

Sentença

residente na
Matosinhos, apresentou neste Tribunal de Arbitral de Consumo, reclamação
contra _____, com sede em _____
na qual invoca, em suma, que:

- “1. A requerida tem por objeto a comercialização de equipamentos relacionados com tecnologia de informação.
2. A requerente é um consumidor dos bens comercializados pela requerida, utilizando-os para fins não profissionais.
3. No dia 28/11/2024, o requerente acedeu ao site gerido pela requerida, tendo comprado, e a requerida vendido, um tablet galaxy tab a9+ wi fi grafite m128 GB-sm-x210nzaeeub, pelo preço de 179,90 €, com um cupão de desconto de 10% já incluído).
Doc. 1
4. A requerida publicitou nestes termos a venda do aparelho por se tratar de uma “Black Friday”, ou seja, uma ocasião em que os bens são vendidos com preços mais baixos do que habitualmente são vendidos.
5. A requerida permite ainda que os seus bens sejam comprados utilizando um sistema de pontos.
6. Neste sentido e como o requerente tinha vários “pontos _____”, utilizou os mesmos descontando, nesta compra, o valor de 178,10 €.
7. Assim, pela compra e venda anunciada pela requerida pelo preço de 179,90 €, o requerente utilizou os “pontos _____” no valor de 178,10 G e pagou mais 1,80€ através de cartão de crédito.
8. A requerida aceitou a compra assim efetuada pois eram os termos por ela anunciados.
9. Mais informou a requerida ao requerente que a entrega ocorreria no dia 09/12/2024.
10. Sucede que, a encomenda não foi entregue na data supra referida.
11. Neste sentido, e depois do requerente contactar a requerida, esta informou que a compra e venda iria ser cancelada alegando para tal que o uso dos “pontos _____” estava limitado a 90% do total da compra. Doc. 2

12. *Ora, tal condição nunca foi informada e surge como uma novidade para o requerente no que ao uso dos pontos diz respeito.*
13. *Portanto, tal condição para o uso dos pontos não conta de qualquer contrato ou acordo entre o requerente e a requerida, neste, ou noutra compra e venda.*
14. *Mas acresce ainda que, mais informou a requerida ao requerente que o preço do aparelho agora era de 259,90 €.*
15. *E ainda propôs (a requerida ao requerente) a utilização de um desconto de 10% Numa outra compra.*
16. *Possibilidade que o requerente não aceitou pois não era vantajosa de forma nenhuma.*
17. *Ainda assim e porque os pontos estavam na iminência de caducar, o requerente teve que efetuar a compra do bem identificado no artigo 3.º da presente petição (para não perder os pontos uma vez que tinham um prazo de caducidade).
Doc. 3*
18. *Pelo que, pagou a mais 54,00 € pela compra do equipamento.*
19. *O requerente ainda reclamou junto da requerida, no livro de reclamações, mas esta nunca alterou a sua posição, nem compensou o requerente de alguma forma. Doc. 4*
20. *Isto posto, nos termos do disposto no artigo 406.º do Código Civil, “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.”*
21. *Nos termos do disposto no artigo 801.º do mesmo diploma, “ Tornando-se impossível a prestação por causa imputável ao devedor, é este responsável como se faltasse culposamente ao cumprimento da obrigação.”*
22. *Ou se assim não se entender, nos termos do disposto no artigo 227.º n.º 1 do diploma em referência, “Quem negocia com outrem para conclusão de um contrato deve, tanto nos preliminares como na formação dele, proceder segundo as regras da boa fé, sob pena de responder pelos danos que culposamente causar à outra parte.”*
23. *E sempre sem esquecer o disposto no artigo 7.º n.º 5 da Lei n.º 24/96, de 31 de julho que refere que, “As informações concretas e objetivas contidas nas mensagens publicitárias de determinado bem, serviço ou direito consideram-se integradas no conteúdo dos contratos que se venham a celebrar após a sua emissão, tendo-se por não escritas as cláusulas contratuais em contrário.”*
24. *Dai o recurso à presente ação.”. (itálico nosso)*

Pediu o Reclamante a final, que este tribunal condene a Reclamada a pagar-lhe o valor de 54,00 €.

