentou qualquer prova no prazo estabelecido no Regulamento deste Tribunal Arbitral (art.º 14.º, n.º 5), não marcou presença, nem se fez representar, na audiência de discussão e julgamento. Pelo que, os autos prosseguiram os seus termos, em conformidade com o estatuído no art.º 35.º, n.ºs 2 e 3 da Lei n.º 63/2011, de 14 de dezembro (aplicável *ex vi* o disposto no art.º 19.º, n.º 3 do Regulamento deste Tribunal Arbitral, dado tratar-se de arbitragem necessária).

B- Delimitação do objeto do litígio:

O objeto do litígio reconduz-se à verificação da (in)existência do direito do reclamante à devolução da quantia que alega ter pago à reclamada e à indemnização peticionada a título de danos não patrimoniais.

C- Da fundamentação de facto

- a. Atendendo às alegações fáticas do reclamante, aos elementos carreados para os autos, consideram-se provados, de entre os que são essenciais para o objeto do litígio e para as questões relevantes para a decisão da causa, os seguintes factos:
- i. No dia 14 de dezembro de 2019, a reclamada confirmou a encomenda, por parte do reclamante, de um televisor () pelo preço de €174,99, efetuada através da plataforma *online* da reclamada (facto que se dá como provado atendendo ao teor do documento n.º 1 junto aos autos com a reclamação que origina a constituição do tribunal arbitral);
 - ii. Nesse mesmo dia, a reclamada confirmou o pagamento do preço do televisor por parte do reclamante (facto que se dá como provado atendendo ao teor do documento n.º 2 junto aos autos com a reclamação que origina a constituição do tribunal arbitral);
 - iii. A reclamada não procedeu, até hoje, à entrega ao reclamante do televisor referido em i); (facto que se dá como provado atendendo ao teor dos documentos n.ºs 3, 4 e 6 juntos aos autos com a



TRIAVE

CENTRO DE ARBITRAGEM
DE CONFLITOS DE CONSUMO
DO AVE, TÂMEGA E SOUSA

- reclamação que origina a constituição do tribunal arbitral, conjugados com as declarações do reclamante em sede de audiência de julgamento);
- iv. Em 28 de janeiro e em 12 de fevereiro de 2020, a reclamada disponibilizou-se a devolver ao reclamante a quantia referida em i); (facto que se dá como provado atendendo ao teor dos documentos n.ºs 3, 4 e 6 juntos aos autos com a reclamação que origina a constituição do tribunal arbitral);
- b. Com relevância para a decisão da causa, não resultou provado que o reclamante tivesse sofrido os danos não patrimoniais que alega, nem que tenha enviado à reclamada uma declaração de resolução contratual até à data da entrada da reclamação que origina a constituição deste tribunal arbitral.

D- Da fundamentação de Direito

Nos termos do art.º 29º, n.º 1 do D.L. n.º 7/2004, de 07 de janeiro², a reclamada recebeu uma encomenda por via exclusivamente eletrónica e acusou a sua receção igualmente por via eletrónica.

O contrato de compra e venda tem como efeito jurídico essencial a transmissão do direito de propriedade da coisa e faz emergir na esfera jurídica do comprador a obrigação de pagar o preço e na do vendedor a obrigação de entregar a coisa (art.º 879º do CC).

Trata-se de uma decorrência do princípio da pontualidade: o contrato deve ser cumprido “ponto por ponto” (art.º 406º, n.º 1 do CC).

A compra e venda em causa nos presentes autos tem a especificidade de integrar, num dos lados da relação, um consumidor, porquanto ao reclamante foi fornecido um bem destinado ao uso não profissional, por pessoa que exerce com caráter profissional uma atividade económica que visa a obtenção de benefícios (art.º 2º, n.º 1 da Lei de Defesa do Consumidor – LDC⁻³).

² Atualizado pela Lei n.º 46/2012, de 29 de agosto.

³ Lei n.º 24/96, de 31 de julho, atualizada pela Lei n.º 63/2019, de 16 de agosto.



TRIAVE

CENTRO DE ARBITRAGEM
DE CONFLITOS DE CONSUMO
DO AVE, TÁMEGA E SOUSA

Conforme resulta dos factos dados como provados, pelo menos por duas vezes a reclamada comunicou ao reclamante que não iria proceder à entrega do televisor objeto do contrato celebrado, ao transmitir-lhe a vontade de proceder ao reembolso do valor que o mesmo havia pago (art.º 217º, n.º 1, *in fine*, do CC).

Até à data da entrada da reclamação que origina a constituição do tribunal arbitral, não havia o reclamante emitido qualquer declaração de resolução do contrato celebrado com a reclamada (art.º 436º n.º 1 do CC), não sendo, assim, aplicável, o disposto no art.º 9-B, n.ºs 7 e 8 da LDC.

Nos termos dos n.ºs 2 e 6, al. a) deste mesmo art.º da LDC, o consumidor tem direito a requerer a resolução do contrato objeto dos autos.

Por outro lado, um dos pressupostos de que depende a obrigação de indemnizar baseada em responsabilidade contratual é a verificação de dano. Incumbia ao reclamante provar a existência dos danos não patrimoniais que alega ter sofrido e que a gravidade dos mesmos merece tutela do direito (art.º 496º, n.º 1 do CC).

Decisão:

Termos em que, com base nos fundamentos expostos, se julga a ação, parcialmente, procedente:

- a) declarando-se resolvido o contrato de compra e venda celebrado entre reclamante e reclamada; e
- b) condenando-se a reclamada a restituir ao reclamante a quantia de €174,99 (cento e setenta e quatro euros e noventa e nove cêntimos).

Notifique-se.

Guimarães, 14 de agosto de 2020.

O Juiz-árbitro

(César Pires)