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

RAL
CENTROS DE ARBITRAGEM

Processo n.º 2019/2021/VQ

Reclamante:

Reclamada:

SUMÁRIO

1º. *Os contratos celebrados à distância e fora do estabelecimento comercial, têm por objectivo promover a transparência das práticas comerciais e salvaguardar os interesses legítimos dos consumidores (artº 2º DL 24/2014 de 14 de Fevereiro) caracterizando-se tais contratos celebrados entre consumidor e fornecedor de bens ou prestadores de serviços pela ausência de presença física simultânea de ambos, considerando-se integrados num sistema de venda ou prestação de serviços organizado para o comércio à distância, mediante a utilização exclusiva de uma ou mais técnicas de comunicação à distância até à celebração do contrato, incluindo a própria celebração (alin. f) do artº 3º);*

2º. *A lei consagra a obrigação do fornecedor de bens prestar informação pré contratual de forma clara e compreensível por meio adequado à técnica de comunicação à distância utilizada, com respeito pelos princípios da boa fé e da lealdade nas transações comerciais - conteúdo mínimo da declaração contratual (artº 4º e 5º);*

3º. *A rutura de stock não reposto pelo fornecedor pode assumir-se como situação de impossibilidade (superveniente) do cumprimento não imputável ao devedor, subsumível à solução normativa do art. 795.º n.º 1 do CC (estando em causa um contrato bilateral, a contraprestação do devedor caduca e, porque o credor já havia realizado a sua prestação, nasce na sua esfera um direito de restituição, nos termos prescritos para o enriquecimento sem causa), pelo que se houver uma rutura de stock, cabe ao profissional adquirir mais bens para conseguir cumprir o(s) contrato(s) celebrados(s) com o(s) consumidor(es).*

4º. *Para que se encontre realmente configurada uma situação de impossibilidade de cumprimento da obrigação, não se revela suficiente que a prestação se torne mais dispendiosa ou mesmo extraordinariamente onerosa para o devedor.*

5º. *Estando em causa uma venda promovida a um preço inferior ou com condições mais vantajosas que as habituais, impende sobre o profissional a obrigação de anunciar, em tempo útil, o esgotamento das existências de um produto determinado com indicação da sua espécie*

e marca e a dar por imediatamente terminada a respetiva operação de venda com redução de preço (art. 7.º n.º 1 do DL n.º 70/2007).

I- Relatório

1.1. O reclamante apresentou reclamação contra a reclamada nos termos da qual pretende a entrega da encomenda (Refª.), pela qual liquidou o montante de €309,57 (trezentos e nove euros e cinquenta e sete cêntimos).

1.2. A causa de pedir e o pedido não foram objeto de alteração pelo que o seu conteúdo se dá por integralmente reproduzido para todos os efeitos legais.

1.3. A reclamada, nos termos do artigo 14º do Regulamento do Triave apresentou **Contestação** da qual resultou:

Da incompetência material do Tribunal Arbitral

1. Nos termos do disposto no nº 2 do Art.º 4º do Regulamento do TRIAVE, é competente este Tribunal Arbitral para dirimir conflitos de consumo que "decorrem da aquisição de bens, da prestação de serviços ou da transmissão de quaisquer direitos destinados a uso não profissional e fornecidos por pessoa singular ou coletiva, que exerça com caráter profissional uma atividade económica que visa a obtenção de benefícios".

2. Acontece que, na presente situação, não foi celebrado qualquer contrato entre as partes.

3. Efetivamente, prevê a Lei nº 24/96 de 31/07 (Lei de Defesa do Consumidor), no nº 1 do Art.º 2º que se considera "consumidor todo aquele a quem sejam fornecidos bens, prestados serviços ou transmitidos quaisquer direitos, destinados a uso não profissional, por pessoa que exerça com carácter profissional uma atividade económica que vise a obtenção de benefícios".

4. Conforme se referiu, na presente ação não foi fornecido qualquer bem, prestado qualquer serviço ou transmitido algum direito.

5. Daí que não esteja aqui em causa uma relação de consumo, uma vez que o Requerente não se encontra na posição de consumidor.

6. Consequentemente, não está o presente caso sujeito a arbitragem necessária, nos termos do disposto no nº 2 do Art.º 14º da LDC.

7. Assim, deverá ser declarada a incompetência material deste Tribunal Arbitral para dirimir o presente conflito.

B – Da impugnação dos factos

8. Importa, desde já, salientar que não se encontra aqui em causa qualquer defeito de fabrico do produto nem a sua reparação em garantia.

