

Proc. n.º 2407/2024 TAC Porto

SENTENÇA

Demandante: _____ residente na _____

Demandado: _____, pessoa coletiva registada
sob o NIPC _____ e com sede social no _____

1. Relatório

1.1. O demandante, _____ a residente na _____ apresentou no CICAP, em novembro de 2024, reclamação contra _____, pessoa coletiva registada sob o NIPC 503630330 e com sede social no _____ pedindo a condenação da demanda no cumprimento da totalidade do contrato celebrado à distância assim na condenação ao pagamento dos custos do processo e ressarcimento dos danos patrimoniais sofridos. Para tanto alegou que em um de outubro de 2024 a demandada apresentava uma campanha online que consistia na oferta de um cartão Xbox game pass Ultimate de 3 meses na compra de um jogo para as consolas Xbox. Mais alegou que após proceder a compra de um jogo a demandada decidiu cancelar a oferta e que após contato com a mesma foi justificada a ação com indisponibilidade informática. Apesar de ter exarado uma reclamação no livro de reclamações online é demandada manteve a sua posição no sentido de não cumprir com as condições contratadas.

1.2. Citada, a Demandada não apresentou contestação nem se fez representar na audiência de discussão e julgamento arbitral.

*

Nos termos do art.º 297.º n.º 1 e art.º 299.º do Código de Processo Civil, aplicável por remissão do art.º 19.º n.º 3 do Regulamento do CICAP, fixa-se o valor da causa

em 150 euros.

*

Tratando-se de arbitragem necessária, nos termos do art.º 14.º n.º 2 da Lei n.º 24/96 de 31 de julho, na redação que lhe foi dada pela Lei n.º 63/2019 de 16 de agosto, é este tribunal competente para julgar e decidir o litígio

*

Não existem nulidades, exceções ou outras questões prévias que obstem ao conhecimento do mérito e de que cumpra conhecer.

*

2. Objeto do Litígio

O objeto do litígio consiste em determinar se a demandada pode ser condenada ao cumprimento do contrato e ao pagamento de uma indemnização devida por custos processuais e danos não patrimoniais.

*

3. Questões a resolver

Tendo em consideração o objeto do litígio e o pedido do demandante, verificam-se as seguintes questões a resolver: a caracterização do contrato celebrado entre as partes; a questão da aplicabilidade do regime jurídico das vendas à distância; a verificação dos pressupostos da obrigação da demandada ao cumprimento do contrato em litígio e a verificação dos pressupostos da indemnização peticionada a título de ressarcimento por danos não patrimoniais e por custos no processo.

*

4. Fundamentação

4.1. Dos Factos

4.1.1. Factos Provados

Com interesse para a decisão julgo provados os seguintes factos:

1. A demandada tem por objeto, entre outros, o comércio de produtos elétricos e eletrónicos incluindo telemóveis;

2. A demandada explora a loja de comércio eletrónico alojada no sítio com o URL
3. No dia 1 de outubro de 2024 o demandante acedeu à loja de comércio eletrónico da demandada e constatou que estava a ser publicitada uma campanha através da qual na compra de um jogo para as consola Xbox era oferecido um cartão "Xbox Game Pass Ultima" de 3 meses em formato digital;
4. Mediante a oferta publicitada, nesse mesmo dia o demandante adquiriu à demandada na sua loja de comércio eletrónico, um jogo para a consola Xbox, pelo preço de 11,89 euros, valor que foi pago na íntegra;
5. O demandante procedeu ao levantamento do jogo numa loja física da demandada sita em Vila Nova de Gaia;
6. Por não lhe ter sido entregue o cartão "Xbox Game Pass Ultima" o demandante contactou com a demandada para indagar sobre o sucedido;
7. No dia 23 de outubro de 2024 a demandada, através de correio eletrónico, informou que havia cancelado unilateralmente a encomenda do cartão "Xbox Game Pass Ultima" alegando para tal indisponibilidade informática que impedia a sua expedição;
8. No dia 25 de outubro de 2024 o demandante exarou reclamação no livro de reclamações eletrónico da demandada, através do qual reclamou quanto ao incumprimento da encomenda;
9. A demandada não forneceu ao demandante o cartão "Xbox Game Pass Ultima";
10. O demandante não suportou qualquer taxa com o presente processo.

