



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

**Processo nº 162 /2021**

---

## **TÓPICOS**

**Serviço:** Cosméticos e artigos de higiene pessoal

**Tipo de problema:** Não fornecido / não prestado

**Direito aplicável:** art.406 nº1 do CC; art.408 nº 1 e 879 a) do CC; art.762 nº2 do CC; art. 777º, nº 1 CC; art.879 b) e c) do CC; art. 805º, nº 2 al. a) do C.C.; 804º do C.C; 808º, nº 1 do C.C.); nº 2 do art. 19º do DL nº 24/2014 de 14/02; Decreto-Lei nº 24/2014, de 14 de Fevereiro.

**Pedido do Consumidor:** Entrega da encomenda ou reembolso do valor (€18,73) pago pelo reclamante.

---

## **Sentença nº 23 / 2022**

---

**Requerente:**

**Requerida:**

---

### **SUMARIO:**

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

---



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

## 1. Relatório

1.1. O Requerente, pretendendo a condenação do Requerido no pagamento da quantia de €18,73, 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 eletrónico, a Requerida não entregou o mesmo, pelo que lhe assiste o direito a ver devolvido o que pagou à Requerida.

1.2. Citada, o Requerido não contestou.

\*

A audiência realizou-se na presença do Requerente e na ausência da Requerida, apesar de regularmente citada e notificada 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 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**, cinge-se na questão de saber se a Requerida deve ou pagar ao Requerente o valor de €18,73, 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. Em 10/08/2020 o Reclamante adquiriu através do sítio informático da Reclamada, um creme de rosto pelo valor de €16,88 acrescido dos portes de envio no valor de €1,85, perfazendo o valor total de €18,73;
2. Em 11/08/2020, após o pagamento por meio de transferência bancária, o reclamante recebeu da Reclamada, por e-mail, a confirmação da compra;



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



3. Em 14/08/2020, o Reclamante recebeu a comunicação da Reclamada informando o envio da encomenda;
4. Em 24/8/2020, face à ausência da entrega da encomenda, o reclamante comunicou à reclamada que ainda não tinha recebido a encomenda na sua residência conforme acordado, solicitando a resolução da situação
5. Em 25/08/2020, em resposta ao reclamante, a reclamada informou que a encomenda fora enviada a 14/08/2020 por via CTT “correio normal”, para a respetiva residência, solicitando ao reclamante que aguardasse mais dois dias pela entrega da encomenda dado ao atraso dos CTT nas entregas
6. Em 28/8/2020, mantendo-se a situação inalterada, o reclamante comunicou novamente à reclamada que a encomenda ainda não tinha sido entregue, tendo a reclamada informado que iriam unto dos CTT saber do paradeiro da encomenda
7. Em 7/09/2020, na sequência do contacto ta reclamada o reclamante informou mais uma vez que a encomenda ainda não tinha sido entregue, ficando a reclamada de proceder a novo envio da encomenda
8. Apesar das reclamações do Reclamante a reclamada não procedeu à entrega da encomenda.

### **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** 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, corroborando na íntegra a versão dos factos apresentados na sua reclamação inicial, o que moldou a convicção deste Tribunal conjuntamente com a seguinte prova documental junta aos autos em sede de reclamação inicial:



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

Matéria versada no ponto 1 dos factos dados por provados – doc. 1 da R.I.

Matéria versada no ponto 2 dos factos dados por provados – doc. 2 da R.I.

Matéria versada no ponto 3 dos factos dados por provados – doc. 3 da R.I.

Matéria versada no ponto 4 dos factos dados por provados – doc. 4 da R.I.

Matéria versada no ponto 5 dos factos dados por provados – doc. 5 da R.I.

Matéria versada no ponto 6 dos factos dados por provados – doc. 6 da R.I.

Matéria versada no ponto 7 dos factos dados por provados – doc. 7 da R.I.

\*

### **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.

E 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 destringência 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.



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



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.

Os requisitos de mora do devedor resultam da conjugação do condicionalismo retardado com os elementos integradores de um ilícito a tanto dirigido – ANTONIO

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 efetuada 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 proteção ao consumidor e não melhorar a posição do profissional face ao regime geral.*



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

*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 o 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.

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, sem mais considerações, é totalmente procedente a reclamação do Consumidor.

\*\*

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

**Nestes termos, com base nos fundamentos expostos, julgo a ação totalmente procedente, condenando a Requerida no pagamento ao Requerente na quantia de €18,73.**

Notifique-se

Lisboa, 5 de Fevereiro

A Juiz-Arbitro,

(Sara Lopes Ferreira)