9. Não é a Requerida quem produz ou fabrica o bem em apreço nos presentes autos.

10.Pelo que, em caso de rutura de stock, é necessário aguardar que o seu Fornecedor envie o mesmo.

11.Tal como refere o Requerente, o bem em apreço encontrava-se indisponível para aquisição, inexistindo qualquer exemplar nas lojas físicas da Requerida.

12.Estando disponíveis poucas unidades do mesmo na sua loja online.

13.Acontece que o stock da loja online da Requerida se altera rapidamente, com várias oscilações durante o mesmo dia.

14.São efetuadas milhares de encomendas a toda a hora, durante todos os dias do ano. 15.Sendo certo que a Requerida vai cumprindo com as encomendas que lhe são efetuadas por ordem cronológica. 16.Daí que se advirta nas condições gerais do seu site que "Todos os produtos que se encontram no estão disponíveis para encomenda, salvo rutura de stock. Os produtos disponíveis no possuem um stock limitado pelo que podem ficar indisponíveis sem aviso".

17.O bem em apreço é recondicionado, ou seja, são produtos que foram já devolvidos por outros clientes e que podem conter danos na embalagem ou não ter a embalagem original, terem sido ligeiramente danificados no armazém, no transporte ou manipulação.

18.Sendo que o stock destes produtos é, substancialmente, inferior, sofrendo ainda maiores oscilações.

19.Daí que inexistam produtos com as mesmas características do bem encomendado.

20.Assim, inexistindo o bem pretendido, viu-se a Requerida obrigada a proceder ao reembolso do valor despendido nesta aquisição.

21.Salienta-se que esta devolução foi efetuada para o mesmo meio com que foi realizado o pagamento por parte do Requerente

22. Assim, inexiste qualquer culpa da Requerida na presente situação.

23.A Requerida agiu com toda a diligência exigível, pois, deparando-se com a falha no fornecimento do produto, encetou esforços para resolver, o mais rapidamente possível, a questão.

24.Tendo, designadamente, oferecido 20% de desconto ao Requerente numa futura aquisição, a título de cortesia comercial.

Nestes termos e nos mais de Direito que V. Exa. doutamente suprirá, devem os factos constantes da presente Contestação ser dados por provados e procedentes e, por via disso, deve a presente

ação ser dada por não provada e improcedente e, em consequência, deve a Requerida ser absolvida do pedido contra si formulado.

II- Da incompetência material do Tribunal

Alegou a reclamada ser este Tribunal incompetente para dirimir o presente litígio porquanto não havia sido celebrado qualquer contrato entre as partes, nem fornecido qualquer bem, prestado qualquer serviço ou transmitido qualquer direito.

Mais acrescentou que não estando em causa uma relação de consumo o reclamante não se encontrava na posição de consumidor.

Começará por dizer-se que o alegado quanto à incompetência deste Tribunal não encontra qualquer suporte no alegado quanto à matéria de impugnação apresentada na contestação deduzida pela reclamada que sustenta que devido à rutura de stock do bem adquirido pelo reclamante não teria sido possível, à reclamada, proceder à entrega do mesmo.

Assim, o presente litígio cabe no seu âmbito "objetivo" de aplicação, uma vez que se trata de um contrato de compra e venda que tem por objeto um bem de consumo.

E também, em segundo lugar, no respetivo âmbito "subjetivo", dado que se trata de um contrato celebrado entre, por um lado, um *consumidor* e, por outro lado, um *profissional*.

O reclamante, porque comprou a televisão para uso pessoal e/ou familiar, é um *consumidor*. A reclamada, porque a vendeu no exercício da sua atividade empresarial, é um *profissional*.

Improcede, assim, a deduzida exceção de incompetência material deste Tribunal.

III- <u>Saneador</u>

A audiência arbitral realizou-se com a presença do Reclamante e da Reclamada representada pelo seu ilustre Mandatário.

Foi promovida a Tentativa de Conciliação (nos termos do artigo 11º do Regulamento do Triave) tendo a mesma se frustrado em virtude de as partes não se terem mostrado disponíveis para uma composição amigável do litígio.

As partes não apresentaram testemunhas.

O reclamante requereu a junção de dez documentos, que após terem sido notificados à reclamada para esta exercer o seu direito ao contraditório, a mesma nada veio dizer, não tendo os referidos documentos sido impugnados.

Este tribunal é assim, material e territorialmente competente, uma vez que está em causa um conflito de consumo, apresentado por consumidor, decorrente de um contrato de compra e venda celebrado com profissional (pessoa colectiva), dentro da sua área geográfica de competência.