Não tendo sido possível obter a resolução do litígio por via da mediação, seguiu o processo para a fase da Arbitragem (julgamento), tendo as partes sido validamente notificadas, nos termos do art. 14.º, do Regulamento deste Centro de Arbitragem, da data para a realização do julgamento, bem como, da possibilidade de apresentarem prova testemunhal e, ainda, no caso das Reclamadas, da possibilidade de apresentarem contestação.

A Reclamada apresentou contestação, na qual disse o seguinte:

“(…)

II – POR IMPUGNAÇÃO

3. *A Reclamada aceita, por corresponder à verdade, a factualidade vertida pelo Reclamante, aos factos constantes dos artigos 1.º, 3.º, 5.º a 7.º e 15.º do Requerimento Arbitral.*
4. *A Reclamada impugna expressamente os factos articulados nos artigos 2.º, e 16.º a 19.º do Requerimento Arbitral, em razão de os mesmo corresponderem a factos pessoais ou a factos que a Reclamada desconhece, sem ter obrigação de conhecer, nos termos do n.º 3 do artigo 574.º, do Código do Processo Civil.*
5. *A Reclamada impugna, igualmente, o facto articulado nos artigos 4.º, 8.º a 14.º do Requerimento Arbitral, por serem totalmente falsos e desvirtuadores da verdade ocorrida, impugnando-se, ainda, todo e qualquer artigo do Requerimento Arbitral que se mostre contrário à defesa ora apresentada.*
6. *A 28 de novembro de 2024, o Reclamante adquiriu à Reclamada, através da loja online, um aparelho eletrónico denominado Galaxy Tab A9+ Wifi Graphite, 128 GB SM-X210NZAEEUB (“Equipamento”) (cfr. cópia do documento comprovativo da confirmação da compra que se junta como Doc. n.º 1 e cujo conteúdo se tem por reproduzido para todos os efeitos legais).*
7. *Para a aquisição do Equipamento, o Reclamante recorreu ao sistema de pontos do Programa de Fidelização Rewards (“Programa”).*
8. *O Programa permite aos seus utilizadores a aquisição de pontos, que posteriormente poderão ser utilizados para adquirir produtos na loja online da Reclamada.*
9. *Deste modo, através do Programa, o Reclamante utilizou o seu saldo de pontos acumulados para deduzir o montante de 178,10 € do valor total do Equipamento (179,90 €), efetuando o pagamento do valor remanescente de 1,80 €.*

10. A 11 de dezembro de 2025, o Reclamante contactou a Reclamada, para solicitar esclarecimentos sobre a sua encomenda, uma vez que ainda não a tinha recebido.
11. Após analisar o estado da encomenda, a Reclamada informou o Reclamante que a mesma iria ser cancelada, uma vez que a utilização dos pontos não cumpria os requisitos formalmente exigidos (cfr. cópia do documento comprovativo do cancelamento da encomenda que se junta como Doc. n.º 2 e cujo conteúdo se tem por reproduzido para todos os efeitos legais).
12. Adicionalmente, informou a Reclamada que o Reclamante poderia efetuar novamente a encomenda ao abrigo do Programa, desde que em conformidade com os respetivos termos e condições.
13. A Reclamada comunicou ainda ao Reclamante que os seus pontos seriam restituídos, oferecendo-lhe, um voucher de 10% de desconto para a sua próxima aquisição.
14. O Reclamante não aceitou da solução apresentada, pois tinha beneficiado de um desconto no valor do Equipamento, uma vez que este tinha sido adquirido no âmbito da campanha Black Friday.
15. Deste modo, o Reclamante solicitou uma nova avaliação da sua situação.
16. Após a situação ter sido novamente analisada, a Reclamada informou o Reclamante de que não seria possível garantir as mesmas condições de compra, não havendo possibilidade de emissão de um voucher com valor superior a 10%.
17. Posteriormente, o Reclamante adquiriu, no dia 18 de dezembro de 2025, junto da Reclamada, outro equipamento Galaxy Tab A9+ Wifi Graphite, 128 GB, SM-X210NZAEEUB (cfr. cópia do documento comprovativo da confirmação da nova compra que se junta como Doc. n.º 3 e cujo conteúdo se tem por reproduzido para todos os efeitos legais).
18. A 19 de dezembro de 2024, o Reclamante apresentou uma reclamação à Reclamada, peticionando o pagamento de 54,00 €, correspondente ao montante excedente que pagou pela nova encomenda, face à primeira compra (cfr. cópia da reclamação n.º ROR0000000045173520 que se junta como Doc. n.º 4 e cujo conteúdo se tem por reproduzido para todos os efeitos legais).
19. A Reclamada manteve a posição inicialmente transmitida ao Reclamante, reiterando a não aceitação da pretensão apresentada.
20. A utilização dos pontos ao abrigo do Programa obriga ao cumprimento de vários requisitos, previstos nas Condições Gerais do Programa (“Termos e Condições”), previstas no site da (cfr. termos e condições do programa de fidelização samsung rewards que se junta como Doc. n.º 5 e cujo conteúdo se dá por reproduzido).

