

SENTENÇA

SUMÁRIO:

- I. *Se uma pessoa se apresenta perante a contraparte como profissional, indicando o nome ou o número de identificação fiscal de uma empresa (por razões fiscais, por exemplo), não se aplica o regime de proteção previsto nos diplomas de direito de consumo.*
- II. Não pode deixar de ser entender abusiva a atuação daquele que, apresentando-se como profissional junto do fornecedor de bens ou prestador de serviços, vem, mais tarde, invocar direitos abrangidos por legislação especialmente concebida para consumidores, alegando o incumprimento de deveres pela contraparte que esta desconhecia ter.
- III. A atuação é censurável *per se* e há de entender-se contraditória e ilegítima, por extravasar o fim social e económico do direito que se pretende exercer, sendo subsumida ao instituto do abuso do direito.

**A) RELATÓRIO:**

No dia 28/11/2023, o Reclamante \_\_\_\_\_ apresentou reclamação contra a Reclamada \_\_\_\_\_ alegando, essencialmente, o seguinte:

- 1) A empresa visada vendeu um equipamento a 3 de outubro sob a premissa que o artigo demoraria um mínimo de 10 dias úteis e um máximo de 20 dias úteis a ser entregue;
- 2) A Reclamada não entregou o artigo na data prevista, ainda que se assumam os 20 dias úteis que estariam descritos na página do artigo (e alterassem na zona de checkout), nem voluntariou qualquer justificação, ou razão válida para o fazer;
- 3) Este é só mais um processo fraudulento para a Reclamada que reúne já um histórico invejável com práticas semelhantes, com +20/30 críticas semelhantes no google, 13/13 queixas semelhantes no portal da queixa, e 3/4 queixas semelhantes no \_\_\_\_\_ tudo nos últimos 14 meses;
- 4) O representante da loja revelou má-fé durante todo o processo de mediação e desmarcou-se de qualquer responsabilidade em cumprir a sua parte do acordo;
- 5) para a loja não há problema algum deturpar a realidade desde que arranje uma desculpa que sirva para o cliente;
- 6) A loja é sempre representada pelo Sr. \_\_\_\_\_ entidade que também interage com os queixosos online;
- 7) O Sr. \_\_\_\_\_ foi contactado a 30/10/2023, na véspera do prazo máximo dado como garantia para a celebração do contrato de venda, para aferir se teria havido algum problema com o processo, já que os equipamentos estavam a ser comercializados até de forma célere por todas as restantes lojas, mas a Reclamada não o tinha sequer expedido, a menos de 24 horas do prazo máximo para a sua entrega;
- 8) O Sr. \_\_\_\_\_ de forma deliberadamente desonesta e trapaceira decidiu continuar o engodo, dizendo que contava que o envio seria ainda na presente semana;
- 9) A dia 10/11/2023, a empresa é contactada novamente pelo cliente para facultar algum tipo de atualização sobre o estado da encomenda;
- 10) Em primeira instância voluntaria-se apenas e só para devolver o dinheiro cobrado pelos artigos, sem qualquer justificação para o não cumprimento das condições;

- 11) O Cliente ficaria, portanto, na situação ingrata de ter de aguardar por um reembolso, para depois ter de efetuar novamente uma compra noutra loja, ao passo que a loja se teria apropriado indevidamente de 1200€ durante 40 dias e agora iria meramente devolve-lo sem qualquer tipo de justificação;
- 12) A Reclamada vende artigos que não tem, promete condições que não consegue cumprir, e vai depois tentar negociar com a marca a obtenção dos artigos;
- 13) A Reclamada acompanha atentamente os principais artigos tecnológicos procurados pelos consumidores e esforça-se para ser o preço mais baixo do mercado pelo mesmo, assegurando por norma o preço mais baixo do mercado para o mesmo, sendo por norma 9 a 99 cêntimos mais barato do que o segundo preço mais baixo do País;
- 14) Não fosse isto por si só já um fator que atraia a atenção dos clientes, a Reclamada propõe-se também a fazer a entrega com prazos mais curtos do que a concorrência;
- 15) A entrega foi realizada a 23/11/2023, com 23 dias de atraso, 17 dos quais uteis. A demora na entrega associada à natureza do valor tecnológico efêmero do artigo, implica que no momento da entrega o valor do equipamento é consideravelmente mais baixo do que era no momento da compra;
- 16) Esta diferença de valores era refletida inclusive pela própria Reclamada, tendo o preço baixado várias vezes nesta loja já depois do prazo máximo estipulado no contrato de venda;
- 17) A última descida de preço pelo artigo por parte da Reclamada antes da expedição e entrega do mesmo, foi a 20/11/2023, dia em que o preço foi estipulado a 1139€;
- 18) A Reclamada foi contactada no sentido de obter única e exclusivamente a diferença entre o valor que praticou pelo produto e o valor que agora praticava pelo mesmo;
- 19) A Reclamada chegou mesmo a aumentar novamente o preço do artigo para os valores que praticava no início de outubro no dia 24/11/2023 entre as 12:00 e as 14:00, enquanto mantinha uma discussão comigo, para de seguida indica alegar desconhecimento quanto à desvalorização do produto;
- 20) A Reclamada respondeu também à reclamação no livro de reclamações indicando que a venda afinal se tratava de uma pré-venda, mas como é possível constatar essa indicação não é dada em momento algum;