4.1.2. Factos não provados

Para além daqueles factos prejudicados pela factualidade dada como provada julgo como não provados os seguintes factos:

- 1 – Que o demandante tenha sofrido quaisquer danos não patrimoniais.

*

4.2. Fundamentação da matéria de facto

Nos termos do art.º 607.º n.º 5 do código de Processo Civil, a factualidade dada como provada resultou da livre e prudente convicção do julgador, edificada através da apreciação crítica da prova produzida, à luz das normas e princípios jurídicos aplicáveis, devidamente cotejadas pelas regras da experiência comum, tendo em conta “*in casu*”, os factos constantes na petição inicial, as declarações o demandante, as presunções legais aplicáveis, a demais prova documental e bem assim os factos notórios, os instrumentais e os que constituem complemento e concretização das alegações das partes, que resultaram da instrução e discussão da causa.

A factualidade dada como não provada resulta da ausência de alegação e prova quanto à existência de quaisquer danos não patrimoniais.

*

4.3. Fundamentação da matéria de direito

Tendo em conta as questões a resolver supra enunciadas cumpre-nos agora enquadrar a factualidade dada como provada à matéria de direito.

Tendo em conta as questões a resolver supra enunciadas cumpre-nos agora enquadrar a factualidade dada como provada à matéria de direito.

Resulta da factualidade provada que entre o demandante e a demandada, foi celebrado um contrato de compra e venda de um jogo para a consola Xbox, encontrando-se estipulado nesse contrato a entrega de cartão “Xbox Game Pass Ultima” válido por três meses.

Ademais resultou provado que o demandante realizou a sua prestação e que a demandada apenas parcialmente realizou a sua designadamente porquanto alegando “indisponibilidade informática” que não permitia a expedição, se recusou a remeter o cartão “Xbox Game Pass Ultima”.

Por esses motivos o demandante veio peticionar que fosse condenada ao cumprimento do contrato e bem assim ao pagamento de indemnização por danos não patrimoniais e por custos com o processo.

Apreciando:

O regime jurídico dos contratos celebrados à distância e fora do estabelecimento comercial, consta do Decreto-Lei n.º 24/2014 de 14 de fevereiro, que transpõe para o ordenamento jurídico interno a Diretiva n.º 2011/83/UE, de 25 de outubro, do Parlamento Europeu e do Conselho.

Nos termos do art.º 2.º n.º 2 do Decreto-Lei n.º 24/2014 de 14 de fevereiro, este regime *"...é aplicável aos contratos celebrados à distância e aos contratos celebrados fora do estabelecimento comercial, tendo em vista promover a transparência das práticas comerciais e salvaguardar os interesses legítimos dos consumidores"*.

A definição de consumidor, para efeitos do citado diploma encontra-se no seu art.º 3.º, al.ª c) como: *" c) "consumidor", a pessoa singular que atue com fins que não se integrem no âmbito da sua atividade comercial, industrial, artesanal ou profissional"*.

Por seu lado, no art.º 3.º al.ª i) do mesmo Decreto-Lei n.º 24/2014 de 14 de fevereiro o fornecedor de bens é definido como: *"i) «Fornecedor de bens ou prestador de serviços», a pessoa singular ou coletiva, pública ou privada, que, num contrato com um consumidor, atue no âmbito da sua atividade profissional, ou através de outro profissional, que atue em seu nome ou por sua conta;"*

Ainda importante para a demanda, convém aludir à definição de "contrato celebrado à distância", que nos é dada pelo art.º 3.º al.ª f) do mesmo diploma, o qual estipula: *"f) «Contrato celebrado à distância», um contrato celebrado entre o consumidor e o fornecedor de bens ou o prestador de serviços sem presença física simultânea de ambos, e integrado 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;"* mais sucedendo que, para efeitos deste regime legal, "técnica de comunicação à distância" é definida na alínea m) desse artigo como *"m) «Técnica de comunicação à distância», qualquer meio que, sem a presença física e simultânea do fornecedor de bens ou prestador do serviço e do consumidor, possa ser utilizado tendo em vista a celebração do contrato entre as referidas partes."*

