



ENT-DGPJ/2021/5475
09/11/2021

200460-10081710



R E 2 0 9 2 1 7 7 4 2 P T

7905/15.2T8LRS

Exmo(a) Senhor(a)
Direcção - Geral da Política da Justiça (dgnj)

Av.D. João II, N.º 1.08.01-D/e, Torre H, Piso 2 - Lisboa
1990-097 Lisboa

Processo: 7905/15.2T8LRS	Ação de Processo Comum	Referência: 150416659 Data: 05-11-2021
Autor: Ministério Público Réu: Ikea Portugal - Móveis e Decoração, Lda.		

Assunto:ENVIO DE CÓPIA DE SENTENÇA

Por ordem da Mma. Juiz junto se remete cópia da sentença e do acordão proferidos nos autos acima identificados, nos termos e para os efeitos do disposto no art.º 34.º do RJCCG.

Autor: Ministério Público, , domicílio: Palácio da Justiça, Loures, 2670-502 Loures

Réu: Ikea Portugal - Móveis e Decoração, Lda., NIF - 505416654, domicílio: Rua 28 de Setembro En 250, Frielas, 2660-001 Loures

Com os melhores cumprimentos,

O Oficial de Justiça ,

Carla Moreno Silva

Notas:

- **Solicita-se que na resposta seja indicada a referência deste documento**



Tribunal Judicial da Comarca de Lisboa Norte

Juízo Local Cível de Loures - Juiz 3

Palácio da Justiça, Rua Professor Afonso Costa
2674-502 Loures

Telef: 219825200/219838430 Fax: 211987049 Mail: loures.judicial@tribunais.org.pt

Proc.Nº 7905/15.2T8LRS

Ação de Processo Comum

135947930

CONCLUSÃO - 09-01-2018

(Termo eletrónico elaborado por Escrivão de Direito Rosa Maria Fonseca Melchior)

=CLS=

O Ministério Público intentou ação inibitória, sob a forma de processo comum, contra **IKEA PORTUGAL – Móveis e Decoração, Lda.**, com sede na Rua 28 de Setembro, EN 250, na freguesia de Santo António dos Cavaleiros e Frielas, Loures, formulando os pedidos que se seguem:

No Proc.º nº 7905/15.2T8LRS:

Nestes termos, deve a presente acção ser julgada procedente e, em consequência, ser proferida decisão que:

1) Declare nulas, as seguintes cláusulas

- o § 8, inserido na secção "Utilização do Microsite / Tratamento de Dados / Política de Privacidade";

- o § 1, inserido na secção "COMPRA E VENDA - 1.º Passo – Selecção de artigos a incluir no seu carrinho de compras";

- o § 7, inserido na secção "Entrega dos Artigos / Transporte e Montagem";

- o § 4, inserido na secção "Resolução do Contrato", na parte em que restringe as quantias a devolver ao consumidor em caso de exercício do direito de livre resolução;

e

- a 2ª parte do § único, inserido na secção "Lei Aplicável e Foro"; do contrato junto como documento n.º 2, condenando a Ré a abster-se de as utilizar em contratos que de futuro venha a celebrar, bem como de se prevalecer das



Tribunal Judicial da Comarca de Lisboa Norte

Juízo Local Cível de Loures - Juiz 3

Palácio da Justiça, Rua Professor Afonso Costa
2674-502 Loures

Telef: 219825200/219838430 Fax: 211987049 Mail: loures.judicial@tribunais.org.pt

Proc.Nº 7905/15.2T8LRS

mesmas em contratos ainda em vigor, especificando-se na sentença o âmbito de tal proibição (art. 30º, n.º 1, do Decreto-lei n.º 446/85, de 25/10, na sua redacção actualmente vigente, e art. 11º, n.º 2, da Lei n.º 24/96, de 31/07);

2) Condene a Ré a dar publicidade a tal proibição, e a comprovar nos autos essa publicidade, em prazo a determinar na sentença, sugerindo-se que a mesma seja efectuada em anúncio a publicar em dois dos jornais diários de maior tiragem editados em Lisboa e no Porto, durante dois dias consecutivos, de tamanho não inferior a ¼ de página, bem como em anúncio a publicar na página de internet da Ré, http://www.ikea.com/ins/pt_PT/loja/continente/index.html, durante três dias consecutivos, de tamanho não inferior a ¼ de página, de modo a ser visualizado por todos os usuários de internet que acedam à referida página (art. 30º, n.º 2, do Decreto-lei n.º 446/85, de 25/10);

3) Dê cumprimento ao disposto no art. 34º do Decreto-lei n.º 446/85, de 25/10, remetendo certidão da sentença proferida à Direcção-Geral da Política de Justiça – Ministério da Justiça, para os efeitos previstos na Portaria n.º 1093/95, de 06/09.

No Proc.º nº 7905/15.2T8LRS-A:

Declare nulas, as seguintes cláusulas

- o § 8, inserido na secção "Utilização do Microsite /Tratamento de Dados / Política de Privacidade";

- o § 1, inserido na secção "COMPRA E VENDA - 1.º Passo – Selecção de artigos a incluir no seu carrinho de compras";

- o § 7, inserido na secção "Entrega dos Artigos e Transporte;

e

- a 1ª parte do § único, inserido na secção "Efeitos da Livre Resolução", na parte em que permite à Ré condicionar o direito de o aderente/consumidor obter o reembolso dos montantes por si pagos, por decorrência do exercício do seu direito de livre resolução, ao efectivo recebimento dos bens por parte daquela;



Tribunal Judicial da Comarca de Lisboa Norte

Juízo Local Cível de Loures - Juiz 3

Palácio da Justiça, Rua Professor Afonso Costa
2674-502 Loures

Telef: 219825200/219838430 Fax: 211987049 Mail: loures.judicial@tribunais.org.pt

Proc.Nº 7905/15.2T8LRS

do contrato junto como documento n.º 2, condenando a Ré a abster-se de as utilizar em contratos que de futuro venha a celebrar, bem como de se prevalecer das mesmas em contratos ainda em vigor, especificando-se na sentença o âmbito de tal proibição (art. 30º, n.º 1, do Decreto-lei n.º 446/85, de 25/10, na sua redacção actualmente vigente, e art. 11º, n.º 2, da Lei n.º 24/96, de 31/07);

2) Condene a Ré a dar publicidade a tal proibição, e a comprovar nos autos essa publicidade, em prazo a determinar na sentença, sugerindo-se que a mesma seja efectuada em anúncio a publicar em dois dos jornais diários de maior tiragem editados em Lisboa e no Porto, durante dois dias consecutivos, de tamanho não inferior a ¼ de página, bem como em anúncio a publicar na página de internet da Ré, http://www.ikea.com/ms/pt_PT/loja/ilhas/index.html, durante três dias consecutivos, de tamanho não inferior a ¼ de página, de modo a ser visualizado por todos os usuários de internet que acedam à referida página (art. 30º, n.º 2, do Decreto-lei n.º 446/85, de 25/10);

3) Dê cumprimento ao disposto no art. 34º do Decreto-lei n.º 446/85, de 25/10, remetendo certidão da sentença proferida à Direcção-Geral da Política de Justiça – Ministério da Justiça, para os efeitos previstos na Portaria n.º 1093/95, de 06/09.

Alicerçou a sua pretensão no uso de cláusulas contratuais gerais nulas e legalmente proibidas inseridas em formulários disponibilizados pela ré na internet destinados à adesão de adquirentes de produtos por si comercializados via *on line*.

A ré apresentou contestação, na qual pugnou pela falta de razão do autor e defendeu a legalidade das cláusulas objeto do presente litígio.

Ouvidas as partes sobre a possibilidade de conhecimento imediato do mérito da causa e tendo-lhes sido concedida a faculdade de apresentarem ou complementarem as suas alegações de direito, a ré, no seu uso, procedeu à respetiva apresentação.



Tribunal Judicial da Comarca de Lisboa Norte

Juízo Local Cível de Loures - Juiz 3

Palácio da Justiça, Rua Professor Afonso Costa
2674-502 Loures

Telef: 219825200/219838430 Fax: 211987049 Mail: loures.judicial@tribunais.org.pt

Proc.Nº 7905/15.2T8LRS

*

Fixa-se o valor à causa em € 30.000.01 (cfr. artº 303º do CPC e 28º, nº 2, do Decreto-Lei nº 446/85, de 25 de Outubro, alterado pelos Decreto-Lei nº 220/95, de 31-08, Decreto-lei nº 249/99, de 07-07, e Decreto-Lei nº 323/2001, de 17-12 (RJCCG).

*

O tribunal é competente em razão da nacionalidade, da matéria, da hierarquia, do valor, da forma de processo e do território.

O processo mostra-se isento de nulidades que o invalidem de todo.

As partes são dotadas de personalidade e capacidade judiciárias.

As partes detêm legitimidade.

As partes estão devidamente patrocinadas.

Não há outras exceções dilatórias, nulidades processuais nem questões prévias de que importe conhecer.

*

Importa apreciar e decidir se as cláusulas supra referidas revestem natureza abusiva e se, por consequência, são nulas.

*

O conhecimento dos pedidos formulados pelo autor não dependem de prova a produzir, pelo que, nos termos do artº 595º, nº 1, b), do Código de Processo Civil (CPC), conhecer-se-á, imediatamente, do mérito da causa.

*



Tribunal Judicial da Comarca de Lisboa Norte

Juízo Local Cível de Loures - Juiz 3

Palácio da Justiça, Rua Professor Afonso Costa
2674-502 Loures

Telef: 219825200/219838430 Fax: 211987049 Mail: loures.judicial@tribunais.org.pt

Proc.Nº 7905/15.2T8LRS

Fundamentação de Facto

Com relevância para a decisão da causa, documentalmente e do acordo das partes, consideram-se provados os seguintes factos:

1. A ré tem por objeto social a venda por grosso ou a retalho na área de mobiliário, decoração, têxtil, acessórios e complementos de viagem, desporto, calçado, higiene e segurança familiar e de outros componentes ou equipamentos complementares para a casa e escritório, e o exercício de atividades conexas, incluindo designadamente a reparação, montagem e fabrico de mobiliário; a exploração de estabelecimentos comerciais; a aquisição de prédios rústicos, urbanos e de instalações para fins comerciais, incluindo o seu arrendamento, subarrendamento, promoção, construção e a revenda dos adquiridos para esse fim; a promoção de atividades de formação; a atividade de restauração e venda a retalho de produtos alimentares; a celebração de contratos de franchising; a prestação de serviços de importação e exportação e consultoria a empresas.
2. No exercício de tal atividade, a Ré procede à celebração de contratos que têm por objeto:
 - 2.1. A venda de sofás e roupeiros oferecidos pela mesma através do seu *site* de internet www.ikea.com (doravante denominado por *site continental*) e cuja oferta se destina exclusivamente a clientes residentes em Portugal continental.
 - 2.2. A venda de produtos e serviços oferecidos pela mesma através do seu *site* de internet www.ikea.com (doravante denominado por *site regional*) e



Tribunal Judicial da Comarca de Lisboa Norte

Juízo Local Cível de Loures - Juiz 3

Palácio da Justiça, Rua Professor Afonso Costa
2674-502 Loures

Telef: 219825200/219838430 Fax: 211987049 Mail: loures.judicial@tribunais.org.pt

Proc.Nº 7905/15.2T8LRS

cuja oferta se destina a exclusivamente a clientes residentes nas Regiões Autónomas da Madeira e dos Açores.

3. Para tanto, a Ré, que também adopta a denominação comercial *on line* de *Microsite* e/ou *Ikea*, disponibiliza aos interessados que com ela pretendam contratar através do seu *site*, um clausulado, previamente elaborado, com o título:

3.1. “Condições Gerais – Compra e Venda de Sofás”, no seu *site continental*.

3.2. “Condições Gerais de Utilização do Microsite - Compra e Venda”, no seu *site regional*.

4. O referido clausulado não contém quaisquer espaços em branco para serem preenchidos pelos contratantes que, em concreto, acedam ao *site* da Ré e pretendam adquirir-lhe um produto ali anunciado.

5. A utilização do *site* da Ré por parte de qualquer usuário implica a aceitação obrigatória, vinculativa e sem reservas do teor e conteúdo das condições gerais de utilização e vendas *on line* dos *sites* da Ré, conforme decorre do último parágrafo do referido clausulado, com o seguinte teor: *O Cliente declara conhecer e aceitar integralmente e sem reservas os presentes termos e condições.*

6. Consta do § 1 inserido na Secção “Aviso Legal Microsite” que:

O presente documento regula os termos e as condições gerais de utilização do Microsite a que acaba de aceder para efeitos de criação e consulta e compra de produtos (doravante, “Microsite”) vendidos pela IKEA PORTUGAL - MÓVEIS E DECORAÇÃO, LDA., pessoa coletiva com o número 505416654, com sede na Estrada Nacional 250, Rua 28 de Setembro, Frielas 2660-001 Loures (doravante “IKEA”).



Tribunal Judicial da Comarca de Lisboa Norte

Juízo Local Cível de Loures - Juiz 3

Palácio da Justiça, Rua Professor Afonso Costa
2674-502 Loures

Telef: 219825200/219838430 Fax: 211987049 Mail: loures.judicial@tribunais.org.pt

Proc.Nº 7905/15.2T8LRS

7. Consta dos § 1 e § 2 inseridos na Secção “Utilização do Microsite / Tratamento de Dados / Política de Privacidade” que:

A utilização deste Microsite atribui-lhe a condição de Cliente e implica a sua aceitação, plena e sem reservas, de todas as disposições incluídas nas Condições Gerais de Utilização bem como na Política de Privacidade, vigentes em cada momento em que aceda ao Microsite.

Se não aceitar integralmente qualquer das condições estabelecidas, não deverá aceder/utilizar o Microsite. Ao consultar, utilizar ou descarregar o conteúdo deste Microsite, está a comprometer-se a respeitar as condições estabelecidas neste documento e na Política de Privacidade.

8. Tal como decorre do formulário de compra disponibilizado pela Ré no seu *site*, sempre que o aderente/consumidor pretende adquirir um produto aí disponibilizado, apenas consegue efetivar a sua ordem de compra com a aceitação das Condições Gerais de Venda constantes do respetivo *site*, necessitando para tanto de assinalar com uma cruz o campo do formulário com o seguinte teor:

Aceito as Condições Gerais, a Política de Privacidade e a Política de utilização de Cookies.

9. Estabelece o § 8 inserido na Secção “Utilização do Microsite / Tratamento de Dados / Política de Privacidade”, que:

É do conhecimento do Cliente que a utilização do Microsite pode não ser 100% segura, pelo que existe a possibilidade de as informações enviadas/recebidas serem interceptadas por partes não autorizadas, não podendo tal ser imputado à IKEA.

10. Estabelece o § 1, inserido na secção “COMPRA E VENDA - 1.º Passo – Selecção de artigos a incluir no seu carrinho de compras”, que

O Cliente desde já aceita e reconhece expressamente que:



Tribunal Judicial da Comarca de Lisboa Norte

Juízo Local Cível de Loures - Juiz 3

Palácio da Justiça, Rua Professor Afonso Costa
2674-502 Loures

Telef: 219825200/219838430 Fax: 211987049 Mail: loures.judicial@tribunais.org.pt

Proc.Nº 7905/15.2T8LRS

- As fotografias apresentadas no Microsite têm carácter meramente ilustrativo, devendo o Cliente proceder à atenta e integral leitura das informações sobre as características essenciais dos artigos que se encontram descritas no Microsite, podendo, em caso de dúvida, contactar a linha de apoio ao cliente IKEA ou dirigir-se a qualquer Loja IKEA a fim de obter para quaisquer informações ou detalhes adicionais.

- 11. Estabelece o § 7, inserido na secção “Entrega dos Artigos / Transporte e Montagem”, no site continental, e na secção “Entrega dos Artigos e Transporte”, no site regional, que:**

No caso de detectar defeitos ou danos nos artigos e/ou se os artigos não coincidirem com o seu pedido de encomenda, o Cliente deve identificar os danos ou defeitos na folha destinada a esse efeito. Deve também contactar a IKEA para o Serviço de Apoio ao Cliente 707 20 50 50, nos 2 dias a seguir à data de entrega.”.

- 12. Estabelece o § único inserido na secção “Garantias” que:**

A Ikea responde, nos termos e condições estabelecidas no Decreto-Lei n.º 67/2003, de 8 de Abril (cfr. alterado pelo Decreto-lei n.º 84/2008 de 21 de Maio), por qualquer falta de conformidade que exista aquando da entrega do bem e que se manifeste dentro dum prazo de dois anos a contar da data de entrega, desde que comunicada à IKEA num prazo máximo de 2 meses a contar da data em que a tenha detetado.

- 13. Estabelece o § 4, inserido na secção “Resolução do Contrato” do site continental que:**

Para o exercício deste direito, deverá o comprador comunicar telefonicamente à IKEA, através da linha de Apoio ao Cliente 707 20 50 50 dentro do referido prazo, a sua decisão de resolução contratual, caso em que a IKEA procederá à devolução do valor do preço.