21) o produto foi apresentado a 12 de setembro pela Apple, foi colocado em pré-venda em Portugal a 14 de setembro e começou a ser comercializado normalmente a 22 de setembro, ao passo que a compra explorada aqui foi realizada a 3 de outubro.

**Peticona o pagamento de €200,00 a título de danos morais e desvalorização do equipamento.**

\*

A Reclamada apresentou **Contestação**, fundamentalmente, nos seguintes termos:

- 1) Nunca vendeu nada ao Reclamante;
- 2) A compra e venda em causa nos presentes autos foi entre a Reclamada;
- 3) Logo, o consumidor é a \_\_\_\_\_ e dado se tratar de uma pessoa coletiva sob a forma comercial, a sua representação legal pertence ao seu administrador;
- 4) O Reclamante não é parte na relação material controvertida, logo é parte ilegítima, exceção que aqui, expressamente se invoca, para todos os efeitos legais;
- 5) Sem prescindir, não assiste qualquer razão ao Reclamante;
- 6) Inexiste qualquer motivo de facto ou direito que justifiquem a atribuição de uma indemnização no valor de € 200,00;
- 7) O único incumprimento foi o atraso na entrega do bem em causa;
- 8) Atraso este, devido a circunstâncias alheias à vontade da Reclamada, pois tais atrasos são causados pelas empresas externas responsáveis pela recolha e entrega das encomendas;
- 9) Todavia, face ao incumprimento do prazo de entrega, tal como o Reclamante, expressamente, admite, propôs a devolução integral da quantia por si recebida;
- 10) Mas o Reclamante, também como, expressamente, o admite, não quis a devolução do dinheiro;
- 11) O Reclamante queria ter o bem em causa;
- 12) E entregou tal bem e pelo preço acordado livremente pelas partes;
- 13) Não cometeu qualquer ilegalidade e cumpriu com as leis de defesa do consumidor;
- 14) Não é responsável pela desvalorização dos bens que os seus clientes encomendam para si próprios;
- 15) Em suma, o bem em causa foi entregue conforme a encomenda que recebeu e pelo preço acordado.

\*

A audiência realizou-se no dia 15/02/2024 nas instalações do TRIAVE, em Guimarães, para a qual as partes foram devidamente convocadas.

## **B) COMPETÊNCIA DO TRIBUNAL, LEGITIMIDADE DAS PARTES E NATUREZA DO LITÍGIO**

Impõe-se, antes de mais, apreciar a competência material deste Tribunal para diminuir o conflito em causa nos autos. Para o efeito, ficaram demonstrados os seguintes factos:

- 1) O Reclamante exerce funções de *site reability engineer* ao serviço da
- 2) No âmbito do contrato de trabalho celebrado com a Reclamante recebeu um prémio de performance;
- 3) A entidade empregadora do Reclamante deu-lhe a escolher entre o recebimento do prémio em dinheiro e a aquisição de um equipamento eletrónico, adquirido por aquela;
- 4) O Reclamante optou pela aquisição de um equipamento eletrónico;
- 5) No dia 03/10/2023, o Reclamante procedeu à encomenda de um iphone 15 pro, pelo valor de €1.200,00, junto da Reclamada;
- 6) O equipamento foi adquirido pela com emissão de fatura no dia 22/11/2023.