21. *Conforme exposto na alínea g), i), do ponto F, dos Termos e Condições, “O Participante poderá resgatar Pontos acumulados para obter um desconto nos Produtos Qualificados. No entanto, o Participante terá de pagar com cartão de crédito um montante mínimo de 18,46 euros do Produto Qualificado.” (cfr. Doc. n.º 5, ora junto).*
22. *Acresce, conforme exposto na alínea i), do ponto G, dos Termos e Condições, que a Reclamada se reserva no direito de suspender ou descontinuar a elegibilidade de qualquer pessoa que esteja a utilizar o Programa de forma inconsistente com os Termos e Condições (cfr. Doc. n.º 5, ora junto).*
23. *Sendo certo que o não cumprimento destas condições permite à Reclamada descontinuar a elegibilidade do utilizador do Programa.*
24. *Deste modo, a Reclamada procedeu ao cancelamento da encomenda realizada pelo Reclamante, atendendo ao facto que o mesmo não utilizou corretamente os pontos em saldo no momento da aquisição do Equipamento, ao abrigo dos Termos e Condições.*
25. *Pelo exposto, não assiste razão ao Reclamante.*

II – DO DIREITO

26. *O princípio geral da responsabilidade obrigacional, previsto no artigo 798.º do Código Civil, pressupõe cumulativamente, um ilícito, a culpa, um dano e uma relação causal entre o facto o dano.*
27. *O que significa que basta não se verificar um dos pressupostos para não haver lugar à obrigação de indemnização.*
28. *Conforme o disposto no princípio da liberdade contratual, previsto no artigo 405.º do Código Civil, as partes têm a faculdade de fixar livremente o conteúdo dos contratos e incluir neles as cláusulas que lhes aprouver.*
29. *As cláusulas contratuais gerais, nos termos do n.º 1 do artigo 1.º do Decreto-Lei n.º 446/85, de 25 de outubro, “são elaboradas sem prévia negociação individual, que proponentes ou destinatários indeterminados se limitem, respetivamente, a subscrever ou aceitar.”.*
30. *Ora, os Termos e Condições contemplam um procedimento de utilização dos pontos acumulados.*
31. *Conforme exposto supra, a alínea g), i), do ponto F, dos Termos e Condições dispõe que: “O Participante poderá resgatar Pontos acumulados para obter um desconto nos Produtos Qualificados. No entanto, o Participante terá de pagar com cartão de crédito um montante mínimo de 18,46 euros do Produto Qualificado.”.*

32. *Ora, a cláusula transcrita expõe de forma clara e inequívoca os termos de utilização dos pontos no momento do pagamento de um produto adquirido junto da Reclamada.*
33. *Dispõe, igualmente a alínea i), do ponto G, dos Termos e Condições que:*
“O Promotor reserva-se o direito de suspender ou descontinuar a elegibilidade de qualquer pessoa que utilize, ou, no que se refere à suspensão, se suspeite que utilize o Programa de forma inconsistente com estas Regras (...)”
34. *Ora, atendendo à factualidade exposta, o Reclamante incumpriu as cláusulas contratuais gerais, ao não cumprir o pagamento mínimo de 18,46€.*
35. *Conforme exposto, além das instruções de utilização dos pontos, as cláusulas contratuais em causa preveem que a Reclamada, face ao incumprimento das mesmas, tem o direito descontinuar a elegibilidade de qualquer pessoa que não cumpra as regras de utilizador do Programa.*
36. *Deste modo, a Reclamada não se encontra em situação de incumprimento.*
37. *A Reclamada apenas incorreria em incumprimento contratual caso tivesse violado o contrato compra e venda celebrado ou as cláusulas contratuais dispostas nos Termos e Condições – o que não sucedeu - não podendo, deste modo, ser-lhe imposta a obrigação de pagamento de um montante excedente pago pelo Reclamante.*

Termina a Reclamada a sua contestação pugnando pela imprudência da ação.