Desta forma, confrontando as aludidas definições legais com factualidade dada como provada é por demais evidente que o Decreto-Lei n.º 24/2014 de 14 de fevereiro, é aplicável à relação jurídica em apreço, porquanto estamos perante a aquisição de bens de consumo por um consumidor a um vendedor profissional, no

âmbito de uma atividade comercial que visa a obtenção de benefícios sendo utilizada para a celebração do contrato uma técnica de comunicação à distância, “*in casu*” uma loja acessível através da internet, a qual se encontrava disponível no URL

Prosseguindo:

Postula o art.º 19.º do Decreto-Lei n.º 24/2014 de 14 de fevereiro, na sua redação atual, que:

"Artigo 19.º
Execução do contrato celebrado à distância

- 1 - Salvo acordo em contrário entre as 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 seu direito à indemnização por danos patrimoniais e não patrimoniais que possa ter lugar.*
- 4 - O fornecedor pode, contudo, fornecer um bem ou prestar um serviço ao consumidor de qualidade e preço equivalentes, desde que essa possibilidade tenha sido prevista antes da celebração do contrato ou no próprio contrato e o consumidor o tenha consentido expressamente, e aquele informe por escrito o consumidor da responsabilidade pelas despesas de devolução previstas no número seguinte.*
- 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."*

Considerando este regime legal aplicável aos contratos celebrados à distância verifica-se assim que o vendedor é obrigado a dar cumprimento à encomenda no prazo máximo de 30 dias a contar da celebração do contrato, salvo se outro prazo

for estipulado pelas partes.

Na eventualidade de incumprimento do contrato devido a indisponibilidade do bem ou serviço, caberá ao fornecedor de bens proceder à devolução dos montantes pagos no prazo máximo de 30 dias sendo que o desrespeito a tal procedimento gera a obrigação do profissional a devolver os mesmos montantes em dobro.

“*In casu*”, resulta que no âmbito do contrato sob exame a demandada não cumpriu com o fornecimento do bem ou serviço digital não por indisponibilidade do produto ou serviço, mas alegando para tanto a indisponibilidade do seu envio por via informática.

Por outro lado, a demandada não diligenciou no sentido de assegurar o cumprimento da sua prestação por outra forma considerando inclusive que o demandante até tinha agendado a recolha do jogo, em mão, numa loja física, permitindo assim a entrega do referido cartão por essa ocasião.

Não obstante a demandada decidiu unilateralmente “cancelar” essa prestação contratualmente estipulada, modificando o contrato celebrado em prejuízo do demandante.

Prosseguindo:

No que respeita ao cumprimento dos contratos, determina o art.º 406.º n.º 1 do Código Civil que “*O contrato deve ser pontualmente cumprido, e só pode modificar-se ou extinguir-se por mútuo consentimento dos contraentes ou nos casos admitidos na lei.*”.

Tal preceito legal, corolário do princípio “*pacta sunt servanda*” estabelece que, após celebrados, os contratos apenas poderão ser alvo de modificações por vontade de ambas as partes ou nas estritas situações legalmente admitidas.

No caso vertente verifica-se que a modificação do contrato notoriamente não teve o seu fundamento no mútuo consentimento dos contraentes não tendo igualmente resultado da factualidade dada como provada que a modificação do mesmo encontrasse respaldo em qualquer disposição legal.

Desta forma importa concluir que deve a demandada cumprir o contrato, tal como celebrado e ser condenada à satisfação da prestação convencionada entre as partes.

Importa agora aferir da pretensão do demandante quanto à condenação da demandada ao pagamento de indemnização por danos não patrimoniais.

No que que concerne aos danos não patrimoniais, tem sido dominante a posição

doutrinal e jurisprudencial, no sentido de que no âmbito da responsabilidade contratual são indemnizáveis os danos não patrimoniais que mereçam a tutela do direito, nos termos do art.º 496.º do Código Civil, ao que acresce o estipulado no art.º 12.º da Lei da Defesa do Consumidor, aprovada pela Lei n.º 24/96, de 31 de julho, na sua redação atual, que prevê a igualmente a indemnização por esses danos, no âmbito do fornecimento de bens ou prestação de serviços defeituosos.