O valor do processo é de €309,57 (trezentos e nove euros e cinquenta e sete cêntimos) e corresponde ao montante liquidado pelo reclamante à reclamada, relativo à encomenda Refª. e enquadra-se no âmbito da competência deste Tribunal, nos termos do disposto nos artºs 4º a 6º do Regulamento do TRIAVE.

O processo está sujeito ao Regime da Arbitragem Necessária, como resulta dos nºs 2 e 3 do artº 14º da Lei 24/96 de 31 de Julho, na redacção da Lei 63/2019 de 16 de Agosto, pois foi submetido à apreciação deste tribunal por opção expressa do consumidor/reclamante.

As partes têm personalidade e capacidade jurídica e judiciária, são capazes e legítimas.

Cumpre apreciar e decidir.

IV- Objeto do litígio

A única questão colocada em apreciação a este Tribunal Arbitral, coincide com a verificação dos pressupostos do direito do reclamante à entrega do equipamento encomendado à reclamada (refª.) e já liquidado, no valor de €309,57 (trezentos e nove euros e cinquenta e sete cêntimos).

V- Fundamentação

Da Fundamentação De Facto

5.1.Factos provados

Resultaram provados com relevância para a decisão desta causa arbitral, os factos seguintes:

1- Em 15.06.2021, o reclamante comprou à reclamada, através do seu *site* na internet e *on line*, uma (Recondicionado) no valor de €309,57 (trezentos e nove euros e cinquenta e sete cêntimos) - Facto que se julga provado com base na fatura Recibo de 05.07.2021 junta pelo reclamante aos autos a 23.11.2021;

2- O reclamante procedeu a 15.06.2021 ao pagamento da encomenda indicada em 1 - Facto que se julga provado com base no Print de Informação On Line junto pelo reclamante aos autos a 23.11.2021;

3- À encomenda foi atribuído o nº de Refª. - Facto que se julga provado com base na fatura Recibo ' de 05.07.2021 junta pelo reclamante aos autos a 23.11.2021;

4- A reclamada através de email enviado ao reclamante a 16.06.2021 às 10h53m informou-o que o bem indicado em 1) lhe seria entregue a 17.06.2021 entre as 08h00m e as 14h00m - Fato que se julga provado com base no **doc. n.º 2** junto com a reclamação;

5- A encomenda não foi entregue ao reclamante no dia 17.06.2021 tendo a reclamada contactado telefonicamente o reclamante e dada a indicação de reagendamento da entrega da encomenda - Facto que se julga provado com base no depoimento do reclamante;

6- Posteriormente, em data que o reclamante não sabe precisar, mas dias após o dia 17.06.2021, a reclamada informou-o que o motivo da não entrega da encomenda se devia a rutura de stock- Fato que se julga provado com base no alegado pela reclamada na sua contestação e no depoimento do reclamante;

5.2 Factos não provados

1- Que a reclamada tivesse procedido ao reembolso do valor de €309,57, despendido pelo reclamante na aquisição da

2- Que a devolução tivesse sido efetuada para o mesmo meio com que foi realizado o pagamento por parte do Reclamante;

3- Que na reclamada inexistam produtos com as mesmas características do bem encomendado pelo reclamante.

Não há outros factos relevantes, provados ou não provados, para conhecimento do objecto do litígio.

VI- Motivação

O juiz ou o árbitro não tem o dever de pronúncia sobre toda a matéria alegada, tendo antes o dever de selecionar apenas a que interessa para a decisão, levando em consideração a causa (ou causas) de pedir que fundamenta(m) o pedido formulado pelo autor (cfr. Artigos 596º n.º 1 e 607º n.º 2 a 4 do CPC, na redação da Lei n.º 41/2013, de 26/6) e consignar se a considera provada e/ou não provada.

Segundo o princípio da livre apreciação da prova, o Tribunal baseia a sua decisão, em relação às provas produzidas, na sua íntima convicção, formada a partir do exame e avaliação que faz dos meios de prova trazidos ao processo e de acordo com a sua experiência de vida e de conhecimento das pessoas (cfr. artº 607º nº 5 do C.P.C., na redação da Lei 41/2013, de 26/6).

Somente quando a força probatória de certos meios se encontra pré-estabelecida na lei (v.g.força probatória plena dos documentos autênticos - cfr. artº n.º 371º do C.C) é que não domina na apreciação das provas produzidas o princípio da livre apreciação.

No caso concreto, este Tribunal alicerçou a sua convicção nas provas apresentadas (ou na ausência delas) por ambas partes, designadamente nos documentos juntos aos autos e no depoimento do reclamante em conjugação, ainda, com as regras da experiência e com os juízos da normalidade da vida.

