

Pº nº 738/2025

Requerente:

Requerida:

Sentença

Sumário:

I – Como subtipo do contrato de compra e venda, surge o contrato de compra e venda de consumo, ao qual se aplica o Código Civil, enquanto lei geral, a Lei n.º 24/96, de 31 de Julho, que estabelece o regime legal aplicável à defesa dos consumidores, e outros diplomas de proteção dos consumidores, especialmente o DL n.º 84/2021, de 18/10, que procede à transposição para o direito interno da Diretiva n.º 1999/44/CE, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 25 de Maio, relativa a certos aspetos da venda de bens de consumo e das garantias a ela relativas, com vista a assegurar a proteção dos interesses dos consumidores.

II – Entre o reclamante e a reclamada foi celebrado um contrato de compra e venda, o qual é regulado pela Lei do Comércio Eletrónico (Lei nº 7/2004 de 7 de janeiro) e pela Lei dos Contratos Celebrados à Distância e Fora do Estabelecimento Comercial (Decreto-Lei nº 24/2024 de 14 de fevereiro).

III – No que respeita à execução do contrato o fornecedor dos bens deve dar cumprimento à encomenda no prazo máximo de trinta dias e em caso de incumprimento do contrato devido a indisponibilidade do bem encomendado, o fornecedor do bem deve informar o consumidor desse facto e reembolsá-lo dos montantes pagos, no prazo máximo de trinta dias a contar da data do

conhecimento daquela indisponibilidade;

IV – Findo o prazo de trinta dias, contados da data do conhecimento da indisponibilidade do bem adquirido, fica o fornecedor obrigado a devolver em dobro os montantes pagos pelo consumidor e a fazê-lo no prazo máximo de quinze dias úteis – Cfr. o nº 3 do artigo 19º do citado Decreto-Lei;

I – Relatório

1 - O reclamante pretende que a reclamada seja condenada a renovar o voucher no valor de 248,09 euros, a restituir o valor de 31,87 euros pagos pelo reclamante, a pagar a quantia de 179,99 euros relativa à compra de um aspirador e, ainda, a pagar uma indemnização por todos os danos morais que alega ter sofrido.

2 - A Reclamad. apresentou contestação, pugnando pela improcedência dos pedidos;

3 - Não foi possível obter conciliação das partes, pelo que se passou de imediato à audiência de julgamento arbitral.

II - Saneamento

O Tribunal Arbitral foi regularmente constituído, as partes gozam de personalidade e capacidade judiciárias, são legítimas e estão devidamente identificadas nos presentes autos.

O processo não enferma de nulidades ou exceções de que cumpra conhecer.

III - O objeto do litígio

O objeto reside na questão de saber se o reclamante tem direito à devolução do valor por si pago, à entrega de um voucher de valor muito superior ao equipamento por si encomendado e ao pagamento do novo equipamento por si adquirido;

IV- Fundamentação

1- Dos Factos provados:

Com relevância para a decisão, resultam provados os seguintes factos:

- a) O reclamante é cliente do , e nessa qualidade e através da , adquiriu à um aspirador da marca modelo (#SB525504) pelo valor promocional de 24,37 euros e um aspirador (#SB630391) pelo valor promocional de 31,87 euros;
- b) Essas encomendas foram confirmadas em 13 e 20 de janeiro – Cfr. Docs.de fls 14 e 16 dos autos;
- c) Em 16 e 19 de janeiro o reclamante dirigiu ao apoio da Boutique Santander os e-mails constantes de fls. 81 dos autos;
- d) No dia 22 de janeiro o reclamante recebeu uma comunicação da informando que o artigo correspondente à encomenda SB525504 se encontra indisponível e sugerindo a sua substituição por um aspirador da marca ou a emissão de um voucher no valor da encomenda – Cfr. fls 80 dos autos;

e) Em resposta o reclamante informou a que não estava interessado na alternativa proposta e que não aceitava o reembolso do valor da encomenda, uma vez que esse valor não corresponde ao valor, sem a promoção, do aspirador por si encomendado;

f) Nessa mesma comunicação, o reclamante propôs à que fizessem a substituição por um aspirador da mesma marca e características do que havia encomendado ou, em alternativa, a emissão de um voucher de valor aproximado ao valor, sem promoção, do aspirador por si encomendado – Cfr. fls 80 dos autos;