Reclamante e Reclamada apresentaram prova documental.

Não tendo sido possível conciliar as partes, procedeu-se à realização da audiência de julgamento.

Assim, cumpre decidir:

O Tribunal é competente, em razão da matéria e do valor, nos termos do art. 14, nº 2 e 3, da lei 24/96 e do nº 1, do art. 2º, da Lei 144/2015 e, em razão do território, nos termos do regulamento do presente tribunal.

As partes são legítimas e têm personalidade e capacidade judiciária.

Não há nulidades que obstem à decisão da causa.

Fixo à acção o valor de 54,00€.

Da prova produzida em julgamento, **resultam provados**, com relevância para a decisão da causa, **os seguintes factos**:

- A. No dia 28/11/2024, o Reclamante, para seu uso pessoal e não profissional, comprou ou à Reclamada, no domínio da actividade comercial desta um tablet Galaxy Tab a9+ wifi graphite 128 GB-sm-x210NZAEEUB.
- B. O negócio referido no item anterior foi celebrado online, através site da Reclamada.
- C. O preço do referido tablet indicado no dito site onde o mesmo se encontrava anunciado para venda (já com um desconto de 10% aí anunciado) era de 179,90€.
- D. A Reclamada atribui aos seus clientes, em função das compras destes realizadas no seu site, pontos, os quais podem, depois, ser convertidos em valor a descontar no preço a pagar em novas compras que aí sejam efetuadas.
- E. Em face do provado no item anterior e porque tinha pontos acumulados, o Reclamante decidiu, então, usá-los na compra acima mencionada.
- F. O uso pelo Reclamante dos referidos pontos acumulados, conferiu-lhe um desconto de 178,10€, face aquele valor de 179,90€, ficando assim o Reclamante com um valor a pagar de 1,80€.
- G. O Reclamante pagou à Reclamada, que o recebeu, o referido valor de 1,80€.
- H. Em face do pagamento e abatimento de pontos mencionados nos itens anteriores, a Reclamada, por e-mail de 28.11.2024, confirmou ao Reclamante a realização por este da compra mencionada em “A” e comunicou-lhe que o referido tablet ser-lhe-ia entregue em 09.12.2024
- I. Apesar do provado de “F” a “H”, em 09.12.2024 a Reclamada não entregou ao Reclamante o mencionado tablet.

- J. Em face da falta de entrega mencionada no item anterior, o Reclamante em 11.12.2024 contactou a Reclamada no sentido de se informar acerca de porque de tal ato.
- K. No decurso do contacto mencionado no item anterior, a Reclamada comunicou ao Reclamante que a compra iria ser cancelada, uma vez que a utilização dos pontos não cumpria os requisitos formalmente exigidos.
- L. Mais informou a Reclamada ao Reclamante, no decurso do contacto mencionado em “J” que o preço do tablet identificado em “A” se avia alterado (aumentado de preço).
- M. Na sequência da informação prestada em “K”, a Reclamada procedeu ao cancelamento do negócio provado em “A”, tendo comunicado ao Reclamante tal ato por mail de 12.12.2024.
- N. Até ao momento da informação referida “K”, nunca havia sido comunicado e/ou informado ao Reclamante que a utilização/rebatimento de pontos para obter desconto no preço a pagar pelos bens a adquirir estivesse sujeito a quaisquer condições, nomeadamente de pagamento de uma qualquer fração mínima desse preço.
- O. Em face do referido cancelamento e por ter pontos que iam em breve caducar, o Reclamante, em 18.12.2024, voltar a adquirir à Reclamada, através do site desta, um tablet em tudo idêntico ao identificado em “A”, com o rebatimento da mesma quantidade de pontos rebatidos no negócio cancelado o que lhe conferiu um mesmo desconto de 178,10€.
- P. Apesar do desconto mencionado no item anterior, o Reclamante teve agora de pagar, a título de remanescente do preço, não 1,80, mas 55,80€ (mais 54,00€).
- Q. Em face dos comportamentos da Reclamada acima provados e por ter de pagar mais 54,00€, o Reclamante, em 20.12.2024, apresentou no livro de reclamações da Reclamada uma reclamação

Factos dados como não provados, com relevância para a decisão da causa:

Os demais factos alegados nos autos, nomeadamente:

- A. Que antes ou no momento da celebração do negócio mencionado em “A” dos factos provados tenha sido comunicado e/ou informado ao Reclamante apesar de poder resgatar pontos acumulados para obter um desconto nos produtos adquiridos, tal implicava que teria sempre de pagar com cartão de crédito um montante mínimo de 18,46 euros do produto.
- B. Que antes ou no momento da celebração do negócio mencionado em “A” dos factos provados tenha sido comunicado e/ou informado ao Reclamante que o promotor se reservava o direito de suspender ou descontinuar a elegibilidade de qualquer pessoa que utilizasse, ou, no que se refere à suspensão, se suspeitasse que utilizasse o programa de forma inconsistente com as regras estabelecidas.