- 14. Estabelece a 1ª parte do § único, inserido na secção “Efeitos da Livre Resolução”, do site regional que:**



Tribunal Judicial da Comarca de Lisboa Norte

Juízo Local Cível de Loures - Juiz 3

Palácio da Justiça, Rua Professor Afonso Costa
2674-502 Loures

Telef: 219825200/219838430 Fax: 211987049 Mail: loures.judicial@tribunais.org.pt

Proc.Nº 7905/15.2T8LRS

Em caso de resolução do presente contrato, ser-lhe-ão reembolsados todos os pagamentos efectuados, incluindo os custos da entrega, sem demora injustificada e, em qualquer caso, o mais tardar 14 dias a contar após a data em que a IKEA dispõe em sua posse dos bens adquiridos. (1)

15. Estabelece a 2ª parte do § único, inserido na secção “Lei Aplicável e Foro” do site continental, que:

Para qualquer divergência surgida nas relações contratuais entre as Partes, será aplicável a legislação portuguesa. Qualquer questão ou litígio emergente da aplicação, interpretação, integração ou execução do presente Contrato, quando não possa ser resolvido por acordo das partes, será submetido ao Tribunal Cível da Comarca de Lisboa, foro que as partes elegem com expressa renúncia a qualquer outro.

Fundamentação de Direito

Conforme supra enunciado, importa apreciar e decidir da natureza abusiva ou não das cláusulas contratuais supra elencadas e daí extrair as respetivas consequências.

Retirando-se do quadro factual provado que a ré, no âmbito da sua atividade, se dedica à venda de produtos que oferece ao consumidor via *on line*, é incontroverso que estamos perante um contrato de compra e venda integrado no âmbito do comércio eletrónico.

Sobre o contrato de compra e venda preceitua o artº 874º do Código Civil (CC), que é *o contrato pelo qual se transmite a propriedade de uma coisa, ou outro direito, mediante um preço.*

Desta noção decorre que são seus elementos essenciais a identidade dos sujeitos e da coisa a transmitir e o respetivo preço e que os seus efeitos são um real – transferência da



Tribunal Judicial da Comarca de Lisboa Norte

Juízo Local Cível de Loures - Juiz 3

Palácio da Justiça, Rua Professor Afonso Costa
2674-502 Loures

Telef: 219825200/219838430 Fax: 211987049 Mail: loures.judicial@tribunais.org.pt

Proc.Nº 7905/15.2T8LRS

titularidade de um direito – e dois obrigacionais – por um lado, a obrigação de o vendedor entregar a coisa e, por outro lado, a obrigação de o comprador pagar o preço.

Trata-se de um contrato bilateral ou sinalagmático, pelo facto de cada uma das partes ser, simultaneamente, credora e devedora e entre as respectivas prestação e contraprestação se estabelecer um nexo de reciprocidade; oneroso, porque implica que ambas as partes obtenham vantagens económicas, mediante um correlativo sacrifício patrimonial; comutativo, porque, tendo em vista a equivalência dos interesses económicos, pressupõe que as prestações debitória e creditória sejam certas e, quanto possível, iguais; e causal, por ter na sua base a transferência do direito de propriedade mediante o pagamento de um preço.

O contrato reveste, assim, além da natureza obrigacional, natureza real e, conseqüentemente, a propriedade transmite-se por mero efeito do contrato.

Para além dos referidos elementos essenciais, poderá corporizar outros elementos estipulados pelas partes, ao abrigo da do princípio da liberdade contratual consagrado no artº 405º do CC.

Delineado o regime próprio do referido contrato, importa salientar que o desenvolvimento de qualquer a relação contratual norteia-se pelo princípio da pontualidade, nos termos do qual as corresponsivas obrigações têm que ser cumpridas ponto por ponto, em toda a sua linha, só as podendo modificar ou extinguir, por mútuo consentimento, ou nos casos admitidos na lei (artºs 406, nº 1 e 762º, nº 1, e 763.º do CC).

E que, conforme resulta do artº 762º, nº 1, do CC, o cumprimento consiste na realização da prestação debitória; é a realização pelo devedor da prestação a que está vinculado por força do negócio jurídico.



Tribunal Judicial da Comarca de Lisboa Norte

Juízo Local Cível de Loures - Juiz 3

Palácio da Justiça, Rua Professor Afonso Costa
2674-502 Loures

Telef: 219825200/219838430 Fax: 211987049 Mail: loures.judicial@tribunais.org.pt

Proc.Nº 7905/15.2T8LRS

Volvendo ao caso concreto, é de lembrar que, com vista à celebração de contratos de compra e venda, a ré dispõe de formulários que foram por si pré-elaborados e preenchidos sem qualquer participação do comprador e que, por isso, os mesmos estão sujeitas ao Regime Jurídico das Cláusulas Contratuais Gerais previsto no Decreto-Lei nº 446/85, de 25 de Outubro, alterado pelos Decreto-Lei nº 220/95, de 31-08, Decreto-lei nº 249/99, de 07-07, e Decreto-Lei nº 323/2001, de 17-12 (RJCCG).

Estamos perante contratos standartizados em que, regra geral, o seu destinatário limita-se a subscrever formulários, em que estão inseridas cláusulas pré-redigidas por um contraente mais forte, insuscetíveis de discussão, às quais se limita a aderir.

Consubstanciam, pois, contratos-tipo em que o aderente negocia numa situação de grande desvantagem em relação ao outro contraente.

O seu uso surge na sequência do *boom* económico ocorrido na segunda metade do século XX, que veio inverter as tendências normais de contratação, na medida em que os produtos deixaram de ser fabricados/criados mediante prévia encomenda do adquirente, que determinava as características do produto pretendido, para dar lugar a uma produção, distribuição e comercialização em massa e, conseqüentemente, a uma relação de consumidor/profissional despersonalizada da qual emergiram grandes desequilíbrios contratuais decorrentes do elevado poder económico dos fornecedores.

Consciente dos perigos dessa desvantagem, o legislador das sociedades técnicas industrializadas de consumo, de forma a evitar abusos e a equilibrar as respetivas posições dos contraentes, teve que intervir.



Tribunal Judicial da Comarca de Lisboa Norte

Juízo Local Cível de Loures - Juiz 3

Palácio da Justiça, Rua Professor Afonso Costa
2674-502 Loures

Telef: 219825200/219838430 Fax: 211987049 Mail: loures.judicial@tribunais.org.pt

Proc.Nº 7905/15.2T8LRS

É, nesse âmbito, que, no início da década de 70, surge a primeira Carta Europeia de Proteção do Consumidor, da qual constavam diretrizes fundamentais no sentido de os Estados-Membros as implementarem nos ordenamentos jurídicos internos.

E a partir daí têm sido criados sucessivos programas europeus de proteção do consumidor, cujas diretivas a maioria dos Estados Membros da União Europeia, entre eles Portugal, têm transposto para os seus ordenamentos jurídicos.

Entre esses programas, após sucessivas alterações, encontram-se o mencionado Regime Jurídico das Cláusulas Contratuais Gerais, a Lei de Defesa do Consumidor (cfr. Lei n.º 24/96, de 31/07, na redação introduzida pela Lei n.º 47/2014, de 28/07), o Regime Jurídico da Venda de Bens de Consumo e das Garantias a ela Relativas (cfr. Lei n.º 67/2003, de 08/04, na redação introduzida pelo DL n.º 84/2008, de 21/05), o diploma relativo à Responsabilidade Civil do Produtor (DL n.º 383/89, de 06/11) e o Regime Jurídico da Compra e venda à Distância (cfr. DL n.º 24/2014, de 14/02, na redação introduzida pela Lei 47/2014, de 28/07).

Tratando-se de interesses difusos, que embora não sejam titulados por ninguém são de todos, com vista à sua proteção, foram criados mecanismos de protecção geral, entre os quais se encontra a ação inibitória destinada a evitar o início ou continuação de práticas contratuais abusivas.

Sob a epígrafe *ação inibitória*, o artº 25º da RJCCG estatui que *As cláusulas contratuais gerais, elaboradas para utilização futura, quando contrariem o disposto nos artigos 15º, 16º, 18º, 19º, 21º e 22º podem ser proibidas por decisão judicial, independentemente da sua inclusão efetiva em contratos singulares.*



Tribunal Judicial da Comarca de Lisboa Norte

Juízo Local Cível de Loures - Juiz 3

Palácio da Justiça, Rua Professor Alfonso Costa
2674-502 Loures

Telef: 219825200/219838430 Fax: 211987049 Mail: loures.judicial@tribunais.org.pt

Proc.Nº 7905/15.2T8LRS

Assim, a relação contratual de consumo reveste determinadas especificidades que afastam algumas normas reguladoras da relação jurídica civil, em todas as suas fases - preliminar, executiva e extintiva -, reveladoras de exigências acrescidas destinadas a corrigir as mencionadas desigualdades existentes entre os contraentes.

No caso em apreço, antes de apreciar cada um das referidas cláusulas, importa tecer algumas considerações acerca do regime dos contratos celebrados à distância, mormente, os celebrados *on line*.

Tal regime encontra-se previsto no referido DL 24/2014, de 14/02, que transpôs para o nosso ordenamento jurídico a Diretiva nº 2011/83/EU, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 25 de Outubro de 2011, e veio a sofrer as alterações introduzidas pela Lei n.º 47/2014, de 28 de Julho.

De harmonia com o disposto no artº 3º, al. f), deste diploma, o “Contrato celebrado à distância”, consiste num *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*.

Tendo em atenção essa despersonalização, todo o referido diploma consagra exigências acentuadas de boa fé por parte do fornecedor/prestador, nomeadamente ao nível do cumprimento de deveres de informação pré-contratual (cfr. artº 4º), e concede ao consumidor direitos de desvinculação do contrato, mormente o da sua livre resolução, sem quaisquer



Tribunal Judicial da Comarca de Lisboa Norte

Juízo Local Cível de Loures - Juiz 3

Palácio da Justiça, Rua Professor Afonso Costa
2674-502 Loures

Telef: 219825200/219838430 Fax: 211987049 Mail: loures.judicial@tribunais.org.pt

Proc.Nº 7905/15.2T8LRS

custos, no prazo de 14 (cfr. artº 10º), com direito a manipulação do bem no decurso desse período (cfr. artº 14º).

Passemos, então, a apreciar cada uma das referidas cláusulas:

§ 8 inserido na Secção “Utilização do Microsite / Tratamento de Dados / Política de Privacidade”:

É do conhecimento do Cliente que a utilização do Microsite pode não ser 100% segura, pelo que existe a possibilidade de as informações enviadas/recebidas serem interceptadas por partes não autorizadas, não podendo tal ser imputado à IKEA.

Esta cláusula, apenas, será poderá considerar parcialmente proibida.

Vejamos.

Como bem refere a ré, de harmonia com o estatuído no artº 10º, nº 4, da Lei n.º 67/98, de 26 de Outubro (Lei da Protecção de Dados Pessoais – LPDP), decorre para si, enquanto responsável pelo tratamento de dados pessoais, a obrigação legal de informar o respetivo titular que os seus dados *podem circular na rede sem condições de segurança, correndo o risco de serem vistos e utilizados por terceiros não autorizados.*

Contudo, a ré ao claborar a referida cláusula não se limitou a cumprir esse dever legal de informação, na medida em que afirma ser do conhecimento do destinatário esse risco e que, para o caso de o perigo se concretizar, exclui sem mais a sua responsabilidade.

Ora, a ré não deveria olvidar os deveres garantia de segurança e de confidencialidade a que o responsável pelo tratamento de dados pessoais se encontra legalmente vinculado, designadamente os previstos nos artºs 14º e 15º do mesmo diploma legal, que a obrigam a *pôr em prática as medidas técnicas e organizativas adequadas para proteger os dados*



Tribunal Judicial da Comarca de Lisboa Norte

Juízo Local Cível de Loures - Juiz 3

Palácio da Justiça, Rua Professor Afonso Costa
2674-502 Loures

Telef: 219825200/219838430 Fax: 211987049 Mail: loures.judicial@tribunais.org.pt

Proc.Nº 7905/15.2T8LRS

personais contra a destruição, acidental ou ilícita, a perda acidental, a alteração, a difusão ou o acesso não autorizados, nomeadamente quando o tratamento implicar a sua transmissão por rede, e contra qualquer outra forma de tratamento ilícito; estas medidas devem assegurar, atendendo aos conhecimentos técnicos disponíveis e aos custos resultantes da sua aplicação, um nível de segurança adequado em relação aos riscos que o tratamento apresenta e à natureza dos dados a proteger.

O que significa que no caso de intrusão de terceiros na rede, a sua responsabilidade só poderá ser excluída se provar que cumpriu todas as regras de segurança no tratamento dos dados pessoais do destinatário lesado.

E, assim sendo, não podemos deixar de atribuir razão ao autor, na medida em que tal cláusula exclui totalmente a responsabilidade da ré e, por consequência, subsumindo-se no preceituado pelo artº 18º, als. a), b) e d), do RJCCG, na parte respeitante a essa exclusão constitui uma cláusula proibida.

Entendemos que tratando-se de uma obrigação legal, tampouco carece de se subsumir no disposto no artº 796º, nº1, do CC, porquanto a ré pura e simplesmente não poderá afastar a sua responsabilidade por incumprimento de um dever legal.

Acresce que a ré, ao aproveitar para estipular a exclusão da sua responsabilidade numa cláusula destinada ao cumprimento de um dever legal de informação a que se encontra legalmente vinculada, também violou o princípio da boa fé, que implica para as partes deveres de lealdade, de esclarecimento e de informação, cujo cumprimento é essencial para o correto desenvolvimento da relação jurídica.



Tribunal Judicial da Comarca de Lisboa Norte

Juízo Local Cível de Loures - Juiz 3

Palácio da Justiça, Rua Professor Afonso Costa
2674-502 Loures

Telef: 219825200/219838430 Fax: 211987049 Mail: loures.judicial@tribunais.org.pt

Proc.Nº 7905/15.2T8LRS

Só através do cumprimento integral das obrigações acessórias, a obrigação principal poderá ser realizada de forma adequada.

O espírito da boa fé, *no expressivo dizer de Trabucchi (...) é um ar que deve circular em toda a vida do contrato* (Stela Marcos de Almeida Neves Barbas, *Boa Fé*, 1994, *CJ*, II, 13), constituindo, assim, um princípio geral que, como decorre do preceituado no artº 762º, nº 2, do CC, deverá ser continuamente observado no desenvolvimento da relação contratual.

E, desta sorte, é de concluir que qualquer exclusão unilateral da referida responsabilidade viola flagrantemente o referido princípio, cujo cumprimento é expressamente exigido pelos artºs 15º e 16º do RJCCG.

Conclui-se, assim que, ao abrigo do disposto no artº 12º do RJCCG, será de declarar a nulidade parcial da referida cláusula, devendo dela ser excluído: *É do conhecimento do Cliente que (...) e (...) não podendo tal ser imputado à IKEA.*

*

§ 1, inserido na secção “COMPRA E VENDA - 1.º Passo – Selecção de artigos a incluir no seu carrinho de compras”, que

O Cliente desde já aceita e reconhece expressamente que:

- As fotografias apresentadas no Microsite têm carácter meramente ilustrativo, devendo o Cliente proceder à atenta e integral leitura das informações sobre as características essenciais dos artigos que se encontram descritas no Microsite, podendo, em caso de dúvida, contactar a linha de apoio ao cliente IKEA ou dirigir-se a qualquer Loja IKEA a fim de obter para quaisquer informações ou detalhes adicionais.

Relativamente a esta cláusula o autor não tem razão.



Tribunal Judicial da Comarca de Lisboa Norte

Juízo Local Cível de Loures - Juiz 3

Palácio da Justiça, Rua Professor Afonso Costa
2674-502 Loures

Telef: 219825200/219838430 Fax: 211987049 Mail: loures.judicial@tribunais.org.pt

Proc.Nº 7905/15.2T8LRS

Com efeito, a mesma, no estrito cumprimento do dever de boa fé para com os clientes, visa alertar o consumidor para o facto de se tratar de uma imagem que, como é do conhecimento geral, além do mais, é variável em função do *hardware* e *software* usados para o seu visionamento.

Tal cláusula não poderá deixar de ser interpretada no sentido de que a ré, consciente das discrepâncias naturais entre a imagem virtual e a real, pretende alertar o cliente para a necessidade de consultar todos os demais elementos informativos sobre a descrição do produto que são colocados à sua disposição de forma clara e exaustiva.

De contrário, não lhe recomendaria que, em caso de dúvida, sempre se poderá dirigir às suas lojas, nas quais, naturalmente, através do contacto direto, com o produto, suprirá toda e qualquer dúvida.

Contrariamente ao alegado pelo autor, através desta cláusula, a ré procura garantir o cumprimento integral das suas obrigações para com o cliente, que se facto não deverá *tomar decisões confiando “às cegas”* nas imagens e demais informação colocadas à sua disposição.

Assim, não se vislumbra como possa advir da mencionada cláusula a exclusão de responsabilidade por cumprimento defeituoso ou outro tipo de incumprimento contratual.

*

§ 7, inserido na secção “Entrega dos Artigos / Transporte e Montagem”, no site continental, e na secção “Entrega dos Artigos e Transporte”, no site regional, que:

No caso de detectar defeitos ou danos nos artigos e/ou se os artigos não coincidirem com o seu pedido de encomenda, o Cliente deve identificar os danos ou defeitos na folha destinada a esse efeito. Deve também contactar a IKEA para o Serviço de Apoio ao Cliente 707 20 50 50, nos 2 dias a seguir à data de entrega.”.



Tribunal Judicial da Comarca de Lisboa Norte

Juízo Local Cível de Loures - Juiz 3

Palácio da Justiça, Rua Professor Afonso Costa
2674-502 Loures

Telef: 219825200/219838430 Fax: 211987049 Mail: loures.judicial@tribunais.org.pt

Proc.Nº 7905/15.2T8LRS

Esta cláusula impõe ao consumidor que, de forma quase imediata, após o ato da entrega da encomenda, verifique a existência de defeitos externos ou visíveis no produto enviado.