g) No dia 30 de janeiro o reclamante recebeu uma comunicação da a informar que o artigo selecionado na encomenda SB525504 se encontrava indisponível;

h) Nessa mesma comunicação a propôs ao reclamante a substituição do artigo indisponível (aspirador sem saco), no valor de 24,37 euros por um outro com características equivalentes e no valor de 119,93 euros ou, então, a emissão de um voucher no mesmo valor de 119,93 euros;

i) O reclamante optou por receber um voucher de 119,93 euros;

j) No dia 6 de fevereiro a \ enviou ao reclamante uma comunicação por meio da qual informava que foram emitidos e enviados dois vouchers, um no valor de 119,93 e outro no valor de 248,09 euros, que posteriormente foi substituído por um voucher de 31,87 euros;

k) No dia 17 de fevereiro a informou o reclamante que deveria utilizar o voucher BS-1077JV39ZJ, no valor de 31,87 euros, até ao dia 17 de março;

- I) No ponto 7.2. das condições gerais de utilização do estabelece-se que “com a finalização da encomenda pelo comprador, considera-se celebrado um contrato de compra e venda, sob condição resolutiva entre o comprador e o vendedor.” e, “que o vendedor confirmará a disponibilidade ou indisponibilidade do Produto encomendado no prazo máximo de (3) três dias úteis contados da receção pelo Vendedor do pedido de encomenda do Comprador” – Cfr. fls 30 e 31 dos autos;
- m) Na cláusula segunda do Acordo de Utilização de Loja Digital celebrado entre o e a estabelece-se que “as vendas realizadas por via da Loja Digital entre os Compradores e o Vendedor regulam-se pelas condições gerais de venda, que terão de ser aceites pelos compradores no ato da compra de cada Produto, as quais se encontram previstas no Anexo I, e que são complementadas pelas Condições Gerais de Utilização da Loja Digital, que poderão ser consultadas a todo o momento pelo Vendedor na Loja Digital”.
- n) No ponto 7.9. das Condições Gerais de Utilização do Santander Boutique estabelece-se que “o Banco não é parte no contrato de compra e venda celebrado entre os compradores e vendedores. Consequentemente, eventuais litígios emergentes da referida compra e venda deverão ser resolvidos diretamente entre si, sem qualquer intervenção ou assistência do Banco”.
- o) No ponto 1.5. das mesmas Condições Gerais estabelece-se que “o acesso e a utilização da Boutique Santander implicam a aceitação plena e sem reservas pelos utilizadores dos presentes termos e Condições

Gerais de Venda dos Produtos.”

2- Dos Factos não provados:

- aa) – O valor, sem promoção, dos produtos pretendidos adquirir pelo Reclamante;
- bb) – Que entre o Reclamante e a Reclamada tenha sido acordada a emissão de um voucher no valor de 248,09 euros, como forma de ultrapassar a impossibilidade de entrega do produto adquirido pelo Reclamante;

3 – Motivação

O Tribunal Arbitral formou a sua convicção nos documentos juntos aos autos, das declarações do reclamante e da testemunha da reclamada, tendo em conta ónus da prova.

4- Do Direito

Entre o reclamante e a reclamada foi celebrado um contrato de compra e venda, o qual é regulado pela Lei do Comércio Eletrónico (Lei nº 7/2004 de 7 de janeiro) e pela Lei dos Contratos Celebrados à Distância e Fora do Estabelecimento Comercial (Decreto-Lei nº 24/2024 de 14 de fevereiro). Estes contratos caracterizam-se pelo seu processo de contratação, no qual as declarações negociais são produzidas e transmitidas por via telemática. Além

disso são contratos celebrados à distância, ou seja, "um contrato celebrado entre Um consumidor e o fornecedor de bens ou prestador de serviços sem presença física de ambos, e integrado num sistema de venda ou prestação de serviços organizado para o comércio á distância mediante a utilização exclusiva de uma ou mais técnicas de comunicação á distância até à celebração do contrato, incluindo a própria celebração" – Cfr. alínea h) do artigo 3º do D.L. nº 24/014 de 14 de fevereiro.

Dos contratos assim celebrados resultam diversos direitos e obrigações para os contraentes.