Fundamentação da matéria de facto:

O Tribunal formou a sua convicção quanto aos factos provados e não provados com base nas declarações do Reclamante e nos documentos juntos aos autos.

No que às declarações do Reclamante diz respeito, estas foram prestadas de forma clara, pormenorizada e isenta, tendo descrito ao tribunal as circunstâncias de tempo, modo e lugar em que os negócios acima referidos (negócio provado em “A” e negócio provado em “O”), qual o seu objecto, finalidade, preço e forma de pagamento.

Descreveu, ainda, o Reclamante ao tribunal todas as vicissitudes acima dadas como provadas relativas a ambos os negócios.

Assim, no essencial, o Reclamante disse que:

-- No dia 28/11/2024, comprou para seu uso pessoal e não profissional, à Reclamada, no domínio da actividade comercial desta um tablet (o identificado em “A” dos factos provados);

-- o negócio foi celebrado online, através site da Reclamada, sendo o seu preço 179,90€ (já com um desconto de 10% aí anunciado);

-- porque a Reclamada atribui aos seus clientes, em função das compras destes no seu site, pontos, os quais podem, depois, ser convertidos em valor a descontar no preço a pagar pelos bens a aí adquirir, o Reclamante, porque tinha pontos acumulados, decidiu, então, usá-los na compra do tablet identificado em “A” dos factos provados, o que lhe conferiu um desconto de 178,10€, ficando assim o Reclamante com um valor a pagar de 1,80€, o qual pagou;

-- a Reclamada lhe confirmou a realização da compra do referido tablet e lhe comunicou que lho entregaria no dia 09.12.2024;

-- não lhe tendo sido entregue o mencionado tablet, o Reclamante contactou a Reclamada no sentido de se informar acerca de porque de tal ato, tendo, então, esta lhe referido que a compra iria ser cancelada por não poderem ser usados pontos correspondentes a mais de 90% do preço do bem a adquirir;

-- além desta informação lhe foi dito, ainda, pela Reclamada que o preço do tablete havia subido para o valor de 259,90€;

-- nunca lhe havia sido comunicado e/ou informado que a utilização/rebatimento de pontos para obter desconto no preço a pagar pelos bens a adquirir estivesse sujeito a quaisquer condições;

-- Em face do referido cancelamento e por ter pontos que iam em breve caducar, decidiu, em 18.12.2024, voltar a adquirir à Reclamada, através do site desta, um tablet em tudo idêntico ao identificado em “A”, com o rebatimento da mesma quantidade de pontos rebatidos no negócio cancelado, o que lhe conferiu o mesmo desconto de 178,10€.

--apesar deste desconto, teve, no entanto, agora, de pagar, a título de remanescente do preço, não 1,80, mas 55,80€, devido ao preço do tablet ter subido.

Quanto os documentos juntos ao processo, este permitiram confirmar o teor das declarações do Reclamante.

Assim, do teor do email junto ao processo, datado de 28 de novembro de 2024 às 16:03, conjugado com as declarações do Reclamante, resulta que a Reclamada vendeu aquele o tablet identificado em “A” dos factos provados e lhe confirmou tal negócio; que o Reclamante usou pontos que lhe conferiram o desconto acima mencionado, tendo, por isso, apenas pago 1.80€ e que a entrega do mencionado tablet seria efetuada em 09.12.2024;

Do teor do email, datado de 12 de dezembro de 2024 às 17:23, conjugado com as declarações do Reclamante, resulta que a Reclamada cancelou o negócio mencionado em “A” dos factos provados

Do teor do email junto ao processo, datado de 18 de dezembro de 2024 às 10:41, conjugado com as declarações do Reclamante, resulta que a Reclamada, nesse dia vendeu aquele um tablet (o referido em “O”), em tudo idêntico ao identificado em “A” dos factos provados e lhe confirmou tal negócio; que o Reclamante usou aí a mesma quantidade de pontos rebatidos no negócio cancelado, o que lhe conferiu um desconto idêntico, tendo, no entanto, pago 55,50€, ao invés dos referidos 1,80€.