Embora a ré não estipule qualquer consequência para a falta do seu cumprimento, a verdade é que se trata de um dever contratual de natureza acessória que o consumidor está a assumir e que, em caso de violação o fará incorrer em responsabilidade contratual.

É evidente que o consumidor, de harmonia com o princípio da boa fé, mesmo que nada conste do respetivo formulário, tem a obrigação de comunicar ao vendedor o estado em que o transportador lhe entregou o produto, para que o mesmo a denuncie e exerça os seus direitos perante aquele, não tendo, porém, que sofrer quaisquer consequências se não tiver procedido à recusa imediata do material, ou não o fizer no referido prazo de dois dias.

Na verdade, a estipulação de um prazo de dois dias a seguir à respetiva entrega é de todo irrazoável, ainda para mais quando o *site continental* tem, apenas, por objeto a venda de sofás, porquanto é muito pouco provável que um consumidor/trabalhador receba um sofá numa segunda-feira e o examine nos dois dias imediatos, pois o que sucederá é adiar tal tarefa para o fim de semana.

E no concerne ao *site regional*, tal prazo é incompatível com a receção da encomenda por terceiro que, naturalmente, poderá receber a encomenda por o destinatário se encontrar ausente e, apenas, lha entregar no terceiro ou quarto dia, ou até mais tarde.

É de evidenciar ainda que, no caso de a encomenda ostentar danos visíveis, o normal é que o destinatário ou terceira pessoa não a receba.



Tribunal Judicial da Comarca de Lisboa Norte

Juízo Local Cível de Loures - Juiz 3

Palácio da Justiça, Rua Professor Afonso Costa
2674-502 Loures

Telef: 219825200/219838430 Fax: 211987049 Mail: loures.judicial@tribunais.org.pt

Proc.Nº 7905/15.2T8LRS

Na realidade, a ré ao impor o cumprimento da obrigação em dois dias, ainda que de forma dissimulada, visa transferir o risco do contrato de transporte para o consumidor que, assim, teria que suportar as anomalias decorrentes da execução defeituosa desse contrato, que lhe é inoponível.

Acresce que as anomalias provocadas pelo transporte, naturalmente, que tornam o produto desconforme com o contrato de compra e venda e, por isso, ainda que, na secção das garantias, a ré estipule os direitos do consumidor de harmonia com a Lei, não se pode deixar de entender que a referida cláusula é equívoca e poderá ser interpretada no sentido de que reduz o prazo de denúncia do consumidor previsto no artº 5º, nº 1, do Dec.-Lei nº 67/2003, de 08/04.

Desta sorte, sem necessidade de mais considerandos, esta cláusula é contrária ao princípio da boa fé consagrado no artº 15º e 16º do RJCCG.

E, na medida em que exclui a responsabilidade do vendedor e do transportador, é proibida ao abrigo do preceituado no artº 18º, al.s b) e c), 21º, al.s d) e f), e 22º, nº 1, al. g), do RJCCG, e nula, nos termos do estatuído no artº 12º do mesmo regime.

*

§ 4, inserido na secção “Resolução do Contrato” do *site continental*:

Para o exercício deste direito, deverá o comprador comunicar telefonicamente à IKEA, através da linha de Apoio ao Cliente 707 20 50 50 dentro do referido prazo, a sua decisão de resolução contratual, caso em que a IKEA procederá à devolução do valor do preço.

1ª parte do § único, inserido na secção “Efeitos da Livre Resolução”, do *site regional*:



Tribunal Judicial da Comarca de Lisboa Norte

Juízo Local Cível de Loures - Juiz 3

Palácio da Justiça, Rua Professor Afonso Costa
2674-502 Loures

Telef: 219825200/219838430 Fax: 211987049 Mail: loures.judicial@tribunais.org.pt

Proc.Nº 7905/15.2T8LRS

Em caso de resolução do presente contrato, ser-lhe-ão reembolsados todos os pagamentos efectuados, incluindo os custos da entrega, sem demora injustificada e, em qualquer caso, o mais tardar 14 dias a contar após a data em que a IKEA dispõe em sua posse dos bens adquiridos. (I)

A primeira destas cláusulas, ao fazer mera referência à devolução do preço, viola o princípio da boa fé, por pretender desresponsabilizar o predisponente do seu dever de lealdade e de informação e permitir que o mesmo proceda, apenas, ao pagamento do preço do produto, com a conseqüente exclusão da responsabilidade civil pela devolução dos demais encargos legalmente englobados na noção de preço total, a que a própria ré faz referência.

Com efeito, é verdade que qualquer declaração negocial de celebrar, modificar ou extinguir um contrato carece de ser interpretada.

É, como diz o Ac. do STJ, de 28 de Junho de 1994, “... *as decisões, como os contratos, como as leis, como, afinal, todos os textos, têm de ser interpretados e não apenas lidos.*

Ler, não é o fim; é o princípio da interpretação.

Aliás, no fim do século XX, deve entender-se que as causas se não devem resolver através de fórmulas sacralizadas; mas, sim, de correcto sentido de fundo, à luz dos valores legítimos” (in CJSTJ, II, pp. 165).

Contudo, não podemos deixar de ter em atenção o disposto no artº 236º, nº 1, do CC, nos termos do qual *a declaração negocial vale com o sentido que um declaratório normal, colocado na posição do real declaratório, possa deduzir do comportamento do declarante, salvo se este não puder razoavelmente contar com ele.*

O que significa que qualquer declaratório normal (homem médio) colocado na posição do destinatário da referida cláusula, entenderia que a responsabilidade da ré se limitaria à devolução do preço do produto, com exclusão dos demais encargos.



Tribunal Judicial da Comarca de Lisboa Norte

Juízo Local Cível de Loures - Juiz 3

Palácio da Justiça, Rua Professor Afonso Costa
2674-502 Loures

Telef: 219825200/219838430 Fax: 211987049 Mail: loures.judicial@tribunais.org.pt

Proc.Nº 7905/15.2T8LRS

Ora, é incontroverso que tal redação viola a norma estatuída no artº 12º, nº 1, do DL nº 24/2014, de 14/02, nos termos do qual *no prazo de 14 dias a contar da data em que for informado da decisão de resolução do contrato, o fornecedor de bens ou prestador de serviços deve reembolsar o consumidor de todos os pagamentos recebidos, incluindo os custos de entrega do bem nos termos do n.º 2 do artigo 13.º*, ou seja, o vendedor está obrigado a reembolsar o preço produto e todas as despesas que o consumidor suportou.

No que concerne à segunda destas cláusulas inserida no *site regional*, a conclusão é a mesma, porquanto trata-se de uma cláusula com redação obscura violadora do princípio da boa fé.

É indubitável que consumidor, homem médio, irá retirar da sua leitura que, apenas, terá direito ao respetivo reembolso após o recebimento dos produtos pela ré, o que viola o disposto no artº 12º, nº 4, do DL nº 24/2012, de 14/02, nos termos do qual o direito ao reembolso poderá ser exercido com mera apresentação da prova da devolução dos respetivos bens, não sendo necessário o efetivo recebimento da mercadoria.

E, assim sendo, também pelas razões aduzidas acerca da cláusula do *site continental* será de declara a nulidade desta.

A estipulação destas cláusulas viola, pois, o princípio da boa fé previsto nos citados artºs 15º e 16º do RJCCG.

Na verdade *agir de boa fé é agir com diligência, zelo e lealdade correspondentes aos legítimos interesses da contraparte, é ter uma conduta honesta e conscienciosa, numa linha de correcção e probidade, a fim de não prejudicar os legítimos interesses da outra parte, e*



Tribunal Judicial da Comarca de Lisboa Norte

Juízo Local Cível de Loures - Juiz 3

Palácio da Justiça, Rua Professor Afonso Costa
2674-502 Loures

Telef: 219825200/219838430 Fax: 211987049 Mail: loures.judicial@tribunais.org.pt

Proc.Nº 7905/15.2T8LRS

não proceder de modo a alcançar resultados opostos aos que uma consciência razoável poderia tolerar (ac. STJ, de 21/09/93, C.JSTJ, III, 19).

E, deste modo, também nos termos do disposto no artº 29º do mesmo diploma, sem prejuízo do regime estabelecido no RJCCG, são absolutamente proibidas.

Acresce que não se poderá deixar de conjugar estes regimes com as normas constantes da Lei de Defesa do Consumidor (cfr. Lei n.º 24/96, de 31/01, na redação introduzida pela Lei n.º 47/2014, de 28 de Julho - LDC), nomeadamente com o estatuído no artº art.º 8.º, n.º 1, segundo o qual o consumidor tem direito à informação clara, objetiva e adequada, tanto nas negociações como na celebração de um contrato.

Além disso, nos termos do art.º 9.º da LDC, o consumidor goza do direito à proteção dos interesses económicos, por via do qual se impõe, *nas relações jurídicas de consumo a igualdade material dos intervenientes, a lealdade e a boa fé, nos preliminares, na formação e na vigência do contrato.*

Deste modo, nos termos do preceituado no artº 12º do RJCCG, é de declarar a sua nulidade.

*

2ª parte do § único, inserido na secção “Lei Aplicável e Foro” do site continental:

Para qualquer divergência surgida nas relações contratuais entre as Partes, será aplicável a legislação portuguesa. Qualquer questão ou litígio emergente da aplicação, interpretação, integração ou execução do presente Contrato, quando não possa ser resolvido por acordo das partes, será submetido ao Tribunal Cível da Comarca de Lisboa, foro que as partes elegem com expressa renúncia a qualquer outro.

Efetivamente esta cláusula, contrariamente ao alegado pela ré, terá que ser considerada



Tribunal Judicial da Comarca de Lisboa Norte

Juízo Local Cível de Loures - Juiz 3

Palácio da Justiça, Rua Professor Afonso Costa
2674-502 Loures

Telef: 219825200/219838430 Fax: 211987049 Mail: loures.judicial@tribunais.org.pt

Proc.Nº 7905/15.2T8LRS

proibida.

Com efeito, não resultando do seu teor qualquer restrição, desde logo colide com a norma de natureza imperativa constante do artº 71º, nº 1, do CPC.

Atento o âmbito desta norma, tal cláusula apenas *será aplicável a situações em que a resolução se fundamenta na alteração das circunstâncias ou nas acções de anulação ou de declaração de nulidade que a ré possa intentar* (cfr. ac. STJ, 20/01/2010, Proc. 3062/05.0TMSNT.L1.S1, in www.dgsi.pt)

No entanto, desconhecendo-se a data a partir da qual a mesma foi usada, importa fazer uma abordagem histórica da mesma.

O artº 100º do antigo CPC preceituava que as regras de competência em razão da matéria, da hierarquia, do valor e da forma de processo não podiam ser afastadas por vontade das partes; mas permitia a estas afastar, por convenção expressa, a aplicação das regras de competência em razão do território, salvo nos casos a que se refere o artigo 110.º

Consagrava esta norma a possibilidade de os contraentes, de harmonia com o mencionado princípio da liberdade contratual, aflorado no art.º 405.º do CC, convencionarem o afastamento das regras legais respeitantes à competência territorial dos tribunais. É o chamado pacto de aforamento.

Sucedo, contudo, que os conflitos relacionados com incumprimento contratual em sentido lato, na sequência das alterações introduzidas pelo DL n.º 14/2006, de 26 de Abril, no CPC, passaram a integrar os casos ressalvados pelo artº 110º do antigo CPC e, por conseguinte, a possibilidade de conhecimento oficioso da incompetência territorial restringiu ainda mais a faculdade de as partes celebrarem pactos de aforamento.



Tribunal Judicial da Comarca de Lisboa Norte

Juízo Local Cível de Loures - Juiz 3

Palácio da Justiça, Rua Professor Afonso Costa
2674-502 Loures

Telef: 219825200/219838430 Fax: 211987049 Mail: loures.judicial@tribunais.org.pt

Proc.Nº 7905/15.2T8LRS

E, desta forma, o art.º 74.º, n.º 1, do antigo CPC (com redação igual ao artº 71º, nº1 do novo CPC), passou a estipular que *a ação destinada a exigir o cumprimento de obrigações, a indemnização pelo não cumprimento ou pelo cumprimento defeituoso e a resolução do contrato por falta de cumprimento é proposta no tribunal do domicílio do réu. podendo o credor optar pelo tribunal do lugar em que a obrigação deveria ser cumprida quando o réu seja pessoa colectiva ou quando, situando-se o domicílio do credor na área metropolitana de Lisboa ou do Porto, o réu tenha domicílio na mesma área metropolitana.*

Acresce que, tendo-se suscitado questões de aplicação da lei no tempo, o Ac. de Fixação de Jurisprudência n.º 12/2007, publicado no *Diário da República*, 1.ª série, N.º 235, 6 de Dezembro de 2007, determinou que, não obstante os pactos de aforamento anteriores à referida alteração fossem válidos, face à natureza imperativa das referidas normas, tornaram-se ineficazes.

E, assim sendo, para o caso de a mencionada cláusula ser anterior a 01 de Maio de 2006, a ré deveria tê-la excluído do referido clausulado.

De contrário, a mesma, independentemente da *ratio legis* subjacente à mencionada norma, é nula por violar lei imperativa que proíbe a convenção de foro, nos casos previstos no artº 71º, nº 1, em conjugação com os artºs 95º, nº 1, e 104º, nº 1, al. a), do CPC.

Além de violar norma imperativa, tal cláusula, nos termos do preceituado no artº 19.º, al. g), do RJCCG, é proibida, na medida que, como alega o autor, se o consumidor residir em comarcas muito longínquas, poderá sofrer graves inconvenientes do ponto de vista económico, nomeadamente, ao nível da deslocação ao foro competente e da eventual necessidade de alojamento.



Tribunal Judicial da Comarca de Lisboa Norte

Juízo Local Cível de Loures - Juiz 3

Palácio da Justiça, Rua Professor Afonso Costa
2674-502 Loures

Telef: 219825200/219838430 Fax: 211987049 Mail: loures.judicial@tribunais.org.pt

Proc. Nº 7905/15.2T8LRS

A ré teve o cuidado de não estipular cláusula de igual teor no *site regional*, eventualmente por entender que haveria sempre o grave inconveniente para o consumidor.

Porém, se a razão foi essa, é porque ignora que por vezes é mais difícil e moroso chegar a Lisboa vindo de algumas regiões do interior do que de algumas das ilhas das Regiões Autónomas.

É de salientar ainda que, atenta a dimensão económica da ré que tem lojas abertas de Norte a Sul de Portugal, com uma clientela vastíssima, a maioria dos litígios respeitarão ao cumprimento do contrato e não a invalidades ou alteração das circunstâncias e, por isso, não tem sentido aferir caso a caso os mencionados *graves inconvenientes*, justificando-se a declaração abstrata de nulidade da cláusula.

Dando-se agora por terminada a apreciação das cláusulas objeto do presente litígio, é de concluir que, com as exceções supra referidas, todas elas, em conformidade com o alegado pelo Ministério Público, são abusivas e que, por consequência, por serem proibidas e nulas, jamais poderão voltar a ser usadas.

Em conformidade com o disposto no artº 30.º, nº 2, do RJCCG, e no artº 11º, nº 3, da LDC, bem como do artº 34º, do RJCCG, em conjugação com a Portaria nº 1093/95, de 06/09, será de atender o pedido de publicidade. Importa, contudo, apreciar e decidir da necessidade de publicação na página de *internet* da ré, uma vez que esta alega perigo de lesão grave para a sua imagem e que a publicidade através de jornal cumprirá o respetivo escopo.

A publicitação da decisão judicial é um instrumento que pode ter grande impacte no mercado, quer na sua função dissuasora da utilização das cláusulas nulas, quer na vertente pedagógica e de informação dos sujeitos que recorrem a empresas para satisfação de



Tribunal Judicial da Comarca de Lisboa Norte

Juízo Local Cível de Loures - Juíz 3

Palácio da Justiça, Rua Professor Afonso Costa
2674-502 Loures

Telef: 219825200/219838430 Fax: 211987049 Mail: loures.judicial@tribunais.org.pt

Proc.Nº 7905/15.2T8LRS

necessidades.(cfr. Ana Prata *Contratos de Adesão e Cláusulas Contratuais Gerais – Anotação ao Decreto-Lei n.º 446/85, de 25 de outubro*, Almedina, 2010, pp. 627).

Embora estejamos perante a satisfação de um interesse de ordem pública, não poderemos deixar de encontrar um equilíbrio de interesses, sob pena de violação do princípio da proporcionalidade e de provocar dano na imagem da ré incompatível com esse equilíbrio.

Assim, consideramos ser de excluir a publicidade na página da *internet* da ré, por ser suficiente à satisfação do mencionado interesse de ordem pública a publicação nos jornais sugeridos.

As custas serão suportadas pelas partes, respetivamente, nas proporções de 1/5 e 4/5, sem prejuízo da isenção de que o autor beneficia (cfr. artº 527º, nºs 1 e 2, do CPC).

Decisão

Pelo exposto, decide-se:

- a) declarar nulas as cláusulas constantes do *site continental* e do *site regional* que se seguem e condenar a ré **IKEA PORTUGAL – Móveis e Decoração, Lda.**, a abster-se de as inserir em futuros contratos e de prevalecer-se das mesmas nos contratos celebrados em data anterior:

I- § 8, inserido na secção “Utilização do Microsite /Tratamento de Dados/ Política de Privacidade” na parte:

É do conhecimento do Cliente que (...), não podendo tal ser imputado à IKEA.