Para a fixação dos referidos factos, foram relevantes, desde logo, a declaração junta a fls. 40 dos autos, bem como a nota de encomenda junta sob doc. 2 pelo Reclamante e a fatura junta pela Reclamada sob doc. 1. Foram, igualmente, relevantes as declarações do Reclamante em audiência, que referiu ser trabalhador da empresa e que, no âmbito dessa atividade, recebeu um prémio performance que lhe permitia escolher entre a aquisição de um equipamento eletrónico e o recebimento de um valor em dinheiro. Esclareceu que optou pela aquisição do equipamento e que, para esse efeito, teria de cumprir determinadas condições, nomeadamente, escolher um equipamento entre um catálogo disponibilizado pela entidade empregadora com artigos associados à profissão e solicitar a emissão da fatura em nome da Acrescentou que, desta forma, não existiriam deduções em sede de IRS como existiriam se o prémio lhe fosse atribuído em dinheiro, beneficiando de um prémio "líquido" mais elevado. Referiu que o telemóvel seria utilizado para fins pessoais e não para o exercício da profissão.

Das declarações do Reclamante conclui-se também que a entidade empregadora beneficiária de deduções em sede de IVA, incluindo o equipamento como despesa da atividade.

Nos termos do regulamento do TRIAVE, este Centro é materialmente competente para a resolução de conflitos de consumo, definidos como os 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 carácter profissional uma atividade económica que visa a obtenção de benefícios*” (art.º 4º, n.º 1 e 2) – **negrito adicionado**.

O Centro não pode aceitar litígios que se encontrem fora do âmbito da Lei n.º 144/2015, de 08/09 (que aprovou os Mecanismos de Resolução Extrajudicial de Litígios de Consumo – Lei RAL). Estes mecanismos aplicam-se aos litígios que respeitem a obrigações contratuais resultantes de contratos de compra e venda ou de prestação de serviços (art.º 2º, n.º 1), entendendo-se por contrato de compra e venda *um contrato ao abrigo do qual o fornecedor de bens ou prestador de serviços transfere ou se compromete a transferir a propriedade de bens para o consumidor e o consumidor paga ou se compromete a pagar o respetivo preço, incluindo qualquer contrato que tenha por objeto simultaneamente bens e serviços* [art.º 3º, alínea f) Lei RAL].

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 atividade económica que vise a obtenção de benefícios”, cfr. n.º 1, do art.º 2º da LEI DE DEFESA DO CONSUMIDOR. Como ensina o Professor CALVÃO DA SILVA<sup>1</sup>, “*[é] a consagração da noção de consumidor em sentido estrito, a mais corrente e generalizada na doutrina e nas Directivas Comunitárias: pessoa que adquire um bem ou um serviço para uso privado - uso pessoal, familiar ou doméstico [...], de modo a satisfazer as necessidades pessoais e familiares, mas não já aquele que obtém ou utiliza bens e serviços para satisfação das necessidades da sua profissão ou empresa*”.

O conceito técnico-jurídico de “consumidor”, tal como definido por CARLOS FERREIRA DE ALMEIDA<sup>2</sup> inclui quatro elementos: subjetivo, objetivo, teleológico e relacional. Com relevância para o presente caso, importa esclarecer que, no seu elemento teleológico, consumidor é quem atua fora da sua atividade profissional ou empresarial, destinando os bens adquiridos a um

<sup>1</sup> in “Venda de Bens de Consumo”, 4.ª Ed. (2010), Almedina, pág. 55 e ss.

<sup>2</sup> in Direito do Consumo, Coimbra, Almedina, 2005, pp. 29-36.



*uso, exclusivo ou predominantemente, não profissional ou, pelo menos, a uma finalidade estranha ao seu comércio ou profissão – negrito adicionado.*

Com a publicação do DL n.º 84/2021, de 18/10 (que aprovou o regime dos DIREITOS DO CONSUMIDOR NA COMPRA E VENDA DE BENS, CONTEÚDOS E SERVIÇOS DIGITAIS), o legislador veio adotar um conceito de consumidor diferente do já citado conceito vertido na Lei de Defesa do Consumidor. Com efeito, nos termos daquele diploma, *consumidor* é uma **pessoa singular que, no que respeita aos contratos abrangidos pelo presente decreto-lei, atue com fins que não se incluam no âmbito da sua atividade comercial, industrial, artesanal ou profissional** [art.º 2º alínea g)]. É adotada uma definição pela negativa, sendo relevante os fins com que a pessoa singular atua, os quais não podem inserir-se no âmbito das referidas atividades.