Quanto à definição de danos não patrimoniais, pronunciou-se o Supremo tribunal de Justiça (acórdão de 15/04/2009, proc.º 08P3704, relator Raúl Borges) no sentido de que: *"Danos não patrimoniais são os insusceptíveis de avaliação pecuniária ou medida monetária, porque atingem bens, como a vida, a saúde, a integridade física, a perfeição física, a liberdade, a honra, o bom nome, a reputação, a beleza, dos quais resulta o inerente sofrimento físico e psíquico, o desgosto pela perda, a angústia por ter de viver com uma deformidade ou deficiência, os vexames, a perda de prestígio ou reputação, tudo constituindo prejuízos que não se integram no património do lesado, apenas podendo ser compensados com a obrigação pecuniária imposta ao agente, sendo mais uma satisfação do que uma indemnização, assumindo o seu ressarcimento uma função essencialmente compensatória, embora sob a envolvimento de uma certa vertente sancionatória ou de pena privada."*

Não se incluem obviamente nestes danos os meros incómodos ou outros danos mínimos que, pela sua irrelevância, não mereçam a tutela do direito.

Tal como na responsabilidade extracontratual, na responsabilidade contratual, como é o caso, são quatro os pressupostos: o facto ilícito, a culpa, que nos termos do art.º 799, n.º 1 do Código Civil se presume, o dano e o nexo de causalidade entre este e o facto.

Ora, do supra exposto, neste caso, o demandante não logrou provar a existência de quaisquer danos não patrimoniais que tenha suportado em virtude do incumprimento contratual da demandada tanto mais que apenas peticionou o seu ressarcimento sem concretizar em que sentido estes se manifestaram na sua esfera jurídica.

Improcede assim o pedido que contende com o ressarcimento dos danos não patrimoniais, assim como o pedido que contende com o pagamento dos custos com os custos do processo isto porquanto inexistiu o pagamento de qualquer taxa pela sua instauração.

*

5. Dispositivo

Nestes termos, julgo a presente ação como parcialmente procedente, pelo que se condena a demandada ao cumprimento do contrato celebrado entre as partes e consequentemente a entregar ao demandante um cartão "Xbox Game Pass Ultima" de 3 meses.

No mais se absolve a demandada.

Sem custas, por não serem devidas.

Notifique-se.

Porto, 29 de janeiro de 2025

O Juiz-Árbitro,

(Armando Jorge Ferreira de Sousa)

SUMÁRIO:

No que respeita ao cumprimento dos contratos, determina o art.º 406.º n.º 1 do Código Civil que "*O contrato deve ser pontualmente cumprido, e só pode modificar-se ou extinguir-se por mútuo consentimento dos contraentes ou nos casos admitidos na lei.*".

Tal preceito legal, corolário do princípio "*pacta sunt servanda*" estabelece que, após celebrados, os contratos apenas poderão ser alvo de modificações por vontade de ambas as partes ou nas estritas situações legalmente admitidas.

No caso vertente verifica-se que a modificação do contrato notoriamente não teve o seu fundamento

no mútuo consentimento dos contraentes não tendo igualmente resultado da factualidade dada como provada que a modificação do mesmo encontrasse respaldo em qualquer disposição legal.

Desta forma importa concluir que deve a demandada cumprir o contrato, tal como celebrado e ser condenada à satisfação da prestação convencionada entre as partes.

Tal como na responsabilidade extracontratual, na responsabilidade contratual, como é o caso, são quatro os pressupostos: o facto ilícito, a culpa, que nos termos do art.º 799, n.º 1 do Código Civil se presume, o dano e o nexo de causalidade entre este e o facto.

O demandante não logrou provar a existência de quaisquer danos não patrimoniais que tenha suportado em virtude do incumprimento contratual da demandada tanto mais que apenas peticionou o seu ressarcimento sem concretizar em que sentido estes se manifestaram na sua esfera jurídica.

Improcede assim o pedido que contende com o ressarcimento dos danos não patrimoniais, assim como o pedido que contende com o pagamento dos custos com os custos do processo isto porquanto inexistiu o pagamento de qualquer taxa pela sua instauração.