II- § 7, inserido na secção “Entrega dos Artigos / Transporte e Montagem”, no site continental, e na secção “Entrega dos Artigos e Transporte”, no site regional:



Tribunal Judicial da Comarca de Lisboa Norte

Juízo Local Cível de Loures - Juiz 3

Palácio da Justiça, Rua Professor Alfonso Costa
2674-502 Loures

Telef: 219825200/219838430 Fax: 211987049 Mail: loures.judicial@tribunais.org.pt

Proc.º 7905/15.2T8LRS

No caso de detectar defeitos ou danos nos artigos e/ou se os artigos não coincidirem com o seu pedido de encomenda, o Cliente deve identificar os danos ou defeitos na folha destinada a esse efeito. Deve também contactar a IKEA para o Serviço de Apoio ao Cliente 707 20 50 50, nos 2 dias a seguir à data de entrega.”.

III- § 4, inserido na secção “Resolução do Contrato” do site continental:

Para o exercício deste direito, deverá o comprador comunicar telefonicamente à IKEA, através da linha de Apoio ao Cliente 707 20 50 50 dentro do referido prazo, a sua decisão de resolução contratual, caso em que a IKEA procederá à devolução do valor do preço.

IV-1ª parte do § único, inserido na secção “Efeitos da Livre Resolução”, do site regional :

Em caso de resolução do presente contrato, ser-lhe-ão reembolsados todos os pagamentos efectuados, incluindo os custos da entrega, sem demora injustificada e, em qualquer caso, o mais tardar 14 dias a contar após a data em que a IKEA dispõe em sua posse dos bens adquiridos. (I)

V- 2ª parte do § único, inserido na secção “Lei Aplicável e Foro” do site continental:

Para qualquer divergência surgida nas relações contratuais entre as Partes, será aplicável a legislação portuguesa. Qualquer questão ou litígio emergente da aplicação, interpretação, integração ou execução do presente Contrato, quando não possa ser resolvido por acordo das partes, será submetido ao Tribunal Cível da Comarca de Lisboa, foro que as partes elegem com expressa renúncia a qualquer outro.

b) condenar a ré a, após trânsito em julgado, dar publicidade a referida proibição, através de anúncio a publicar em dois dos jornais diários de maior tiragem



Tribunal Judicial da Comarca de Lisboa Norte

Juízo Local Cível de Loures - Juiz 3

Palácio da Justiça, Rua Professor Afonso Costa
2674-502 Loures

Telef: 219825200/219838430 Fax: 211987049 Mail: loures.judicial@tribunais.org.pt

Proc.Nº 7905/15.2T8LRS

editados em Lisboa e no Porto, durante dois dias consecutivos, de tamanho não inferior a ¼ de página;

- c) condenar a ré a, no prazo de 30 dias, comprovar nos presentes autos o ordenado na alínea que antecede;
- d) absolver a ré do demais peticionado.
- e) condenar a ré no pagamento das respetivas custas, na proporção de 4/5.

Após trânsito em julgado, remeta cópia da presente sentença à Direção Geral da Política da Justiça, nos termos e para os efeitos do disposto no artº 34º do RJCCG.

Registe e notifique.

Texto elaborado e integralmente revisto pela signatária

09-02-2018

A Juíza de Direito



Proc. 7905-15.2T8LRS.L1

Acordam na Secção Cível (2ª Secção) do Tribunal da Relação de Lisboa:

*

I – O Ministério Público intentou acção declarativa com processo comum contra «**IKEA Portugal – Móveis e Decorações, Lda.**».

Alegou o A., em resumo, que na actividade comercial a que se dedica a R. utiliza cláusulas contratuais gerais nulas e legalmente proibidas inseridas em formulários que disponibiliza na Internet destinados à adesão de adquirentes de produtos por si comercializados via on line.

Pediu o A.: «...deve a presente acção ser julgada procedente e, em consequência, ser proferida decisão que:

1) Declare nulas, as seguintes cláusulas

- o § 8, inserido na secção “Utilização do Microsite /Tratamento de Dados / Política de Privacidade”;
- o § 1, inscrito na secção “COMPRA E VENDA - 1.º Passo – Selecção de artigos a incluir no seu carrinho de compras”;
- o § 7, inserido na secção “Entrega dos Artigos / Transporte e Montagem”;
- o § 4, inserido na secção “Resolução do Contrato”, na parte em que restringe as quantias a devolver ao consumidor em caso de exercício do direito de livre resolução;

e

- a 2ª parte do § único, inserido na secção “Lei Aplicável e Foro”; do contrato junto como documento n.º 2,
- condenando a Ré a abster-se de as utilizar em contratos que de futuro venha a celebrar, bem como de se prevalecer das mesmas em contratos ainda em vigor, especificando-se na sentença o âmbito de tal proibição (art. 30º, n.º 1, do Decreto-lei n.º 446/85, de 25/10, na sua redacção actualmente vigente, e art. 11º, n.º 2, da Lei n.º 24/96, de 31/07);



S. R.
TRIBUNAL DA RELAÇÃO DE LISBOA

2) Condene a Ré a dar publicidade a tal proibição, e a comprovar nos autos essa publicidade, em prazo a determinar na sentença, sugerindo-se que a mesma seja efectuada em anúncio a publicar em dois dos jornais diários de maior tiragem editados em Lisboa e no Porto, durante dois dias consecutivos, de tamanho não inferior a ¼ de página, bem como em anúncio a publicar na página de internet da Ré, http://www.ikea.com/ms/pt_PT/loja/continente/index.html, durante três dias consecutivos, de tamanho não inferior a ¼ de página, de modo a ser visualizado por todos os usuários de internet que acedam à referida página (art. 30º, n.º 2, do Decreto-lei n.º 446/85, de 25/10);

3) Dê cumprimento ao disposto no art. 34º do Decreto-lei n.º 446/85, de 25/10, remetendo certidão da sentença proferida à Direcção-Geral da Política de Justiça – Ministério da Justiça, para os efeitos previstos na Portaria n.º 1093/95, de 06/09.

A R. contestou sustentando que as cláusulas referidas pelo Ministério Público não padecem de qualquer vício, concluindo pela improcedência da acção e pela sua absolvição do pedido.

Requeru, entretanto, a R. a *apensação a estes autos do processo n.º 7906/15.0T8LRS* – porque, sendo as mesmas as partes, a causa de pedir é idêntica e o núcleo essencial de ambas as acções se prende com a apreciação das mesmas regras de direito e das mesmas cláusulas contratuais - o que veio a ser deferido.

Nesta acção fora formulado pelo Ministério Público o pedido de que:

1) Fosse declaradas nulas as seguintes cláusulas contratuais gerais referentes, agora, á venda de produtos e serviços cuja oferta no seu site da internet se destinava exclusivamente a clientes residentes nas Regiões Autónomas da Madeira e dos Açores:

- o § 8, inserido na secção “Utilização do Microsite /Tratamento de Dados / Política de Privacidade”;

- o § 1, inserido na secção “COMPRA E VENDA - 1.º Passo – Selecção de artigos a incluir no seu carrinho de compras”;

- o § 7, inserido na secção “Entrega dos Artigos e Transporte;

e



S. R.
TRIBUNAL DA RELAÇÃO DE LISBOA

- a 1ª parte do § único, inserido na secção “Efeitos da Livre Resolução”, na parte em que permite à Ré condicionar o direito de o aderente/consumidor obter o reembolso dos montantes por si pagos, por decorrência do exercício do seu direito de livre resolução, ao efectivo recebimento dos bens por parte daquela;

condenando a Ré a abster-se de as utilizar em contratos que de futuro venha a celebrar, bem como de se prevalecer das mesmas em contratos ainda em vigor, especificando-se na sentença o âmbito de tal proibição (art. 30º, n.º 1, do Decreto-lei n.º 446/85, de 25/10, na sua redacção actualmente vigente, e art. 11º, n.º 2, da Lei n.º 24/96, de 31/07);

2) Seja a Ré condenada a dar publicidade a tal proibição, e a comprovar nos autos essa publicidade, em prazo a determinar na sentença, sugerindo-se que a mesma seja efectuada em anúncio a publicar em dois dos jornais diários de maior tiragem editados em Lisboa e no Porto, durante dois dias consecutivos, de tamanho não inferior a ¼ de página, bem como em anúncio a publicar na página de internet da Ré, http://www.ikea.com/ms/pt_PT/loja/ilhas/index.html, durante três dias consecutivos, de tamanho não inferior a ¼ de página, de modo a ser visualizado por todos os usuários de internet que acedam à referida página (art. 30º, n.º 2, do Decreto-lei n.º 446/85, de 25/10);

3) Seja dado cumprimento ao disposto no art. 34º do Decreto-lei n.º 446/85, de 25/10, remetendo certidão da sentença proferida à Direcção-Geral da Política de Justiça – Ministério da Justiça, para os efeitos previstos na Portaria n.º 1093/95, de 06/09.

Também aqui a R. contestara concluindo pela improcedência da acção e pela sua absolvição do pedido.

Dada oportunidade às partes para produzirem alegações de direito, concluiu a R. que o A. não logrou demonstrar qualquer vício ou invalidade das cláusulas das «Condições Gerais» a que se reportou, pelo que a acção deveria ser julgada improcedente por não fundada, sendo que, de qualquer modo, a sua condenação a publicitar a sentença na página da Internet lhe causaria danos irreparáveis e desproporcionais, devendo ser absolvida de tal pedido.

Foi *proferido saneador-sentença havendo sido decidido:*



S. R.
TRIBUNAL DA RELAÇÃO DE LISBOA

a) declarar nulas as cláusulas constantes do site continental e do site regional que se seguem e condenar a ré IKEA PORTUGAL – Móveis e Decoração, Lda., a abster-se de as inserir em futuros contratos e de prevalecer-se das mesmas nos contratos celebrados em data anterior:

I- § 8, inserido na secção “Utilização do Microsite / Tratamento de Dados/Política de Privacidade” na parte:

É do conhecimento do Cliente que (...), não podendo tal ser imputado à IKEA.

II - § 7, inserido na secção “Entrega dos Artigos / Transporte e Montagem”, no site continental, e na secção “Entrega dos Artigos e Transporte”, no site regional:

No caso de detectar defeitos ou danos nos artigos e/ou se os artigos não coincidirem com o seu pedido de encomenda, o Cliente deve identificar os danos ou defeitos na folha destinada a esse efeito. Deve também contactar a IKEA para o Serviço de Apoio ao Cliente 707 20 50 50, nos 2 dias a seguir à data de entrega.”.

III- § 4, inserido na secção “Resolução do Contrato” do site continental:

Para o exercício deste direito, deverá o comprador comunicar telefonicamente à IKEA, através da linha de Apoio ao Cliente 707 20 50 50 dentro do referido prazo, a sua decisão de resolução contratual, caso em que a IKEA procederá à devolução do valor do preço.

IV-1ª parte do § único, inserido na secção “Efeitos da Livre Resolução”, do site regional :

Em caso de resolução do presente contrato, ser-lhe-ão reembolsados todos os pagamentos efectuados, incluindo os custos da entrega, sem demora injustificada e, em qualquer caso, o mais tardar 14 dias a contar após a data em que a IKEA dispõe em sua posse dos bens adquiridos. (1)

V- 2ª parte do § único, inserido na secção “Lei Aplicável e Foro” do site continental:

Para qualquer divergência surgida nas relações contratuais entre as Partes, será aplicável a legislação portuguesa. Qualquer questão ou litígio emergente da aplicação, interpretação, integração ou execução do presente Contrato, quando não possa ser resolvido por acordo das partes, será submetido ao Tribunal Cível da



S. R.
TRIBUNAL DA RELAÇÃO DE LISBOA

Comarca de Lisboa, foro que as partes elegem com expressa renúncia a qualquer outro.

b) condenar a ré a, após trânsito em julgado, dar publicidade a referida proibição, através de anúncio a publicar em dois dos jornais diários de maior tiragem editados em Lisboa e no Porto, durante dois dias consecutivos, de tamanho não inferior a ¼ de página;

c) condenar a ré a, no prazo de 30 dias, comprovar nos presentes autos o ordenado na alínea que antecede;

d) absolver a ré do demais peticionado.

e) condenar a ré no pagamento das respetivas custas, na proporção de 4/5.

Desta sentença apelou a R., concluindo nos seguintes termos a respectiva alegação de recurso:

(i) Em 11.06.2015 o Ministério Público interpôs duas ações declarativas sob a forma comum contra a IKEA PORTUGAL – Móveis e Decoração Lda., numa requerendo a declaração de nulidade de várias cláusulas constantes das Condições Gerais dos contratos de compra e venda de sofás e roupeiros celebrados através do sítio da Internet www.ikea.com com clientes residentes em Portugal Continental, e noutra a declaração de nulidade de várias cláusulas constantes das Condições Gerais dos contratos de compra e venda de produtos e serviços oferecidos pela Ré, através do seu sítio da Internet, aos clientes residentes nas Regiões Autónomas da Madeira e dos Açores;

(ii) Concretamente, requereu-se a nulidade de seis cláusulas idênticas, por o Autor entender que eram proibidas nos termos do Decreto-Lei n.º 446/85, de 25 de outubro, que instituiu o Regime das Cláusulas Contratuais Gerais;

(iii) Em face da identidade das Partes e das cláusulas em cotejo, por Despacho prolatado em 31.10.2017 decidiu o Tribunal de Primeira Instância a apensação das duas ações;

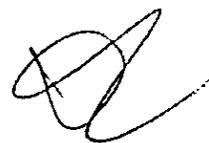
(iv) O presente recurso vem interposto da Sentença proferida pelo Tribunal da Primeira Instância que julgou declarar a nulidade de cinco das seis cláusulas cuja nulidade fora requerida;

DA INUTILIDADE SUPERVENIENTE DA LIDE



S. R.

TRIBUNAL DA RELAÇÃO DE LISBOA



(v) A Sentença recorrida declarou nulas as cláusulas constantes do “site continental” e do “site regional”, as quais constituíam o objeto da ação inibitória;

(vi) Durante a ação, o objeto do processo deve manter-se estável, para que se mantenha o interesse em agir. No caso presente, tal não aconteceu, porque a Recorrente deixou de oferecer dois serviços distintos – um para clientes residentes em Portugal Continental, e outro para clientes residentes nas Regiões Autónomas da Madeira e dos Açores –, para, a partir do final no ano de 2016, passar a oferecer um único serviço online, destinado à generalidade dos seus clientes;

(vii) Tal alteração de pressupostos importou alterações no sítio da Internet da Ré, já que a congregação de serviços determinou a eliminação das Condições Gerais constantes dos sites regional e continental, que desapareceram igualmente, e a criação de novas Condições Gerais únicas, para a nova Loja Online, com uma redação distinta das anteriores Condições Gerais;

(viii) Tal importou o desaparecimento do objeto do litígio e, consequentemente, a ocorrência de um caso de inutilidade ou impossibilidade superveniente da lide;

(ix) Com efeito, durante a pendência da ação perdeu-se o interesse no proferimento e uma decisão, porque se tornou impossível atingir o resultado visado, já que desapareceram os pressupostos que baseavam a ação;

(x) Isto é, à luz da natureza da ação inibitória, carece absolutamente de interesse prático o proferimento de uma decisão neste preciso, porquanto não tem sentido condenar a Ré Recorrente a abster-se de utilizar as cláusulas em cotejo, quando essas já não existem, em virtude da eliminação das Condições Gerais anteriores, consequência da reformulação ocorrida no modelo de negócio da Recorrente;

(xi) Por cautela de patrocínio, indicou-se que mesmo que não se entenda que ocorreu um verdadeiro caso de eliminação de pressupostos, sempre se deveria julgar a causa extinta, por inutilidade superveniente da lide, porque o texto das novas Condições Gerais constantes da nova Loja Online única foi significativamente alterado;



S. R.
TRIBUNAL DA RELAÇÃO DE LISBOA

(xii) Assim, deverá a causa considerar-se extinta, por inutilidade superveniente da lide, em função da superveniente eliminação dos sites regional e continental, das suas Condições Gerais e, conseqüentemente, das cláusulas ali contidas;

DO MÉRITO DO RECURSO

(xiii) Não obstante a convicção da Recorrente de se estar perante um caso de inutilidade superveniente da lide, por mera cautela de patrocínio analisaram-se as diferentes cláusulas cuja nulidade foi determinada em Primeira Instância;

(xiv) Quanto à cláusula inserida no § 8, da Secção “Utilização do Microsite / Tratamento de Dados / Política de Privacidade”, não pode proceder o entendimento do douto Tribunal a quo de que a cláusula é parcialmente proibida nos termos do RCCG. Isso porque, compete à Recorrente, na qualidade de responsável pelo tratamento que recolhe dados pessoais em redes abertas, o dever de informar os titulares de que os dados poderão circular na rede sem condições de segurança, mesmo que tenha aplicado as medidas de segurança necessárias a garantir a segurança dos dados;

(xv) Ora, no caso em que a Recorrente cumpra com todas as suas obrigações legais em matéria de privacidade, não lhe poderá ser assacada qualquer responsabilidade pelos acessos ilegítimos a dados perpetrados por terceiros, fora do controlo da Recorrente;