Quanto à utilização efetiva a dar ao bem, evidenciamos a posição de JORGE MORAIS DE CARVALHO<sup>3</sup>, a qual aqui acompanhamos: *Independentemente do destino a dar ao bem ou serviço, se uma pessoa se apresenta perante a contraparte como profissional, indicando o nome ou o número de identificação fiscal de uma empresa (por razões fiscais, por exemplo), não se aplica o regime de proteção previsto nos diplomas de direito de consumo. Com efeito, não se admite que uma pessoa pretenda ser simultaneamente consumidor e profissional, beneficiando das vantagens conferidas, em domínios diversos, a cada uma destas categorias de pessoas. Por um lado, a contraparte pode não saber que está a contratar com um consumidor e, portanto, que tem de cumprir regras específicas naquela relação; se da interpretação da declaração nos termos gerais, resultar que aquela pessoa é profissional, a prova do uso não profissional de nada lhe serve – negrito adicionado.*

A legislação de consumo impõe diversos deveres ao fornecedor de bens e ao prestador de serviços, em especial no momento da negociação e celebração do contrato, com particular destaque para o dever de informação, considerando a posição dominante que, por regra, o fornecedor de bens ou prestador de serviços exercer sobre o consumidor, pessoa tendencialmente mais desprotegida. Por outro lado, na legislação de consumo, o prazo para o exercício de direitos é alargado (por exemplo, as disposições quanto à garantia legal dos bens), os procedimentos e diligências a adotar pelo fornecedor de bens ou prestador de serviços são mais exigentes e as consequências da violação de direitos do consumidor são, em alguns casos, mais onerosas (veja-

---

<sup>3</sup> In MANUAL DE DIREITO DE CONSUMO, 8ª EDIÇÃO, ALMEDINA, 2022, pp. 53.

se a devolução em dobro do montante pago, previsto no art.º 11º, n.º 10º do DL n.º 84/2021, de 18/10).

Ambas as partes estão adstritas ao cumprimento do princípio da boa-fé em qualquer relação jurídica, princípio este basilar e preponderante no Direito. Assim, não pode deixar de ser entender abusiva a atuação daquele que, apresentando-se como profissional junto do fornecedor de bens ou prestador de serviços, vem, mais tarde, invocar direitos abrangidos por legislação especialmente concebida para consumidores, alegando o incumprimento de deveres pela contraparte que esta desconhecia ter. Mas, independentemente do reconhecimento pela contraparte da qualidade em que atua o comprador – que será, em todo o caso, uma questão secundária, uma vez que a lei atribui relevância aos fins com que aquele atua e não aos fins que manifesta perante o fornecedor de bens – a atuação é censurável *per se* e há de entender-se contraditória e ilegítima, por extravasar o fim social e económico do direito que se pretende exercer, sendo subsumida ao instituto do abuso do direito (art.º 334º CC).

Por fim, impõe-se aclarar que é ao consumidor que incumbe a prova de que atuou nessa qualidade. No entanto, o tribunal “está obrigado, sempre que disponha dos elementos de direito e de facto necessários para tal ou deles possa dispor mediante mero pedido de esclarecimento, a verificar se o comprador pode ser qualificado de consumidor [...], ainda que este não tenha expressamente invocado essa qualidade”<sup>4</sup>.

Por tudo quanto exposto, conclui-se que o Reclamante não atua na qualidade de consumidor, pelo que não tem este tribunal competência para dirimir o litígio em causa.

**DECISÃO:**

**Julgo verificada exceção de incompetência material e, em consequência, absolvo a Reclamada da instância.**

**Sem encargos nem despesas – art.º 42º, n.º 5 da LAV.**

**Notifique.**

Guimarães, 15 de março de 2024

O Árbitro,

Lúcia Miranda

(assinado digitalmente)

<sup>4</sup> TJUE, 04-Jun.-2015, Faber, C-497/13, ECLI:EU:C:2015:357.