A matéria dada como provada resulta das declarações de ambas as partes e dos documentos que juntaram aos autos.

O reclamante relatou, em audiência de julgamento, como procedeu à encomenda da TV comprada à reclamada, à recepção da confirmação da encomenda, o contacto realizado por esta para reagendamento da entrega da encomenda e o pagamento do valor que lhe foi solicitado.

Explicou, ainda, que recebeu um email com a confirmação da encomenda e que telefonicamente lhe foi dada inicialmente a informação do reagendamento da entrega do bem e nos dias seguintes, após insistência da sua parte, uma vez que a reclamada

não procedia à entrega da encomenda, foi informado da ruptura de stock do bem, como exposto na sua reclamação inicial.

Mais declarou que a reclamada invocou, para proceder ao cancelamento da encomenda, a existência de ruptura de stock e que entende que tal motivo não se afigura verdadeiro porquanto existem outros bens de iguais características disponíveis no site da reclamada.

A reclamada, através do seu Ilustre Mandatário, apresentou contestação, mas não juntou qualquer prova documental ou prova testemunhal para prova do alegado, designadamente que operou a falta de stock, que perante tal facto foi efetuado o reembolso ao reclamante e que a reclamante não dispunha de bens iguais ao encomendado pelo reclamante ou de iguais características.

VII- Da fundamentação de Direito

A situação concretizada nos factos apurados nos autos integra, sem nenhuma dúvida o âmbito de aplicação do DL 24/2014 de 14 de Fevereiro (contratos celebrados à distância e fora do estabelecimento comercial).

Assim no caso *sub judice* constata-se que reclamante e reclamada acham-se ligados por uma relação contratual, concluída em 15.06.2021, que se subordina à modalidade de contratação eletrónica (*e-commerce*), a qual "abrange hoje o conjunto das atividades ou transações concretizadas por via telemática através de equipamentos de processamento e transmissão eletrónica de dados"[1] e, como tal, se encontra sujeita à disciplina normativa do DL n.º 7/2004.

Face ao modelo tradicional de *proposta-aceitação* nos termos em que o mesmo é apresentado no art. 232.º do CC, além de valer o princípio da equiparação com os contratos tradicionais quanto à sua validade e eficácia jurídicas, nos termos e para os efeitos do disposto no art. 25.º-1 do DL n.º 7/2004, os contratos eletrónicos não apresentam singularidades que os demarcam do regime geral, ainda assim, considerando que o diploma que, em especial, os disciplina se presta a confusões, impõe-se tecer duas breves notas, conforme segue:

[1] Nova Consumer LAB, Erro na Apresentação do Preço em Loja Online – Um Caso Prático, Carlos Filipe Costa, 21 de dezembro de 2021 e José Engrácia Antunes, Direito do Consumo, Almedina, 2019, p. 177.

a) quanto à natureza da *oferta em linha – proposta contratual* ou *convite a contratar*: caso a oferta contenha todos os elementos necessários para que o contrato fique concluído com a simples aceitação do destinatário, a oferta do profissional constitui uma proposta contratual – art. 32.º-1 do DL n.º 7/2004);

b) quanto ao momento da perfeição do contrato: pese embora o disposto pelo n.º 5 do art. 29.º do DL n.º 7/2004, deve entender-se, em conformidade com as práticas habituais dos *sites* de comércio eletrónico (sobretudo nos contratos *click wrap*), que, efetuada, em momento prévio, a comunicação completa e efetiva das cláusulas contratuais (gerais) que compõem o regulamento predisposto pelo profissional (nos termos do art. 5.º do DL n.º 446/85) e das informações pré-contratuais previstas no art. 4.º do DL 24/2014 e no art. 8.º da Lei n.º 24/96 (entre as quais, o preço total do bem – art. 4.º-1-e) do DL 24/2014 e art. 8.º-1-c) da Lei n.º 24/96, cumprindo as exigências formais dos n.ºs 1 a 5 do art. 5.º do DL 24/2014), a celebração do contrato se dá com a aceitação do consumidor por meio da ordem de encomenda (art. 29.º-1 do DL n.º 7/2004), sem dependência da emissão, em momento posterior, de aviso de receção – art. 29.º-1, 3 e 4 do DL n.º 7/2004) pelo primeiro ou de confirmação da encomenda ("duplo clique" – art. 29.º-5 do DL n.º 7/2004) pelo segundo.

Isto posto, importa tecer breve consideração acerca da alegação, de rutura de *stock*, por parte da reclamada, como fundamento para cancelamento da encomenda.