(xvi) Por outro lado, não se poderá considerar que a cláusula contratual em causa se pode subsumir ao preceituado no artigo 18.º, alíneas a), b) e d) do RCCG. Por um lado, quanto à alínea a), é claro que não se encontra qualquer nexo de causalidade direto, ou indireto, entre a interceção de comunicações, e a ocorrência de um dano à saúde dos consumidores. Por outro lado, a alínea b) não seria aplicável porquanto a cláusula em questão pretende apenas informar, em nome do princípio da transparência na contratação, que existem riscos na navegação online, não controláveis pela Recorrente, pelas mesmas razões não podendo funcionar a alínea d);

(xvii) A respeito da cláusula constante do § 7, inserido na secção “Entrega dos Artigos / Transporte e Montagem” do site continental, e da homóloga cláusula



S. R.

TRIBUNAL DA RELAÇÃO DE LISBOA

inserida na secção “Entrega dos Artigos e Transporte” do site regional, ignorou o Tribunal de Primeira Instância que estas se referiam, na verdade, a um instrumento de natureza facultativa, que permitia a comunicação pelos consumidores à Recorrente de eventuais danos ou defeitos do bem;

(xviii) Além disso, dedicando-se a Recorrente a cumprir escrupulosamente com o estabelecido na Lei, sendo, aliás, sua política prestar garantias voluntárias muito superiores ao estabelecido legalmente, nunca foi sua intenção desresponsabilizar-se pelo cumprimento dos prazos legais estabelecidos, sendo, nessa medida, a cláusula válida;

(xix) A propósito da cláusula inserida no § 4 da secção “Resolução do Contrato”, a conclusão de proibição da cláusula, adotada pelo Tribunal a quo, é desadequada, na medida em que não decorria desta cláusula qualquer limitação dos direitos dos clientes por parte da Recorrente, nem assim uma qualquer tentativa de afastamento dos preceitos legais imperativos aplicáveis. Na verdade, por “preço” se entendiam todos os custos associados, em conformidade com o disposto na alínea d) do artigo 4.º do Decreto-Lei n.º 24/2014, sendo todos eles reembolsados, não padecendo a cláusula de qualquer invalidade;

(xx) No que concernia à cláusula incluída na 1.ª parte do § único da secção “Efeitos da Livre Resolução”, a decisão de proibição não se compadece com a situação de inutilidade superveniente da lide aqui em causa, já que a redação foi alterada, estando agora em conformidade com o pretendido pela Sentença;

(xxi) O mesmo juízo é válido quanto à cláusula constante da 2.ª parte do § único da secção “Lei Aplicável e Foro”. A Recorrente reconheceu preventivamente, neste preciso, que a cláusula em questão não se deveria manter, pelo que alterou a sua redação nas novas Condições Gerais da nova Loja Online. Assim, neste caso, é evidente que a Sentença não produzirá qualquer efeito útil, estando-se perante uma clara situação de inutilidade superveniente da lide;

(xxii) Em suma, o Tribunal a quo não tomou em devida conta todas as circunstâncias relevantes para a decisão da causa, determinando, indevidamente, a nulidade das cláusulas em cotejo.

O Ministério Público contra alegou nos termos de fls. 252 e seguintes.



*

II - O Tribunal de 1ª instância julgou provados os seguintes factos:

1. A ré tem por objecto social a venda por grosso ou a retalho na área de mobiliário, decoração, têxtil, acessórios e complementos de viagem, desporto, calçado, higiene e segurança familiar e de outros componentes ou equipamentos complementares para a casa e escritório, e o exercício de actividades conexas, incluindo designadamente a reparação, montagem e fabrico de mobiliário; a exploração de estabelecimentos comerciais; a aquisição de prédios rústicos, urbanos e de instalações para fins comerciais, incluindo o seu arrendamento, subarrendamento, promoção, construção e a revenda dos adquiridos para esse fim; a promoção de actividades de formação; a actividade de restauração e venda a retalho de produtos alimentares; a celebração de contratos de franchising; a prestação de serviços de importação e exportação e consultoria a empresas.

2. No exercício de tal actividade, a Ré procede à celebração de contratos que têm por objecto:

2.1. A venda de sofás e roupeiros oferecidos pela mesma através do seu site de internet www.ikea.com (doravante denominado por site continental) e cuja oferta se destina exclusivamente a clientes residentes em Portugal continental.

2.2. A venda de produtos e serviços oferecidos pela mesma através do seu site de internet www.ikea.com (doravante denominado por site regional) e cuja oferta se destina exclusivamente a clientes residentes nas Regiões Autónomas da Madeira e dos Açores.

3. Para tanto, a Ré, que também adopta a denominação comercial on line de Microsite e/ou Ikea, disponibiliza aos interessados que com ela pretendam contratar através do seu site, um clausulado, previamente elaborado, com o título:

3.1. “Condições Gerais – Compra e Venda de Sofás”, no seu site continental.

3.2. “Condições Gerais de Utilização do Microsite - Compra e Venda”, no seu site regional.

4. O referido clausulado não contém quaisquer espaços em branco para serem preenchidos pelos contratantes que, em concreto, acedam ao site da Ré e pretendam adquirir-lhe um produto ali anunciado.



S. R.
TRIBUNAL DA RELAÇÃO DE LISBOA

5. A utilização do site da Ré por parte de qualquer usuário implica a aceitação obrigatória, vinculativa e sem reservas do teor e conteúdo das condições gerais de utilização e vendas on line dos sites da Ré, conforme decorre do último parágrafo do referido clausulado, com o seguinte teor: *O Cliente declara conhecer e aceitar integralmente e sem reservas os presentes termos e condições.*

6. Consta do § 1 inserido na Secção “Aviso Legal Microsite” que: *O presente documento regula os termos e as condições gerais de utilização do Microsite a que acaba de aceder para efeitos de criação e consulta e compra de produtos (doravante, “Microsite”) vendidos pela IKEA PORTUGAL - MÓVEIS E DECORAÇÃO, LDA., pessoa coletiva com o número 505416654, com sede na Estrada Nacional 250, Rua 28 de Setembro, Frielas 2660-001 Loures (doravante “IKEA”).*

7. Consta dos § 1 e § 2 inseridos na Secção “Utilização do Microsite / Tratamento de Dados / Política de Privacidade” que: *A utilização deste Microsite atribui-lhe a condição de Cliente e implica a sua aceitação, plena e sem reservas, de todas as disposições incluídas nas Condições Gerais de Utilização bem como na Política de Privacidade, vigentes em cada momento em que aceda ao Microsite. Se não aceitar integralmente qualquer das condições estabelecidas, não deverá aceder/utilizar o Microsite. Ao consultar, utilizar ou descarregar o conteúdo deste Microsite, está a comprometer-se a respeitar as condições estabelecidas neste documento e na Política de Privacidade.*

8. Tal como decorre do formulário de compra disponibilizado pela Ré no seu site, sempre que o aderente/consumidor pretende adquirir um produto aí disponibilizado, apenas consegue efetivar a sua ordem de compra com a aceitação das Condições Gerais de Venda constantes do respetivo site, necessitando para tanto de assinalar com uma cruz o campo do formulário com o seguinte teor: *Aceito as Condições Gerais, a Política de Privacidade e a Política de utilização de Cookies.*

9. Estabelece o § 8 inserido na Secção “Utilização do Microsite / Tratamento de Dados / Política de Privacidade”, que: *É do conhecimento do Cliente que a utilização do Microsite pode não ser 100% segura, pelo que existe a possibilidade de*



as informações enviadas/recebidas serem interceptadas por partes não autorizadas, não podendo tal ser imputado à IKEA.

10. Estabelece o § 1, inserido na secção “*COMPRA E VENDA - 1.º Passo – Selecção de artigos a incluir no seu carrinho de compras*”, que *O Cliente desde já aceita e reconhece expressamente que:*

- As fotografias apresentadas no Microsite têm carácter meramente ilustrativo, devendo o Cliente proceder à atenta e integral leitura das informações sobre as características essenciais dos artigos que se encontram descritas no Microsite, podendo, em caso de dúvida, contactar a linha de apoio ao cliente IKEA ou dirigir-se a qualquer Loja IKEA a fim de obter para quaisquer informações ou detalhes adicionais.

11. Estabelece o § 7, inserido na secção “*Entrega dos Artigos / Transporte e Montagem*”, no site continental, e na secção “*Entrega dos Artigos e Transporte*”, no site regional, que:

No caso de detectar defeitos ou danos nos artigos e/ou se os artigos não coincidirem com o seu pedido de encomenda, o Cliente deve identificar os danos ou defeitos na folha destinada a esse efeito. Deve também contactar a IKEA para o Serviço de Apoio ao Cliente 707 20 50 50, nos 2 dias a seguir à data de entrega.”.

12. Estabelece o § único inserido na secção “*Garantias*” que:

A Ikea responde, nos termos e condições estabelecidas no Decreto-Lei n.º 67/2003, de 8 de Abril (cfr. alterado pelo Decreto-lei nº84/2008 de 21 de Maio), por qualquer falta de conformidade que exista aquando da entrega do bem e que se manifeste dentro dum prazo de dois anos a contar da data de entrega, desde que comunicada à IKEA num prazo máximo de 2 meses a contar da data em que a tenha detetado.

13. Estabelece o § 4, inserido na secção “*Resolução do Contrato*” do site continental que:

Para o exercício deste direito, deverá o comprador comunicar telefonicamente à IKEA, através da linha de Apoio ao Cliente 707 20 50 50 dentro do referido prazo, a sua decisão de resolução contratual, caso em que a IKEA procederá à devolução do valor do preço.

14. Estabelece a 1ª parte do § único, inserido na secção “*Efeitos da Livre Resolução*”,



S. R.

TRIBUNAL DA RELAÇÃO DE LISBOA

do site regional que:

Em caso de resolução do presente contrato, ser-lhe-ão reembolsados todos os pagamentos efectuados, incluindo os custos da entrega, sem demora injustificada e, em qualquer caso, o mais tardar 14 dias a contar após a data em que a IKEA dispõe em sua posse dos bens adquiridos. (1)

15. Estabelece a 2ª parte do § único, inserido na secção “Lei Aplicável e Foro” do site continental, que:

Para qualquer divergência surgida nas relações contratuais entre as Partes, será aplicável a legislação portuguesa. Qualquer questão ou litígio emergente da aplicação, interpretação, integração ou execução do presente Contrato, quando não possa ser resolvido por acordo das partes, será submetido ao Tribunal Cível da Comarca de Lisboa, foro que as partes elegem com expressa renúncia a qualquer outro.

*

III - São as conclusões da alegação de recurso, no seu confronto com a decisão recorrida, que determinam o âmbito da apelação, salvo quanto a questões de conhecimento oficioso que possam ser decididas com base nos elementos constantes do processo. Assim, atento o teor das conclusões apresentadas pela apelante, as questões que se nos colocam são as seguintes: se ocorre a inutilidade superveniente da presente lide; se não são nulas as cláusulas constantes do § 8, inserido na secção “Utilização do Microsite / Tratamento de Dados/Política de Privacidade”, § 7, inserido na secção “Entrega dos Artigos / Transporte e Montagem”, no site continental, e na secção “Entrega dos Artigos e Transporte”, no site regional, § 4, inserido na secção “Resolução do Contrato” do site continental e 1ª parte do § único, inserido na secção “Efeitos da Livre Resolução”.

*

IV – 1 - Começa a apelante por suscitar a inutilidade superveniente da lide. Alega, para o efeito:

- que as cláusulas cuja nulidade o A. sustenta estavam contidas nas «Condições Gerais» das «Lojas Online» dos sites continental e regional, já que à época da propositura das acções a R. oferecia dois serviços online distintos – um



S. R.

TRIBUNAL DA RELAÇÃO DE LISBOA

dirigido exclusivamente a clientes residentes no Continente (oferecendo, tão só, a venda de sofás e roupeiros) e outro a clientes residentes nas Regiões Autónomas (oferecendo a generalidade de produtos e serviços comercializados);

- que no final de 2016 a R. passou a oferecer a generalidade dos seus produtos e serviços a todos os seus clientes, através do seu site online o que importou alterações no mesmo, passando a existir uma única loja online o que determinou a eliminação das «Condições Gerais» constantes dos sites regional e continental e a criação de «Condições Gerais» únicas, com uma redacção distinta daquelas outras, havendo o respectivo texto sido significativamente alterado.

Concluiu que tal circunstancialismo importou o desaparecimento do objecto do litígio, perdendo-se o interesse em que seja proferida uma decisão.

A instância tornar-se-á inútil quando é patente que por qualquer causa – processual ou extraprocessual – o efeito jurídico pretendido já foi plenamente alcançado, redundando a actividade processual subsequente em verdadeira inutilidade; em teoria a lide continua possível mas, na prática, face ao seu objecto imediato, torna-se desnecessária ⁽¹⁾.

Sendo de salientar que o despacho que decreta a inutilidade da lide produz, apenas, efeito de caso julgado formal.

A propósito da questão da *inutilidade superveniente da lide em acções inibitórias* as posições assumidas não têm sido unívocas. Todavia, como nos dá conta José Manuel de Araújo Barros ⁽²⁾ a jurisprudência predominante é no sentido de não constituir causa de inutilidade superveniente da lide a constatação, na pendência do processo, de alteração introduzida na redacção das cláusulas contratuais abusivas, de modo a expurgá-las dos vícios arguidos, argumentando-se que tendo em conta o disposto no art. 32, n.º 1, do dl 446/85 *só da sentença resultará a tutela cautelar definitiva dos interesses a proteger*. Defendendo que devemos, «pois, concluir que a simples correcção ou supressão da cláusula por parte do demandado na acção fica aquém do que se pretende com a condenação proibitiva que se estende a todos os

¹ Ver, a propósito, Francisco Ferreira de Almeida, «Direito Processual Civil», vol. I, Almedina, pag. 664.

² Em «Cláusulas Contratuais Gerais», Coimbra Editora, pags. 374 e 390.



S. R.

TRIBUNAL DA RELAÇÃO DE LISBOA

contratos que o demandado venha a celebrar ou recomendar» e aduzindo que «em um tal caso, o procedimento aconselhável será o de formalizar, através de confissão do pedido, a aceitação por parte do réu do carácter abusivo da cláusula» o que após homologação por sentença afastaria todas as dúvidas.

Já João Alves ⁽³⁾ salientava que, ainda que de boa fé, trata-se apenas de uma alteração unilateral, *sem a obrigatoriedade de uma decisão judicial*, acrescentando: «O predisponente que não seja condenado na abstenção do uso de cláusulas contratuais gerais abusivas não está sujeito à sanção pecuniária compulsória (art. 33º DL 446/85), o que pode conduzir à reincidência na utilização de cláusulas abusivas. Por outro lado, sempre ocorreria a utilidade decorrente do caso julgado (art. 32º nº 2 DL 446/85), ao permitir àquele que seja parte em contrato juntamente com o réu invocar a todo o tempo e em seu benefício a decisão incidental de nulidade contida na decisão inibitória...»

Partilhando de entendimento equivalente, designadamente, os acórdãos do STJ de 11-10-2005 e de 19-2-2006 ⁽⁴⁾ dizendo-se neste que «só com a decisão judicial decretadora da inibição, transitada em julgado, é que é possível garantir que a ré não voltará a inserir tais cláusulas em contratos futuros. Daí que a presente acção mantenha interesse, não tendo desaparecido o interesse da pretensão do autor, de modo a fazer extinguir a instância nos termos do art. 287º al. e)». Bem como o acórdão do STJ de 31-5-2011, ⁽⁵⁾ de cujo sumário consta: «O caso julgado que se formar na acção inibitória pode ser invocado por terceiros alheios à concreta acção inibitória para obstar ao uso da cláusula declarada inválida, ou outras que se lhe equiparem substancialmente, nos termos do nº1 do art. 32º, do DL. 446/85, de 25.10, por isso, não ocorre inutilidade superveniente com a expurgação voluntária pelo proponente das cláusulas contratuais gerais proibidas, objecto da acção inibitória, porque o interesse social deste tipo de acções transcende o mero interesse do caso litigado para poder ser invocado por terceiros; de outro modo, pouco seria o alcance

³ «Algumas Notas sobre a Tramitação da Acção Inibitória de Cláusulas Contratuais Gerais», na Revista do CEJ, nº 6, pags. 84-85.

⁴ Aos quais se poderá aceder em <http://www.dgsi.pt/jstj.nsf/>, respectivamente processos 04B1685 e 06A2616.

⁵ Ao qual se pode aceder em <http://www.dgsi.pt/jstj.nsf/>, processo 854/10.2TJPRT.S1.



S. R.

TRIBUNAL DA RELAÇÃO DE LISBOA

de uma acção que visa a protecção indeterminada de consumidores/aderentes que possam ser afectados pela utilização das ccg que se pretendem eliminar». Igualmente no sumário do acórdão do STJ de 16-10-2018 ⁽⁶⁾ é afirmado: «Em ação inibitória proposta ao abrigo do art. 25.º do D.L. n.º 446/85, de 25-10, a prova eventual de que o predisponente, voluntariamente, alterou ou deixou de utilizar as cláusulas cuja declaração de nulidade vem pedida não determina a inutilidade superveniente da lide». Referindo-se no texto do acórdão: «... mesmo que o predisponente voluntariamente altere ou deixe de utilizar as cláusulas sindicadas na ação inibitória, o interesse social próprio das ações inibitórias, a invocação do caso julgado por terceiros para obstar ao uso da cláusula declarada inválida ou outras que se equiparem substancialmente, e o risco, ainda que abstrato, de poderem tais cláusulas ser novamente utilizadas, só se logram cumpridos e evitado, respetivamente, por via da sentença de mérito que declare a nulidade dessas mesmas cláusulas e não por mera ocorrência do seu não uso (presente).