Do teor do documento reclamação com o nº ROR00000000045173520, datada de 20.12.2024, conjugado com as declarações do Reclamante, resulta o facto provado em “Q”.

Assim, da análise conjugada das mencionadas declarações e documentos, não restam dúvidas a este tribunal em considerar como provados e não provados os factos que acima considerou como tal.

Quanto aos factos julgados não provados, tal resulta, nuns casos, de ser matéria de direito ou matéria conclusiva e, noutros, de nenhuma prova ter sido produzida no sentido de demonstrar tais factos.

Cabia à Reclamada, nos termos do disposto no art. 5º, nº 3, e 342, nº 1, do Cod. civ., demonstrar (e não o fez) que havia comunicado e informado ao Reclamante as cláusulas gerais acima consideradas não provadas, bem como o teor das demais cláusulas que apresente no documento intitulado “Programa de Fidelização Rewards”, documento este que de resto nem assinado está pelo Reclamante, não permitindo, por isso, perceber-se se era ou não do seu conhecimento, sendo que o Reclamante afirmou que nunca lhe foi comunicado nem informado o teor dos factos considerados não provados.

De Direito:

Prevê o artigo 2º, nº 1, da Lei 24/96, de 31 de Julho, que “*considera-se 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 actividade económica que vise a obtenção de benefícios*”.

Neste sentido, veja-se também o art.º 3º, al. c), da “Lei RAL” (Lei n.º 144/2015, de 08 de Setembro), que refere ser “*«Consumidor», uma pessoa singular quando actue com fins que não se incluam no âmbito da sua actividade comercial, industrial, artesanal ou profissional*”.

Já nos termos do art. 874, do Código. Civil, “*compra e venda é o contrato pelo qual se transmite a propriedade de uma coisa, ou outro direito, mediante um preço*”.

No caso dos autos, estamos perante uma relação jurídica – um contrato bilateral, sinalagmática, de compra e venda –, segundo a qual, a Reclamada, no exercício da sua actividade profissional, mediante uma contraprestação – pagamento do preço devido pelo bem – a pagar pela Reclamante, lhes vendeu o Tablet acima identificados em “A” dos factos provados, o qual a Reclamante pretendeu destinar a seu uso pessoal, pelo que constitui, por via disso, tal negócio, uma relação jurídica de consumo.

Tendo o negócio referido em “A” dos factos provados sido celebrado entre Reclamante e Reclamada, esta, posteriormente, com o argumento de que o Reclamante não cumpriu as

condições gerais por ela (Reclamada) estabelecidas procedeu ao cancelamento/resolução do negócio.

Urge, pois, saber se, legalmente, assiste ou não razão à Reclamada para adotar este comportamento.

Nos termos da lei (n.º 1, do art. 406, do Cod. Civ.) “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”.

No caso presente não houve acordo das partes para tal extinção. Será que a lei o admite?

A Reclamada fundamenta a sua atuação em alegadas condições gerais por si estabelecidas que diz referirem o seguinte:

-- “O Participante poderá resgatar Pontos acumulados para obter um desconto nos Produtos Qualificados. No entanto, o Participante terá de pagar com cartão de crédito um montante mínimo de 18,46 euros do Produto Qualificado” ((al g), i), ponto F))

--“O Promotor reserva-se o direito de suspender ou descontinuar a elegibilidade de qualquer pessoa que utilize, ou, no que se refere à suspensão, se suspeite que utilize o Programa de forma inconsistente com estas regras (...)” (alínea i), do ponto G)

Nos termos do art. 1º, do Dec. Lei 446/85, de 25 de Outubro, cláusulas contratuais gerias, são aquelas que são previstas nos contratos “*sem prévia negociação individual, que proponentes ou destinatários indeterminados se limitem, respectivamente, a subscrever ou aceitar*”). Ou seja, são clausulas “estabelecidas unilateralmente pelo contratante principal, cujo conteúdo não é negociável, cabendo a sua aceitação pela parte contrária em bloco, sem oportunidade para questionamento”¹ ou, segundo Oliveira Ascensão², são “cláusulas predispostas unilateralmente para uma generalidade de pessoas, que não têm possibilidade de discutir o seu conteúdo”.