No que respeita à execução do contrato o fornecedor dos bens deve dar cumprimento à encomenda no prazo máximo de trinta dias e em caso de incumprimento do contrato devido a indisponibilidade do bem encomendado, o fornecedor do bem deve informar o consumidor desse facto – o que foi feito – e reembolsá-lo dos montantes pagos, no prazo máximo de trinta dias a contar da data do conhecimento daquela indisponibilidade. Saliente-se que o fornecedor do bem adquirido pelo reclamante tinha o prazo de três dias úteis para confirmar a disponibilidade do bem adquirido, coisa que a reclamada não fez atempadamente.

Findo o prazo de trinta dias, contados da data do conhecimento da indisponibilidade do bem adquirido (os três dias úteis posteriores à encomenda), fica o fornecedor obrigado a devolver em dobro os montantes pagos pelo consumidor e a fazê-lo no prazo máximo de quinze dias úteis – Cfr. o nº 3 do artigo 19º do citado Decreto-Lei;

Uma vez que a Reclamada não cumpriu o contrato celebrado com o reclamante e não lhe devolveu atempadamente o valor por este pago, está assim obrigada a devolver-lhe, em dobro, o montante pago (31,87 euros), ou seja, a quantia de 63,74 euros.

Além disso, prevê a Lei que esta devolução não prejudica o direito à indemnização por danos patrimoniais e não patrimoniais.

Por via do incumprimento da reclamada , ficou o reclamante privado de adquirir um bem em condições promocionais muito vantajosas e uma vez que a reclamada Worten protelou no tempo a resolução deste seu incumprimento, viu-se o consumidor na contingência de adquirir um equipamento com características semelhantes, no que teve de despender a quantia de 179,99 euros (cfr. Doc. nº 12 junto com a Reclamação), com isso sofrendo um prejuízo patrimonial de 148,12 euros (179,99 – 31,87), que lhe deverá ser indemnizado já que para adquirir um bem equivalente teve de despender, a mais, a quantia acima relatada.

Tal comportamento configura incumprimento contratual, nos termos dos artigos 798.º e seguintes do Código Civil, uma vez que a vendedora não garantiu a satisfação do direito do comprador a um bem equivalente ou ao reembolso efetivo e atempado do que este havia pago, nem o compensou pelos danos de natureza patrimonial decorrentes do incumprimento do contrato. Uma vez que estão reunidos os pressupostos da responsabilidade civil – presumindo-se a culpa, nos termos do artigo 799º do Código Civil -, cumpre condenar a reclamada Worten, SA ao pagamento da indemnização pelos danos patrimoniais sofridos pelo reclamante.

No que respeita à reclamada , pelos termos das Condições Gerais de Utilização da , o atua apenas como prestador do serviço de intermediação tecnológica, não intervindo como vendedor ou fornecedor dos bens.

O contrato de compra e venda foi, efetivamente, celebrado entre o Reclamante e a , sendo esta a parte responsável pela entrega do bem adquirido e pelo cumprimento do contrato celebrado. Não se verifica, por isso, qualquer fundamento que justifique a condenação do Banco , que não é parte contratual e não recebeu quaisquer valores da compra.

Uma palavra final quanto aos alegados danos morais. O reclamante não fez prova nem da sua existência, nem da sua gravidade, não bastando o mero incômodo para justificar a atribuição de uma indemnização a esse título.

V – DECISÃO

Pelo exposto, o Tribunal Arbitral decide julgar a presente reclamação parcialmente procedente, condenando a

a devolver, em dobro, à reclamante a quantia por si paga com a aquisição do produto a que se reporta a presente reclamação, ou seja, a quantia de 63,74 (sessenta e três euros e setenta e quatro cêntimos) e, ainda, no pagamento da quantia de 148,12 (cento e quarenta e oito euros e doze cêntimos) a título de indemnização pelos danos patrimoniais sofridos pelo reclamante, acrescidas estas quantias de juros de mora, à taxa legal, desde a citação e até efetivo pagamento.

Condena-se, ainda, a no pagamento da taxa paga pela reclamante, no valor de 20,00 (vinte) euros.

Absolute-se a reclamada de todos os pedidos contra si formulados nesta reclamação.

Improcedem, assim, todos os demais pedidos formulados pelo reclamante.

Sem custas, por se tratar de processo no âmbito do Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo.

Notifique nos termos do artigo 15º, nº 2 do Regulamento.

Vila Nova de Gaia, 08/10/2025

O Juiz Árbitro,



A. Soares Carneiro