Com efeito, pode encontrar-se utilidade no prosseguimento da ação para apreciação da validade de cláusulas anteriormente utilizadas, na medida em que foram celebrados contratos individuais ao abrigo das mesmas e por ocorrer a possibilidade de serem as mesmas cláusulas ou cláusulas substancialmente equiparáveis novamente utilizadas».

Neste contexto, aderindo aos argumentos expostos, entendemos, que *a supressão dos dois serviços distintos, com as «Condições Gerais» atinentes a cada um deles, e a criação de umas «Condições Gerais» únicas para as vendas no Continente e nas Regiões Autónomas com uma redacção diferente das anteriormente utilizadas, não determina a inutilidade superveniente da lide.*

*

IV – 2 - Não se põe em causa estarmos perante *cláusulas contratuais gerais*. Igualmente não se discutirá que as «Condições Gerais» a que nos reportamos são referentes a um *contrato celebrado à distância* - «um contrato celebrado entre o consumidor e o fornecedor de bens ou o prestador de serviços sem presença física

⁶ Ao qual se pode aceder em <http://www.dgsi.pt/jstj.nsf/>, processo 3082/05.STJLSB.S1.



S. R.
TRIBUNAL DA RELAÇÃO DE LISBOA

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 (alínea f) do art. 3 do dl 24/2014, de 14 de Fevereiro).

Estabelece o § 8 inserido na Secção “Utilização do Microsite / Tratamento de Dados/Política de Privacidade” das «Condições Gerais» quer referentes à compra e venda de sofás e roupeiros (site continental), quer referentes à compra e venda de produtos e serviços em geral oferecidos R. (site regional): «É do conhecimento do Cliente que a utilização do Microsite pode não ser 100% segura, pelo que existe a possibilidade de as informações enviadas/recebidas serem interceptadas por partes não autorizadas, não podendo tal ser imputado à IKEA».

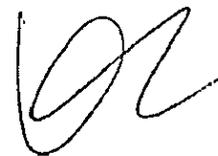
Considerou o Tribunal de 1ª instância:

- que no caso de intrusão de terceiros na rede a responsabilidade da R. só poderá ser excluída se provar que cumpriu todas as regras de segurança no tratamento dos dados pessoais do destinatário lesado;

- excluindo esta cláusula totalmente a responsabilidade da R. a mesma subsume-se ao preceituado pelo artº 18º, als. a), b) e d), do RJCCG, tratando-se na parte respeitante a essa exclusão de uma cláusula proibida.

- que a R., ao aproveitar para estipular a exclusão da sua responsabilidade numa cláusula destinada ao cumprimento de um dever legal de informação a que se encontra legalmente vinculada, também violou o princípio da boa fé, violando qualquer exclusão unilateral da referida responsabilidade aquele princípio, cujo cumprimento é expressamente exigido pelos artºs 15º e 16º do RJCCG.

Sustenta a apelante que, dada a sua qualidade de responsável pelo tratamento dados pessoais que recolhe em redes abertas, lhe cabe o dever de informar os titulares de que os dados poderão circular na rede sem condições de segurança, mesmo que tenha aplicado as medidas de segurança necessárias a garantir a segurança dos dados e que cumprindo com todas as suas obrigações legais em matéria de privacidade, não lhe poderá ser assacada qualquer responsabilidade pelos acessos ilegítimos a dados perpetrados por terceiros, fora do seu controlo; além de



que não se poderá considerar que a cláusula contratual em causa se pode subsumir ao preceituado no art. 18.º, alíneas a), b) e d) do RCCG.

Vejamos.

Dispõe o nº 4 do art. 10 da lei 67/98, de 26 de Outubro: «No caso de recolha de dados em redes abertas, o titular dos dados deve ser informado, salvo se disso já tiver conhecimento, de que os seus dados pessoais podem circular na rede sem condições de segurança, correndo o risco de serem vistos e utilizados por terceiros não autorizados».

Todavia, concordamos com o Tribunal de 1ª instância no entendimento de que a R. faz *mais do que prestar a informação* prevista neste preceito legal. A R. faz constar da cláusula *não lhe poder ser imputada a possibilidade de as informações enviadas/recebidas serem interceptadas por terceiros não autorizados*.

Os responsáveis pelo tratamento de dados devem pôr em prática medidas adequadas para proteger os dados pessoais nos termos previstos nos arts. 14 e 15 da lei 67/98.

O que é diferente de, sem mais, a R. pretender *excluir a sua eventual responsabilidade* nos termos aludidos no mencionado § 8 - *os termos da cláusula consentem a interpretação no sentido de não poder ser imputada responsabilidade à R. mesmo que ela lhe caiba*.

Nas alíneas a), b) e d) do art. 18 da LCCG são proibidas determinadas cláusulas de exclusão ou de limitação da responsabilidade.

Conforme salienta Sousa Ribeiro ⁽⁷⁾ haverá que ter presente que as proibições constantes dos arts. 18 e seguintes da LCCG «têm a sua matriz normativa no princípio da boa fé, resultando da aplicação dos seus comandos prescritivos às hipóteses aí contempladas» e que com essas normas «o legislador limitou-se a apontar, a título meramente exemplificativo, estipulações contratuais violadoras daquele princípio e, como tal, interditas» ⁽⁸⁾.

⁷ Em «Responsabilidade e Garantia em Cláusulas Contratuais Gerais», Coimbra, 1992, pags. 5 e 6 e nota 7.

⁸ Advertia, então, que nos termos do art. 24 do dl 446/85 «a acção inibitória do uso ou da recomendação de c.c.g. só pode ser instaurada com base na violação de alguma(s) das proibições especificamente previstas nos arts. 18º, 19º, 21º e 22º. Ou seja, o art. 16º não é aqui directamente



S. R.
TRIBUNAL DA RELAÇÃO DE LISBOA

Assim, nos termos do art. 18, são absolutamente proibidas: na alínea a) as cláusulas contratuais gerais que excluam ou limitem, de modo directo ou indirecto a responsabilidade por danos causados à vida, à integridade moral ou física ou à saúde das pessoas; na alínea b) as cláusulas contratuais gerais que excluam ou limitem, de modo directo ou indirecto a responsabilidade por danos patrimoniais extracontratuais causados na esfera da contraparte ou de terceiros; na alínea d) as cláusulas contratuais gerais que excluam ou limitem de modo directo ou indirecto a responsabilidade por actos de representantes ou auxiliares em caso de dolo ou de culpa grave.

No que concerne à proibição da alínea a) ela já resultaria do regime geral, aplicando-se mesmo aos contratos negociados. Consoante refere Araújo Barros ⁽⁹⁾ «a renúncia contratual à responsabilidade extracontratual decorrente de ofensas dos direitos da personalidade será também sempre contrária aos princípios da ordem pública».

Salienta Sousa Ribeiro ⁽¹⁰⁾ que esta alínea «não abarca todos os bens da personalidade, mas apenas certos direitos especificamente designados: o direito à vida, à integridade moral ou física, à saúde, circunscrevendo-se ao núcleo mais inviolável da esfera pessoal, e que nem todos os aspectos da personalidade previstos nos arts. 70 e seguintes do CC são abarcados, ficando fora daquela previsão os direitos à identidade pessoal, ao sigilo de correspondência e à reserva sobre a intimidade da vida privada. Todavia, estes direitos poderão ser aqui tutelados, «na medida em que a sua lesão constitua simultaneamente uma ofensa à integridade moral».

Já a previsão constante da alínea b) não se verificará necessariamente no que tange aos contratos negociados. O regime especialmente restritivo prevenido para os

aplicável, pelo que uma norma que não integre a previsão de qualquer das normas de proibição se torna inatacável no âmbito do controlo abstracto». Todavia, com as alterações introduzidas pelo dl 220/95, de 31-8, deixou de ser assim – face ao actual art. 25 a acção inibitória abrange tanto as proibições expressas nos arts. 18, 19, 21 e 22, como quaisquer outras que contrariem o princípio geral da boa fé

⁹ Obra citada, pag. 197.

¹⁰ Em «Responsabilidade e Garantia em Cláusulas Contratuais Gerais», Coimbra, 1992, pags. 15-16.



S. R.

TRIBUNAL DA RELAÇÃO DE LISBOA

contratos de adesão, justifica-se porque quando renuncia total ou parcialmente ao seu direito o aderente actua com um défice de autonomia. Segundo Sousa Ribeiro ⁽¹¹⁾ com esta alínea quis-se deixar bem claro que a «proibição se estende a toda e qualquer obrigação de indemnizar que, no quadro da relação estabelecida com o aderente, recaia sobre o utilizador da cláusula, mesmo que a sua responsabilidade revista também natureza extracontratual».

Quanto à alínea d), no confronto com o nº 2 do art. 800 do CC, dela decorre que nos contratos não negociados, em caso de dolo ou culpa grave, não são admitidas cláusulas que excluam ou limitem a responsabilidade por actos de representantes ou auxiliares (mesmo que actuem com autonomia em relação ao devedor e independentemente de representarem ou não violação de deveres impostos por normas de ordem pública).

Afigura-se que a intercepção por terceiros não autorizados de dados pessoais dos aderentes (com o risco de por eles serem utilizados) será susceptível de vir a causar danos patrimoniais, mas também não patrimoniais, a estes últimos. *Resultando proibido, face às alíneas a) e b) do art. 18, que se estabeleça que a R. se pode eximir à sua eventual (co-)responsabilidade perante o aderente por via da simples adesão a uma proposta contratual* – o que sucederia com a subsistência desta cláusula.

O mesmo se diga já no âmbito da responsabilidade contratual, *no que concerne à responsabilidade por actos de representantes ou auxiliares da R.*

Pelo que, *sendo absolutamente proibida, a cláusula em referênciã é nula* – art. 12 da LCCG.

*

IV – 3 - Estabelece o § 7, inserido na secção “Entrega dos Artigos/Transporte e Montagem”, no site continental, e na secção “Entrega dos Artigos e Transporte”, no site regional, que:

«No caso de detectar defeitos ou danos nos artigos e/ou se os artigos não coincidirem com o seu pedido de encomenda, o Cliente deve identificar os danos ou

¹¹ Obra citada, pag. 18.



S. R.
TRIBUNAL DA RELAÇÃO DE LISBOA

defeitos na folha destinada a esse efeito. Deve também contactar a IKEA para o Serviço de Apoio ao Cliente 707 20 50 50, nos 2 dias a seguir à data de entrega».

Sobre tal cláusula emitiu o Tribunal de 1ª instância as seguintes considerações:

- «o consumidor, de harmonia com o princípio da boa fé, mesmo que nada conste do respetivo formulário, tem a obrigação de comunicar ao vendedor o estado em que o transportador lhe entregou o produto, para que o mesmo a denuncie e exerça os seus direitos perante aquele, não tendo, porém, que sofrer quaisquer consequências se não tiver procedido à recusa imediata do material, ou não o fizer no referido prazo de dois dias»;

- «a ré ao impor o cumprimento da obrigação em dois dias, ainda que de forma dissimulada, visa transferir o risco do contrato de transporte para o consumidor que, assim, teria que suportar as anomalias decorrentes da execução defeituosa desse contrato, que lhe é inoponível»;

- «não se pode deixar de entender que a referida cláusula é equívoca e poderá ser interpretada no sentido de que reduz o prazo de denúncia do consumidor previsto no artº 5º, nº 1, do Dec.-Lei nº 67/2003, de 08/04», sendo «contrária ao princípio da boa fé consagrado no artº 15º e 16º do RJCCG».

A questão é colocada quanto à estipulação de o cliente dever contactar a IKEA nos 2 dias a seguir à data de entrega.

Sustenta a apelante que se trata de «um instrumento de natureza facultativa, que permitia a comunicação pelos consumidores à Recorrente de eventuais danos ou defeitos do bem».

Face aos termos utilizados no texto da cláusula não podemos depreender a aludida natureza facultativa – “deve contactar” inculca a imposição de um “dever”, logo de uma “obrigação”.

Todavia, na verdade, *não são estabelecidas consequências concretas para o não cumprimento desse dever* – que corresponderá a um dever acessório, a que o aderente estaria sujeito em consonância com o princípio da boa fé, no caso de ter detectado danos ou defeitos nos artigos quando da sua entrega. Saliente-se que dadas



S. R.

TRIBUNAL DA RELAÇÃO DE LISBOA

as circunstâncias de execução do contrato o aderente seria o único contraente que naquela ocasião poderia detectar tais danos ou defeitos.

Não se nos afigura poder extrair-se de tal cláusula, *por si só*, que a R. vise transferir o risco do contrato de transporte para o consumidor que teria que suportar as anomalias decorrentes da execução defeituosa desse contrato, não apontando o texto do clausulado, sem mais, nesse sentido.

Por outro lado, sobe a epígrafe «Garantias» é estabelecido nas «Condições Gerais» (em ambos os sites):

«A IKEA responde, nos termos e condições estabelecidas no Deceto-Lei nº 67/2003, de 8 de Abril ... por qualquer falta de conformidade que exista aquando da entrega do bem e que se manifeste dentro de um prazo de dois anos a contar da data da entrega, desde que comunicado à IKEA nem prazo máximo de dois meses a contar da data em que a tenha detectado. Acessoriamente e sem prejuízo da garantia prevista pela lei, a IKEA concede as designadas garantias voluntárias que prolongam o período de garantia em produtos seleccionados».

Face ao teor desta cláusula não se entende que aquela outra possa ser interpretada no sentido de «reduzir o prazo de denúncia do consumidor previsto no artº 5º, nº 1, do Dec.-Lei nº 67/2003, de 08/04». Determinando este que o «consumidor pode exercer os direitos previstos no artigo anterior quando a falta de conformidade se manifestar dentro de um prazo de dois ou de cinco anos a contar da entrega do bem, consoante se trate, respectivamente, de coisa móvel ou imóvel» e afirmando-se na cláusula supra transcrita que a R. responde, nos termos e condições estabelecidas no dl 67/2003 por qualquer falta de conformidade que exista aquando da entrega do bem e que se manifeste dentro de um prazo de dois anos a contar da data da entrega, *não perspectivamos qualquer desresponsabilização por parte da R.* com o estabelecido no § 7 na secção “Entrega dos Artigos/Transporte e Montagem”, no site continental, e na secção “Entrega dos Artigos e Transporte”, no site regional.

Dizem-nos Almeida Costa e Menezes Cordeiro ⁽¹²⁾ que o art. 15 da LCCG se reporta à boa fé objectiva, ou seja, a «uma cláusula geral que exprime um princípio

¹² Em «Cláusulas Contratuais Gerais», Almedina, 1986, pags. 39-40.



normativo», deixando aberta «a possibilidade de atingir todas as situações carecidas de uma intervenção postulada por exigências fundamentais de justiça». Acrescentando que a «concretização da boa fé realiza-se em cada caso. Ao “operador jurídico” fica uma margem lata de decisão, que não deve, contudo, ser entendida como arbítrio: a decisão segundo a boa fé surge no termo de um processo de realização do direito, dotado de justificação e susceptível de controlo» e que o «quadro valorativo expresso pela locução “boa fé” pode reconduzir-se à tutela da confiança legítima e à necessidade de atentar na materialidade da regulação jurídica».

A boa fé surge como directriz de controlo do conteúdo das cláusulas iníquas, inadequadas ou injustas, porque caracterizadas por um desequilíbrio de prestações ou na composição de interesses ⁽¹³⁾.

Na concretização a que procede o art. 16 é feita alusão à não frustração da confiança suscitada nas partes e ao objectivo negocial. Segundo Araújo Barros ⁽¹⁴⁾ há «como que uma presunção jure et jure de que não actua de boa fé aquele que, iludindo a confiança depositada pela contraparte contratual, elegeu determinada cláusula da qual para si resulta vantagem injustificável, tendo em conta os interesses dos contratantes».

Face ao que acabámos de expor não se afigura que o clausulado no dito § 7 seja contrário ao princípio da boa fé, consoante o mesmo decorre dos arts. 15 e 16 da LCCG.

Pelo que nesta parte procedem as conclusões da apelante, não se considerando nula a cláusula constante do § 7, inserido na secção “Entrega dos Artigos/Transporte e Montagem”, no site continental, e na secção “Entrega dos Artigos e Transporte”, no site regional.

*

IV – 4 - Consta do § 4, inserido na secção “Resolução do Contrato” do site continental:

¹³ Ver Ana Filipa Morais Antunes, «Comentário à Lei das Cláusulas Contratuais Gerais», Coimbra Editora, 2013, pag. 239.

¹⁴ Obra citada, pag. 171.



S. R.
TRIBUNAL DA RELAÇÃO DE LISBOA

«Para o exercício deste direito, deverá o comprador comunicar telefonicamente à IKEA, através da linha de Apoio ao Cliente 707 20 50 50 dentro do referido prazo, a sua decisão de resolução contratual, caso em que a IKEA procederá à devolução do valor do preço».

E da 1ª parte do § único, inserido na secção “Efeitos da Livre Resolução”, do site regional:

«Em caso de resolução do presente contrato, ser-lhe-ão reembolsados todos os pagamentos efectuados, incluindo os custos da entrega, sem demora injustificada e, em qualquer caso, o mais tardar 14 dias a contar após a data em que a IKEA dispõe em sua posse dos bens adquiridos».