É o caso dos autos as referidas condições gerias foram predispostas pela Reclamada restando ao Reclamante apenas a possibilidade de a elas aderir ou não.

Nos termos dos art.s 5º e 6º, desse diploma legal (Dec. Lei 446/85), as clausulas contratuais gerias devem ser comunicadas e informadas ao aderente (no caso ao Reclamante), cabendo ao proponente (no caso dos autos, à Reclamada, que foi quem as propôs) o ónus da prova de tal comunicação e informação.

¹ Milena Angélica Drumond Morais Diz, in CLÁUSULAS CONTRATUAIS GERAIS E CONTRATOS ASSIMÉTRICOS”, tese de mestrado apresentada na Faculdade de Direito da Universidade de Lisboa, acessível em <https://repositorio.ul.pt/bitstream/10451/31988/1/ulfd133526_tese.pdf>.

² Oliveira Ascensão, in Cláusulas Contratuais Gerais, Cláusulas abusivas e o Novo Código Civil.

É o proponente das cláusulas (no caso a Reclamada) que tem o dever de as comunicar e informar ao aderente, de modo que este as conheça e saiba ao que se vai ou está a vincular.

Estarem essas condições e termos gerias disponíveis para leitura no site da Reclamada, não é suficiente para que a Reclamada tenha cumprido com o seu dever de comunicação e informação de tais condições à Reclamante,

Na esteira dos tribunais superiores (Ac. do TRL de 28.06.2012) “Dar notícia de cláusulas contratuais gerais (que estão na página que se assina ou no verso dela) não é fazer a comunicação das mesmas exigida pelo art. 5 da LCCG. E a falta dessa comunicação implica a exclusão de tais cláusulas contratuais gerais do contrato em causa [art. 8/a) da LCCG]”³. Ainda segundo este douto Tribunal (Ac. de 14/09/2017) “As cláusulas que dizem que os aderentes tiveram conhecimento e aceitaram as CCG (cláusulas confirmatórias ou de confirmação) têm, quando muito e observada que seja uma série de exigências, um valor de princípio de prova da comunicação dessas CCG, que teria de ser corroborado por outros meios de prova”⁴.

Já para o STJ (Ac. do STJ de 03/10/2017) “Os deveres de comunicação e de informação, que decorrem, respectivamente, dos arts. 5.º e 6.º da LCCG, concretizadores dos deveres pré-contratuais previstos no art. 227.º do CC, são distintos: (i) o dever de comunicar corresponde à obrigação de o predisponente facultar ao aderente, em tempo oportuno, o teor integral das cláusulas contratuais de modo a que este tome conhecimento, completo e efectivo, do seu conteúdo; (ii) o dever de informar dirige-se essencialmente à perceção do conteúdo e corresponde à explicação desse conteúdo quando não seja de esperar o seu conhecimento real pelo aderente”⁵.

Da prova produzida nos autos, não resultou demonstrado (não foi produzida prova alguma) que as condições gerias que a Reclamada estabeleceu e diz ter publicadas no seu site, tenham sido comunicadas e/ou informadas ao Reclamante, sendo que este até negou que alguma vez tivesse sido informado de que existiam condições para poder usar os referidos pontos.

Aliás se existiam condições pré-estabelecidas para o uso dos referidos pontos (pagar com cartão de crédito um montante mínimo de 18,46 euros do produto), porque o sistema informático não detetou a alegada irregularidade e não impediu o prosseguimento do processo de conclusão do negócio? Não se entende!

Ora, prevê o art. 8, al. a) e b) do citado Dec. Lei 446/85, que “consideram-se excluídas dos contratos singulares: a) As cláusulas que não tenham sido comunicadas nos termos do

³ Ac. do TRL de 28/06/2012, proferido no proc. n.º 2527/10.7TBPBL.L1-2, acessível em <www.dgsi.pt>.

⁴ Ac. do TRL de 14/09/2017, proferido no proc. n.º 9065/15.0T8LSB-2, acessível em <www.dgsi.pt>.

⁵ Ac. do STJ de 03/10/2017, proferido no proc. n.º 569/13.0TBCSC.L1.S1, acessível em <www.dgsi.pt>.

artigo 5.º; b) As cláusulas comunicadas com violação do dever de informação, de molde que não seja de esperar o seu conhecimento efectivo”.