A rutura de *stock* não reposto pelo fornecedor pode assumir-se como situação de impossibilidade (superveniente) do cumprimento não imputável ao devedor, subsumível à solução normativa do art. 795.º-1 do Código Civil (estando em causa um contrato bilateral, a contraprestação do devedor caduca e, porque o credor já havia realizado a sua prestação, nasce na sua esfera um direito de restituição, nos termos prescritos para o enriquecimento sem causa).

Sem prejuízo do regime jurídico-civilístico do não cumprimento das obrigações, convocando a disciplina normativa especial do art. 19.º do DL n.º 24/2014, temos que, de acordo com o seu n.º 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".

Ora, como salientam Jorge Morais Carvalho e João Pedro Pinto-Ferreira em anotação ao indicado artigo[2], "este regime visa conferir um acréscimo de proteção ao consumidor e não melhorar a posição do profissional face ao regime geral", pelo que, decorrido o prazo máximo de 30 dias previsto no n.º 1 daquele art. 19.º (ou outro, necessariamente inferior, que as partes tenham convencionado), "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", isto porque "a indisponibilidade do bem ou serviço encomendado não exime o profissional do cumprimento pontual do contrato": «(...) tratando-se de obrigação genérica, por exemplo, "enquanto a prestação for possível em coisas do género estipulado, não fica o devedor exonerado pelo facto de perecerem aquelas com que se dispunha a cumprir" (artigo 540.º do Código Civil).

Assim, se houver uma rutura de *stock*, cabe ao profissional adquirir mais bens para conseguir cumprir o(s) contrato(s) celebrados(s) com o(s) consumidor(es)».

Afinal, como é sabido, para que se encontre realmente configurada uma situação de impossibilidade de cumprimento da obrigação, não se revela suficiente que a prestação se torne mais dispendiosa ou mesmo extraordinariamente onerosa para o devedor, como sucede, amiúde, em períodos de crise económico-financeira, de elevada inflação ou valorização de certos produtos.

Assim, estando em causa uma venda promovida a um preço inferior ou com condições mais vantajosas que as habituais, impende sobre o profissional a obrigação de anunciar, em tempo útil, o esgotamento das existências de um produto determinado com indicação da sua espécie e marca e a dar por imediatamente terminada a respetiva operação de venda com redução de preço (art. 7.º-1 do DL n.º 70/2007).[3]

---

[2] Jorge Morais Carvalho e João Pedro Pinto-Ferreira, Contratos Celebrados à Distância e Fora do Estabelecimento Comercial – Anotação ao Decreto-Lei n.º 24/2014, de 14 de fevereiro, Almedina, 2014, pp. 140-146.

[3] Sob pena de, eventualmente, incorrer em prática comercial desleal, nomeadamente ação enganosa em qualquer circunstância – "[p]ropor a aquisição de bens ou serviços a um determinado preço sem revelar a existência de quaisquer motivos razoáveis que o profissional possa ter para acreditar que não pode, ele próprio, fornecer ou indicar outro profissional que forneça os bens ou serviços em questão ou equivalentes, àquele preço durante um período e em quantidades razoáveis, tendo em conta o bem ou

Procede assim a pretensão do reclamante no sentido de lhe ser entregue o bem que adquiriu à reclamada ou outro de iguais características.

VII- <u>Decisão</u>

Termos em que se decide julgar improcedente a excepção de incompetência material deste Tribunal Arbitral e julgar a ação procedente e, em consequência, condenar-se a reclamada a entregar ao reclamante uma ou, na sua impossibilidade, outro bem de iguais características.

O valor do processo fixa-se em €309,57 (trezentos e nove euros e cinquenta e sete cêntimos), nos termos e para os efeitos do disposto nos artigos 296º e 297º n.º 2 do CPC.

Não há lugar à condenação em custas por as mesmas não serem devidas nos termos do artigo 16º do regulamento do Triave.

Notifique-se as partes com cópia da decisão, depositando-se original da mesma nos termos e para os efeitos do regulamento do Triave.

Guimarães, 30 de dezembro de 2021

A Juiz-Árbitro,

(Andreia Ribeiro)

serviço, o volume da publicidade feita ao mesmo e os preços indicados" (arts. 6.º-c) e 8.º-e) do DL n.º 57/2008) –, que se subsume à figura da "publicidade-isco": o profissional apresenta uma proposta de venda de um produto por um preço inferior ao praticado pela concorrência, sabendo ou não podendo desconhecer antecipadamente que não tem condições para cumprir, dado que não dispõe do produto em quantidade suficiente, por um período de tempo compatível com a procura previsível.