Considerou o Tribunal de 1ª instância:

- «A primeira destas cláusulas, ao fazer mera referência à devolução do preço, viola o princípio da boa fé, por pretender desresponsabilizar o predisponente do seu dever de lealdade e de informação e permitir que o mesmo proceda, apenas, ao pagamento do preço do produto, com a conseqüente exclusão da responsabilidade civil pela devolução dos demais encargos legalmente englobados na noção de preço total, a que a própria ré faz referência»;

- «No que concerne à segunda destas cláusulas inserida no site regional, a conclusão é a mesma, porquanto trata-se de uma cláusula com redação obscura violadora do princípio da boa fé;

- A estipulação destas cláusulas viola «o princípio da boa fé previsto nos citados artºs 15º e 16º do RJCCG».

Defende a apelante nas conclusões da sua alegação de recurso:

«A propósito da cláusula inserida no § 4 da secção “Resolução do Contrato”, a conclusão de proibição da cláusula, adotada pelo Tribunal a quo, é desadequada, na medida em que não decörria desta cláusula qualquer limitação dos direitos dos clientes por parte da Recorrente, nem assim uma qualquer tentativa de afastamento dos preceitos legais imperativos aplicáveis. Na verdade, por “preço” se entendiam todos os custos associados, em conformidade com o disposto na alínea d) do artigo 4.º do Decreto-Lei n.º 24/2014, sendo todos eles reembolsados, não padecendo a cláusula de qualquer invalidade».



S. R.

TRIBUNAL DA RELAÇÃO DE LISBOA

Dispõe o n.º 1 do art. 12 do dl 24/2014, de 14-2: «No prazo de 14 dias a contar da data em que for informado da decisão de resolução do contrato, o fornecedor de bens ou prestador de serviços deve reembolsar o consumidor de todos os pagamentos recebidos, incluindo os custos de entrega do bem nos termos do n.º 2 do artigo 13.º»

Sendo que a alínea d) do art. 4 daquele diploma (na redacção então em vigor) dispunha que antes de o consumidor se vincular o fornecedor de bens ou prestador de serviços deveria facultar-lhe a informação sobre o «preço total do bem ou serviço, incluindo taxas e impostos, encargos suplementares de transporte, despesas postais ou de entrega ou quaisquer outros encargos que no caso caibam».

Num sentido corrente da expressão o “preço” corresponde à contrapartida em dinheiro pela aquisição de um bem ou serviço, exprimindo o valor daquele produto ou serviço.

A alínea d) do art. 4 acima mencionada faz referência ao “*preço total*” (e não apenas ao “preço”) esclarecendo que aquele *inclui taxas e impostos, encargos suplementares de transporte, despesas postais ou de entrega ou quaisquer outros encargos* – não se tratando do simples “preço” do produto ou serviço.

O n.º 1 do art. 12 quando menciona o reembolso de *todos os pagamentos recebidos* refere-se a mais do que ao “preço” naquela acepção corrente, mais restrita, aproximando-se do “preço total” a que alude a alínea d) do art. 4.

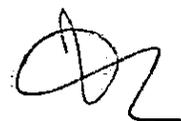
Todavia, no § 4, inserido na secção “Resolução do Contrato” do site continental, não é mencionado o “preço total”, nem “*todos os pagamentos recebidos*” (incluindo os custos de entrega do bem), mas, *apenas, o “preço”*.

Deste modo, e consoante entendido na sentença, considera-se esta *cláusula nula porque contrária à boa fé* - arts. 12 e 15 da LCCG.

O mesmo se diga no que concerne à 1ª parte do § único, inserido na secção “Efeitos da Livre Resolução”, do site regional.

Como vimos, nos termos do n.º 1 do art. 12 do dl 24/2014, o fornecedor de bens ou prestador de serviços deve reembolsar o consumidor *no prazo de 14 dias a contar da data em que for informado da decisão de resolução do contrato*.

Ora, na cláusula a que agora nos reportamos, diz-se que o reembolso terá lugar «o mais tardar 14 dias a contar após a data em que a IKEA dispõe em sua posse



dos bens adquiridos». Trata-se de um regime *diferente e mais gravoso* para o cliente do que o emergente do dl 24/2012 em que o direito ao reembolso poderá ser exercido com mera apresentação da prova da devolução dos respectivos bens, não sendo necessário o efectivo recebimento da mercadoria pelo fornecedor.

Segundo o apelante a decisão de proibição não se compadece com a situação de inutilidade superveniente da lide, já que a redacção da cláusula teria sido alterada estando agora em conformidade com o entendimento expresso na sentença.

Remetemos, aqui, para o que supra expendemos sobre a inutilidade superveniente da lide - *em acção inibitória a prova eventual de que o predisponente, voluntariamente, alterou ou deixou de utilizar as cláusulas cuja declaração de nulidade vem pedida não determina a inutilidade superveniente da lide.*

*

IV – 5 - Consta da 2ª parte do § único, inserido na secção “Lei Aplicável e Foro” do site continental:

«Para qualquer divergência surgida nas relações contratuais entre as Partes, será aplicável a legislação portuguesa. Qualquer questão ou litígio emergente da aplicação, interpretação, integração ou execução do presente Contrato, quando não possa ser resolvido por acordo das partes, será submetido ao Tribunal Cível da Comarca de Lisboa, foro que as partes elegem com expressa renúncia a qualquer outro».

Concluiu o Tribunal de 1ª instância pela invalidade desta cláusula, que desde logo colide com a norma de natureza imperativa constante do artº 71º, nº 1, do CPC e que sempre seria proibida nos termos da alínea g) do art. 19 da LCCG.

Atentando às conclusões da alegação de recurso, verificamos que a apelante não discute propriamente a invalidade da cláusula, dizendo antes:

«A Recorrente reconheceu preventivamente, neste preciso, que a cláusula em questão não se deveria manter, pelo que alterou a sua redacção nas novas Condições Gerais da nova Loja Online. Assim, neste caso, é evidente que a Sentença não produzirá qualquer efeito útil, estando-se perante uma clara situação de inutilidade superveniente da lide».

Não é, pois, colocada questão da validade desta cláusula.



S. R.

TRIBUNAL DA RELAÇÃO DE LISBOA

Sobre a invocada *inutilidade superveniente da lide* remetemos para o que já anteriormente consignámos sobre tal, entendendo-se que não se verifica.

*

V – Face ao exposto, acordam os Juizes desta Relação em julgar parcialmente procedente a apelação, alterando a sentença recorrida ao retirar do rol das cláusulas declaradas nulas o § 7, inserido na secção “Entrega dos Artigos / Transporte e Montagem”, no site continental, e na secção “Entrega dos Artigos e Transporte”, no site regional, no mais se mantendo o decidido em 1ª instância.

Custas pela R. na proporção de 5/7.

*

Lisboa, 9 de Maio de 2019

Maria José Moura

Maria José Moura

Jorge Vilaça

Jorge Vilaça

Vaz Gomes

Vaz Gomes

uuuu



Supremo Tribunal de Justiça

7.ª Secção Cível

Revista nº 7905.15.2T8LRS.L1.S1

Acordam no Supremo Tribunal de Justiça

Sumário

(elaborado pela relatora)

I - A ação inibitória funciona como processo abstrato de controlo, destinado a erradicar de modelos contratuais determinadas cláusulas, independentemente da sua inclusão em contratos singulares, por forma a assegurar a proteção do consumidor.

II - O controlo do conteúdo das cláusulas contratuais gerais é, por natureza, um controlo de conformação, não um controlo de exercício, pelo que não relevam os direitos que o utilizador faz valer no caso singular com base na cláusula controvertida, mas antes aqueles que ele pode fazer valer segundo o conteúdo objetivo da cláusula».

III - São nulas as cláusulas constantes do § 7.º inserido nas "Condições Gerais - Compra e Venda de Sofás" e "Condições Gerais de Utilização do Microsite - Compra e Venda", nas secções "Entrega dos Artigos/Transporte e Montagem", no site continental, e "Entrega dos Artigos e Transporte" que impõem ao cliente que "no caso de detectar defeitos ou danos nos artigos e/ou se os artigos não coincidirem com o seu pedido de encomenda, deve identificar os danos ou defeitos na folha destinada a esse efeito e contactar a IKEA para o Serviço de Apoio ao Cliente 707 20 50 50, nos 2 dias a seguir à data de entrega", por poderem ser interpretadas no sentido de que reduzem o prazo de denúncia do consumidor previsto no artº 5º, nº 1, do DL, nº 67/2003, de 08/04.

Revista nº 7905.15.2T8LRS.L1.S1

Relatora: Maria do Rosário Correia de Oliveira Morgado

Adjuntos: Juiz Conselheiro Oliveira Abreu

Juiz Conselheiro Ilídio Sacarrão Martins

Página 1

uuu



Supremo Tribunal de Justiça

7.ª Secção Cível

I – Relatório

1. O Ministério Público intentou ação declarativa com processo comum contra «IKEA Portugal – Móveis e Decorações, Lda.», pedindo que:

1) Se declarem nulas as seguintes cláusulas:

- a do § 8, inserido na secção “Utilização do Microsite / Tratamento de Dados / Política de Privacidade”;

- a do § 1, inserido na secção “COMPRA E VENDA - 1.º Passo – Seleção de artigos a incluir no seu carrinho de compras”;

- a do § 7, inserido na secção “Entrega dos Artigos / Transporte e Montagem”;

- a do § 4, inserido na secção “Resolução do Contrato”, na parte em que restringe as quantias a devolver ao consumidor em caso de exercício do direito de livre resolução;

e

- a da 2ª parte do § único, inserido na secção “Lei Aplicável e Foro”, do contrato junto como documento n.º 2, condenando-se a ré a abster-se de as utilizar em contratos que, de futuro, venha a celebrar, bem como de se prevalecer das mesmas em contratos ainda em vigor, especificando-se na sentença o âmbito de tal proibição (art. 30º, n.º 1, do Decreto-Lei n.º 446/85, de 25/10, na sua redação atualmente vigente, e art. 11º, n.º 2, da Lei n.º 24/96, de 31/07);

Revista nº 7905.13.2T8LRS.L1.S1

Relatora: Maria do Rosário Correia de Oliveira Morgado

Adjuntos: Juiz Conselheiro Oliveira Abreu

Juiz Conselheiro Ilídio Sacarrão Martins

Página 2

uuuu



Supremo Tribunal de Justiça

7.ª Secção Cível

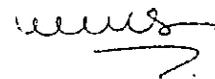
2) Se condene a ré a dar publicidade a tal proibição e a comprovar nos autos essa publicidade, em prazo a determinar na sentença, sugerindo-se que a mesma seja efetuada em anúncio a publicar em dois dos jornais diários de maior tiragem, editados em Lisboa e no Porto, durante dois dias consecutivos, de tamanho não inferior a ¼ de página, bem como em anúncio a publicar na página de internet da Ré, http://www.ikea.com/ms/pt_PT/loja/continente/index.html, durante três dias consecutivos, de tamanho não inferior a ¼ de página, de modo a ser visualizado por todos os usuários de internet que acessem à referida página (art. 30º, n.º 2, do Decreto-lei n.º 446/85, de 25/10);

3) Se dê cumprimento ao disposto no art. 34º do Decreto-Lei n.º 446/85, de 25/10, remetendo certidão da sentença proferida à Direção-Geral da Política de Justiça – Ministério da Justiça, para os efeitos previstos na Portaria n.º 1093/95, de 06/09.

Para tanto, alegou, em síntese, que a ré inclui em contratos, que identifica, determinadas cláusulas, por si previamente elaboradas, sem que os clientes tenham a possibilidade de as contraditar, infringindo o disposto no Decreto-Lei n.º 446/85, de 25 de outubro, pelo que as mesmas devem ser declaradas nulas.

2. Foi requerida a apensação a estes autos do processo n.º 7906/15.0T8LRS, o que foi deferido (cf. fls. 156).

3. Na ação apensa, o Ministério Público pediu que:



Supremo Tribunal de Justiça

7.ª Secção Cível

1) Fossem declaradas nulas as seguintes cláusulas contratuais gerais referentes, agora, à venda de produtos e serviços cuja oferta no seu site da internet se destinava exclusivamente a clientes residentes nas Regiões Autónomas da Madeira e dos Açores:

- a do § 8, inserido na secção “Utilização do Microsite / Tratamento de Dados / Política de Privacidade”;

- a do § 1, inserido na secção “COMPRA E VENDA - 1.º Passo – Seleção de artigos a incluir no seu carrinho de compras”;

- a do § 7, inserido na secção “Entrega dos Artigos e Transporte;

e

- a da 1ª parte do § único, inserido na secção “Efeitos da Livre Resolução”, na parte em que permite à ré condicionar o direito de o aderente/consumidor obter o reembolso dos montantes por si pagos, por decorrência do exercício do seu direito de livre resolução, ao efetivo recebimento dos bens por parte daquela;

2) Se condene a ré a abster-se de as utilizar em contratos que, de futuro, venha a celebrar, bem como de se prevalecer das mesmas em contratos ainda em vigor, especificando-se na sentença o âmbito de tal proibição (art. 30º, n.º 1, do Decreto-Lei n.º 446/85, de 25/10, na sua redação atualmente vigente, e art. 11º, n.º 2, da Lei n.º 24/96, de 31/07);

3) Se condene a ré a dar publicidade a tal proibição, e a comprovar nos autos essa publicidade, em prazo a determinar na sentença, sugerindo-se que a mesma seja

uuu



Supremo Tribunal de Justiça

7.ª Secção Cível

efetuada em anúncio a publicar em dois dos jornais diários de maior tiragem editados em Lisboa e no Porto, durante dois dias consecutivos, de tamanho não inferior a ¼ de página, bem como em anúncio a publicar na página de internet da Ré, http://www.ikea.com/ms/pt_PT/loja/ilhas/index.html, durante três dias consecutivos, de tamanho não inferior a ¼ de página, de modo a ser visualizado por todos os usuários de internet que acessem a referida página (art. 30º, n.º 2, do Decreto-Lei n.º 446/85, de 25/10);

4) Seja dado cumprimento ao disposto no art. 34º do Decreto-Lei n.º 446/85, de 25/10, remetendo certidão da sentença proferida à Direcção-Geral da Política de Justiça – Ministério da Justiça, para os efeitos previstos na Portaria n.º 1093/95, de 06/09.

4. Ambas as ações foram contestadas.

5. No processo principal, foi proferido saneador-sentença que:

a) Declarou nulas as seguintes cláusulas constantes do site continental e do site regional da ré, condenando-a a abster-se de as inserir em futuros contratos e de se prevalecer das mesmas nos contratos celebrados em data anterior:

I - § 8, inserido na secção “Utilização do Microsite / Tratamento de Dados/ Política de Privacidade” na parte:

É do conhecimento do Cliente que (...), não podendo tal ser imputado à IKEA.

II - § 7, inserido na secção “Entrega dos Artigos / Transporte e Montagem”, no site continental, e na secção “Entrega dos Artigos e Transporte”. no site regional:

Revista nº 7905.15.2T8LRS.L1.S1

Relatora: Maria do Rosário Correia de Oliveira Morgado

Adjuntos: Juiz Conselheiro Oliveira Abreu

Juiz Conselheiro Ilídio Sacarrão Martins

Página 5

uuu



Supremo Tribunal de Justiça

7.ª Secção Cível

No caso de detectar defeitos ou danos nos artigos e/ou se os artigos não coincidirem com o seu pedido de encomenda, o Cliente deve identificar os danos ou defeitos na folha destinada a esse efeito. Deve também contactar a IKEA para o Serviço de Apoio ao Cliente 707 20 50 50, nos 2 dias a seguir à data de entrega.”.

III- § 4, inserido na secção “Resolução do Contrato” do site continental:

Para o exercício deste direito, deverá o comprador comunicar telefonicamente à IKEA, através da linha de Apoio ao Cliente 707 20 50 50 dentro do referido prazo, a sua decisão de resolução contratual, caso em que a IKEA procederá à devolução do valor do preço.

IV-1ª parte do § único, inserido na secção “Efeitos da Livre Resolução”, do site regional:

Em caso de resolução do presente contrato, ser-lhe-ão reembolsados todos os pagamentos efetuados, incluindo os custos da entrega, sem demora injustificada e, em qualquer caso, o mais tardar 14 dias a contar após a data em que a IKEA dispõe em sua posse dos bens adquiridos.

V- 2ª parte do § único, inserido na secção “Lei Aplicável e Foro” do site continental:

Para qualquer divergência surgida nas relações contratuais entre as Partes, será aplicável a legislação portuguesa. Qualquer questão ou litígio emergente da aplicação, interpretação, integração ou execução do presente Contrato, quando não possa ser resolvido por acordo das partes, será submetido ao Tribunal Cível da Comarca de Lisboa, foro que as partes elegem com expressa renúncia a qualquer outro.

Revista nº 7905.15.2T8LRS.L1.S1

Relatora: Maria do Rosário Correia de Oliveira Morgado

Adjuntos: Juiz Conselheiro Oliveira Abreu

Juiz Conselheiro Ilídio Sacarrão Martins

Página 6

uuuu



Supremo Tribunal de Justiça

7.ª Secção Cível

b) Condenou a ré a, após trânsito em julgado, dar publicidade à referida proibição, através de anúncio a publicar em dois dos jornais diários de maior tiragem editados em Lisboa e no Porto, durante dois dias consecutivos, de tamanho não inferior a ¼ de página;

c) Condenou a ré a, no prazo de 30 dias, comprovar nos presentes autos o ordenado na alínea que antecede;

d) Absolveu a ré do demais peticionado.

e) Condenou a ré no pagamento das respetivas custas, na proporção de 4/5.