Deste modo, por força do disposto nestes preceitos legais, as referidas condições e termos invocados pela Reclamada consideram-se excluídas – inexistentes – e por esse motivo de nenhum efeito.

Posto isto, conforme provado de “F” a “H” dos factos provados, o Reclamante pagou à Reclamada o preço devido pela aquisição do sobredito tablet identificado em “A” dos factos provados, tendo a Reclamada, por e-mail de 28.11.2024, confirmou ao Reclamante a realização da mencionada compra e comunicou-lhe que o referido tablet ser-lhe-ia entregue em 09.12.2024.

Estatui o nº 1, do art. 762, do Cod. Civ. que “o devedor cumpre a obrigação quando realiza a prestação a que está vinculado”, o art. 798, do Cod. Civ. que “o devedor que falta culposamente ao cumprimento da obrigação torna-se responsável pelo prejuízo que causa ao credor” e o nº 1, do art. 799, do cod. Civ. que “Incumbe ao devedor provar que a falta de cumprimento ou o cumprimento defeituoso da obrigação não procede de culpa sua”.

No caso presente, tendo o Reclamante cumprido com a sua prestação (pago o preço devido pela sua compra), era obrigação da Reclamada entregar-lhe o mencionado bem adquirido (o tablet identificado em “A” dos factos provados).

Ora, resulta dos autos, que a Reclamada, não cumpriu com a sua prestação e esta não produziu qualquer prova que afastasse a sua culpa quanto a tal incumprimento.

Por causa do incumprimento (culposo) da Reclamada, o Reclamante viu-se na contingência de ter de pagar-lhe mais 54,00€ pela aquisição de um outro tablet em tudo idêntico ao do contrato cancelado (o identificado em “A” dos factos provados), tendo assim um prejuízo nesse montante.

Deste modo deve a Reclamada, por força do disposto naquele art. 798, do Cod. Civ., indemnizar o Reclamante do montante desse prejuízo que lhe causou.

Decisão:

Nestes termos, declara-se a presente acção procedente, por provada, e em consequência condena-se a Reclamada a restituir ao Reclamante a quantia de 54,00€.

Custas pela Reclamada que assim deverá restituir à Reclamante o valor por esta pago a título de taxa de justiça.

Notifique-se.

Resumo:

Nos termos da lei (n.º 1, do art. 406, do Cod. Civ.) “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”.

Tendo a Reclamada, posteriormente celebração do negócio em causa no processo e depois de já o ter confirmado ao Reclamante como validamente celebrado, cancelado-o com o argumento de que o Reclamante não cumpriu as condições gerais por ela (Reclamada) estabelecidas procedeu ao cancelamento/resolução do negócio cabia à Reclamada demonstrar e provar tal facto.

A Reclamada fundamenta esta sua atuação em alegadas cláusulas contratuais gerias por si predispostas e que o Reclamante teria incumprido.

Nos termos dos art.s 5º e 6º, do Dec. Lei 446/85, as clausulas contratuais gerias devem ser comunicadas e informadas ao aderente (no caso ao Reclamante), cabendo ao proponente (no caso dos autos, à Reclamada, que foi quem as propôs) o ónus da prova de tal comunicação e informação.

Estarem as cláusulas disponíveis para leitura no site da Reclamada, não é suficiente para que a Reclamada tenha cumprido com o seu dever de comunicação e informação de tais condições à Reclamante. O STJ (Ac. do STJ de 03/10/2017) refere que “o dever de informar dirige-se essencialmente à perceção do conteúdo e corresponde à explicação desse conteúdo quando não seja de esperar o seu conhecimento real pelo aderente”.

Não tendo ficado demonstrado que as condições gerias (que a Reclamada estabeleceu e diz ter publicadas no seu site), haviam sido comunicadas e/ou informadas ao Reclamante, prevê o art. 8, al. a), do citado Dec. Lei 446/85, que tais clausulas se consideram excluídas dos contratos singulares.

Assim, tendo a Reclamada incumprido com a sua prestação e não tendo produziu qualquer prova que afastasse a sua culpa quanto a tal incumprimento, deve esta, por força do disposto naquele art. 798, do Cod. Civ., indemnizar o Reclamante do montante dos prejuízos que lhe causou.

Matosinhos, 04 de Agosto, de 2025.

O Árbitro



(Marcelino António Abreu)