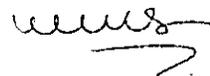
6. Inconformada com o assim decidido, a ré interpôs recurso para o Tribunal da Relação, que proferiu acórdão a “retirar do rol das cláusulas declaradas nulas o § 7, inserido na secção “Entrega dos Artigos / Transporte e Montagem”, no site continental, e na secção “Entrega dos Artigos e Transporte”, no site regional, no mais se mantendo o decidido em 1ª instância.”.

7. Irresignado, veio agora o Ministério Público interpor a presente revista, formulando as seguintes conclusões:

a) A ré "IKEA - Móveis e Decoração, Lda inclui em contratos disponibilizados na Internet para adesão dos consumidores as cláusulas constantes do § 7 inserido nas "Condições Gerais - Compra e Venda de Sofás" e "Condições Gerais de Utilização do Microsite - Compra e Venda", nas secções "Entrega dos Artigos/Transporte e Montagem", no site continental, e "Entrega dos Artigos e Transporte", no site regional cujo teor é o seguinte:

Revista nº 7905.15.2T8LRS.LI.SI
Relatora: Maria do Rosário Correia de Oliveira Morgado
Adjuntos: Juiz Conselheiro Oliveira Abreu
Juiz Conselheiro Ilídio Sacarão Martins

Página 7



Supremo Tribunal de Justiça

7.ª Secção Cível

“No caso de detectar defeitos ou danos nos artigos e/ou se os artigos não coincidirem com o seu pedido de encomenda, o Cliente deve identificar os danos ou defeitos na folha destinada a esse efeito. Deve também contactar a IKEA para o Serviço de Apoio ao Cliente 707 20 50 50, nos 2 dias a seguir à data de entrega.”.

b) Tais cláusulas não podem considerar-se irrelevantes e juridicamente inócuas pois delas decorre uma compressão ilegítima do direito à reposição da coisa defeituosa e dos respectivos prazos de denúncia por parte do consumidor/aderente.

c) As referidas limitações são particularmente relevantes nas situações em que, sendo o defeito ou desconformidade já detectável no momento da entrega da coisa, se faz recair sobre o consumidor o dever de os detectar de imediato e de comunicá-las à IKEA no prazo máximo de dois dias ao arrepio do regime legal imperativo.

d) As cláusulas em apreço contrariam o disposto nos arts. 913º e ss do Código Civil, 2º, 3º, 4º, 5º nº 1, 5º-A e 10º nº 1 do Decreto-Lei nº 67/2003 de 8/04, 15º, 16º do Decreto-Lei nº 446/85 de 25.10.

c) Assim, e por força do disposto no art. 22º, nº 1, al. g), do Decreto-Lei nº 446/85 de 25.10, tais cláusulas são nulas.

d) Ao alterar a sentença proferida em primeira instância no sentido de retirar do rol das cláusulas declaradas nulas o § 7, inserido na secção "Entrega dos Artigos/ Transporte e Montagem", no site continental, e na secção "Entrega dos Artigos e Transporte", no site regional, o douto acórdão recorrido violou o disposto nos artigos arts 913º e ss. do

uuu



Supremo Tribunal de Justiça

7.ª Secção Cível

Código Civil e 2º, 3º, 4º, 5º n.º 1, 5º-A e 10º n.º 1 do Decreto-Lei n.º 67/2003 de 8/04, 15º, 16º e 22º n.º 1, al. g) do Decreto-Lei n.º 446/85 de 25.10.

8. Nas contra-alegações, pugnou-se pela confirmação do acórdão recorrido.

9. Como se sabe, o âmbito objetivo do recurso é definido pelas conclusões apresentadas (arts. 608.º, n.º2, 635.º, n.º4 e 639º, do CPC), pelo que só abrange as questões aí contidas.

Sendo assim, a única questão de que cumpre conhecer consiste em saber se deve declarar-se a nulidade das cláusulas constantes do § 7, inserido na secção "Entrega dos Artigos/Transporte e Montagem", no *site* de internet www.ikea.com (doravante denominado por *site* continental), e na secção "Entrega dos Artigos e Transporte", do seu *site* regional, e, por via disso, condenar-se a ré a abster-se de as inserir em futuros contratos e de se prevalecer das mesmas nos contratos celebrados em data anterior.

II – Fundamentação de facto

10. As instâncias deram como provados os seguintes factos:

1. A ré tem por objeto social a venda por grosso ou a retalho na área de mobiliário, decoração, têxtil, acessórios e complementos de viagem, desporto, calçado, higiene e segurança familiar e de outros componentes ou equipamentos complementares para a casa e escritório, e o exercício de atividades conexas, incluindo designadamente a

Revista nº 7905.15.2T8LRS.L1.S1
Relatora: Marla do Rosário Correia de Oliveira Morgado
Adjuntos: Juiz Conselheiro Oliveira Abreu
Juiz Conselheiro Ilídio Sacarrão Martins

Página 9

uuus



Supremo Tribunal de Justiça

7.ª Secção Cível

reparação, montagem e fabrico de mobiliário; a exploração de estabelecimentos comerciais; a aquisição de prédios rústicos, urbanos e de instalações para fins comerciais, incluindo o seu arrendamento, subarrendamento, promoção, construção e a revenda dos adquiridos para esse fim; a promoção de atividades de formação; a atividade de restauração e venda a retalho de produtos alimentares; a celebração de contratos de franchising; a prestação de serviços de importação e exportação e consultoria a empresas.

2. No exercício de tal atividade, a ré procede à celebração de contratos que têm por objeto:

2.1. A venda de sofás e roupeiros oferecidos pela mesma através do seu site de internet www.ikea.com (doravante denominado por site continental) e cuja oferta se destina exclusivamente a clientes residentes em Portugal continental.

2.2. A venda de produtos e serviços oferecidos pela mesma através do seu site de internet www.ikea.com (doravante denominado por site regional) e cuja oferta se destina a exclusivamente a clientes residentes nas Regiões Autónomas da Madeira e dos Açores.

3. Para tanto, a ré, que também adota a denominação comercial online de Microsite e/ou Ikea, disponibiliza aos interessados que com ela pretendam contratar através do seu site, um clausulado, previamente elaborado, com o título:

3.1. “Condições Gerais – Compra e Venda de Sofás”, no seu site continental.

uuu



Supremo Tribunal de Justiça

7.ª Secção Cível

3.2. “Condições Gerais de Utilização do Microsite - Compra e Venda”, no seu site regional.

4. O referido clausulado não contém quaisquer espaços em branco para serem preenchidos pelos contratantes que, em concreto, acedam ao site da Ré e pretendam adquirir-lhe um produto ali anunciado.

5. A utilização do site da ré por parte de qualquer usuário implica a aceitação obrigatória, vinculativa e sem reservas do teor e conteúdo das condições gerais de utilização e vendas on line dos sites da Ré, conforme decorre do último parágrafo do referido clausulado, com o seguinte teor: *O Cliente declara conhecer e aceitar integralmente e sem reservas os presentes termos e condições.*

6. Consta do § 1 inserido na Secção “Aviso Legal Microsite” que: *O presente documento regula os termos e as condições gerais de utilização do Microsite a que acaba de aceder para efeitos de criação e consulta e compra de produtos (doravante, “Microsite”) vendidos pela IKEA PORTUGAL - MÓVEIS E DECORAÇÃO, LDA., pessoa coletiva com o número 505416654, com sede na Estrada Nacional 250, Rua 28 de Setembro, Frielas 2660-001 Loures (doravante “IKEA”).*

7. Consta dos § 1 e § 2 inseridos na Secção “Utilização do Microsite / Tratamento de Dados / Política de Privacidade” que: *A utilização deste Microsite atribui-lhe a condição de Cliente e implica a sua aceitação, plena e sem reservas, de todas as disposições incluídas nas Condições Gerais de Utilização bem como na Política de Privacidade, vigentes em cada momento em que aceda ao Microsite. Se não aceitar*

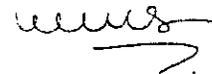
Revista nº 7905.15.2T8LRS.L1.S1

Relatora: Maria do Rosário Correia de Oliveira Morgado

Adjuntos: Juiz Conselheiro Oliveira Abreu

Juiz Conselheiro Ilídio Sacarrão Martins

Página 11



Supremo Tribunal de Justiça

7.ª Secção Cível

integralmente qualquer das condições estabelecidas, não deverá aceder/utilizar o Microsite. Ao consultar, utilizar ou descarregar o conteúdo deste Microsite, está a comprometer-se a respeitar as condições estabelecidas neste documento e na Política de Privacidade.

8. Tal como decorre do formulário de compra disponibilizado pela ré no seu site, sempre que o aderente/consumidor pretende adquirir um produto aí disponibilizado, apenas consegue efetivar a sua ordem de compra com a aceitação das Condições Gerais de Venda constantes do respetivo site, necessitando para tanto de assinalar com uma cruz o campo do formulário com o seguinte teor: *Aceito as Condições Gerais, a Política de Privacidade e a Política de Utilização de Cookies.*

9. Estabelece o § 8 inserido na Secção “*Utilização do Microsite / Tratamento de Dados / Política de Privacidade*”, que: *É do conhecimento do Cliente que a utilização do Microsite pode não ser 100% segura, pelo que existe a possibilidade de as informações enviadas/recebidas serem intercetadas por partes não autorizadas, não podendo tal ser imputado à IKEA.*

10. Estabelece o § 1, inserido na secção “*COMPRA E VENDA - 1.º Passo – Seleção de artigos a incluir no seu carrinho de compras*”, que *O Cliente desde já aceita e reconhece expressamente que:*

- As fotografias apresentadas no Microsite têm carácter meramente ilustrativo, devendo o Cliente proceder à atenta e integral leitura das informações sobre as características essenciais dos artigos que se encontram descritas no Microsite, podendo, em caso de

uuu



Supremo Tribunal de Justiça

7.ª Secção Cível

divida, contactar a linha de apoio ao cliente IKEA ou dirigir-se a qualquer Loja IKEA a fim de obter para quaisquer informações ou detalhes adicionais.

11. Estabelece o § 7, inserido na secção “Entrega dos Artigos / Transporte e Montagem”, no site continental, e na secção “Entrega dos Artigos e Transporte”, no site regional, que:

No caso de detectar defeitos ou danos nos artigos e/ou se os artigos não coincidirem com o seu pedido de encomenda, o Cliente deve identificar os danos ou defeitos na folha destinada a esse efeito. Deve também contactar a IKEA para o Serviço de Apoio ao Cliente 707 20 50 50, nos 2 dias a seguir à data de entrega.”.

12. Estabelece o § único inserido na secção “Garantias” que:

A Ikea responde, nos termos e condições estabelecidas no Decreto-Lei n.º 67/2003, de 8 de Abril (cfr. alterado pelo Decreto-lei n.º 84/2008 de 21 de Maio), por qualquer falta de conformidade que exista aquando da entrega do bem e que se manifeste dentro dum prazo de dois anos a contar da data de entrega, desde que comunicada à IKEA num prazo máximo de 2 meses a contar da data em que a tenha detetado.

13. Estabelece o § 4, inserido na secção “Resolução do Contrato” do site continental que:

Para o exercício deste direito, deverá o comprador comunicar telefonicamente à IKEA, através da linha de Apoio ao Cliente 707 20 50 50 dentro do referido prazo, a sua decisão de resolução contratual, caso em que a IKEA procederá à devolução do valor do preço.

Revista nº 7905.15.2T8LRS.L1.S1

Relatora: Maria do Rosário Correia de Oliveira Morgado

Adjuntos: Juiz Conselheiro Oliveira Abreu

Juiz Conselheiro Ilídio Sacarrão Martins

Página 13

uuus



Supremo Tribunal de Justiça

7.ª Secção Cível

14. Estabelece a 1ª parte do § único, inserido na secção “*Efeitos da Livre Resolução*”, do site regional que:

Em caso de resolução do presente contrato, ser-lhe-ão reembolsados todos os pagamentos efetuados, incluindo os custos da entrega, sem demora injustificada e, em qualquer caso, o mais tardar 14 dias a contar após a data em que a IKEA dispõe em sua posse dos bens adquiridos.

15. Estabelece a 2ª parte do § único, inserido na secção “*Lei Aplicável e Foro*” do site continental, que:

Para qualquer divergência surgida nas relações contratuais entre as Partes, será aplicável a legislação portuguesa. Qualquer questão ou litígio emergente da aplicação, interpretação, integração ou execução do presente Contrato, quando não possa ser resolvido por acordo das partes, será submetido ao Tribunal Cível da Comarca de Lisboa, foro que as partes elegem com expressa renúncia a qualquer outro.

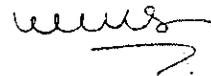
III – Fundamentação de Direito

11. Como se sabe, a liberdade contratual constitui um dos princípios básicos do direito privado, expressamente consignado no art. 405º, nº1, do CC.

A essa luz, uma boa medida do direito dos contratos possui natureza supletiva: as normas legais apenas se aplicam quando os intervenientes, no exercício legítimo da sua autonomia, não as tenham afastado.

Revista nº 7905.15.2T8LRS.L1.S1
Relatora: Mária do Rosário Correia de Oliveira Morgado
Adjuntos: Juiz Conselheiro Oliveira Abreu
Juiz Conselheiro Ilídio Sacarrão Martins

Página 14



Supremo Tribunal de Justiça

7.ª Secção Cível

Acontece que se assiste, nas sociedades atuais, a uma crescente massificação do comércio jurídico com o aparecimento de modelos negociais elaborados com grande minúcia, a que pessoas indeterminadas se limitam a aderir, sem possibilidade de discutir ou introduzir modificações.

Neste quadro, o recurso às garantias tradicionais (designadamente aos institutos do erro, do dolo, da falta de consciência da declaração, da coação, a reserva mental, entre outros), deixou de ser eficaz quando se trata de proteger os legítimos interesses do cliente/destinatário, cuja liberdade contratual – em bom rigor – se exerce apenas no momento de aceitar ou recusar os «esquemas» padronizados que – unilateralmente – o outro sujeito da relação negocial lhe apresenta.

Surgiu, assim, a necessidade de dotar o sistema jurídico de um instrumento legislativo adequado de controlo do conteúdo das condições gerais. Foi, então, publicado o Decreto-Lei n.º 446/85, de 25/10 (posteriormente alterado pelos Decreto-Lei n.º 220/95, de 31/8, Decreto-Lei n.º 249/99 de 7/7 e Decreto-Lei n.º 323/2001, de 17/12¹) que estabelece o regime jurídico das cláusulas contratuais gerais (doravante LCCG).²

Nos termos previstos naquele diploma legal, a sindicância das condições gerais processa-se através de um duplo controlo: *incidental*, em que, no âmbito de um litígio concreto se questiona a validade desta ou daquela estipulação; *abstrato*, destinado a eliminar do tráfico jurídico condições gerais iníquas, independentemente da sua inclusão em contratos singulares.

¹ E ainda pelo DL n.º 323/2001, de 17 de dezembro que procedeu à conversão de valores expressos em escudos para euros em legislação da área da justiça.

² cf. preâmbulo do DL n.º 446/85.

uuus



Supremo Tribunal de Justiça

7.ª Secção Cível

Neste plano, o legislador consagrou a *ação inibitória*, prevista no art. 25º, da L.CCG³, com o desiderato de impor aos utilizadores de cláusulas negociais gerais desrazoáveis ou injustas o dever jurídico de não as utilizar, quando contrariem o disposto nos artigos 15.º, 16.º, 18.º, 19.º, 21.º e 22º, do mesmo diploma.

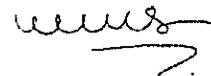
Na presente ação, com fundamento na violação do princípio da boa fé consagrado nos arts. 15º, 16º. da L.CCG e de normas (imperativas) do Decreto-Lei nº 67/2003 de 8 de abril⁴, veio o Ministério Público, com a legitimidade que lhe confere o art. 26º, nº1, al. c), da LCCG pedir a declaração de nulidade das cláusulas contratuais constantes do § 7, inserido na secção “Entrega dos Artigos / Transporte e Montagem”, no site continental de internet www.ikea.com e na secção “Entrega dos Artigos e Transporte”, no seu site regional, e cujo teor - recorde-se - é o seguinte:

“No caso de detectar defeitos ou danos nos artigos e/ou se os artigos não coincidirem com o seu pedido de encomenda, o Cliente deve identificar os danos ou defeitos na folha destinada a esse efeito. Deve também contactar a IKEA para o Serviço de Apoio ao Cliente 707 20 50 50, nos 2 dias a seguir à data de entrega.”.

A 1ª instância declarou a nulidade das ditas cláusulas com fundamento em que “a ré ao impor o cumprimento da obrigação em dois dias, ainda que de forma dissimulada, visa transferir o risco do contrato de transporte para o consumidor que, assim, teria que suportar as anomalias decorrentes da execução defeituosa desse contrato, que lhe é inoponível” e que, sendo assim, “não se pode deixar de entender que a referida cláusula é equívoca e poderá ser interpretada no sentido de que reduz o prazo de

³ V. ainda o disposto no art. 10º, da Lei nº 24/96, de 31 de Julho (Lei de Defesa do Consumidor).

⁴ Posteriormente alterado pelo DL nº 84/2008, de 21 de maio.



Supremo Tribunal de Justiça

7.ª Secção Cível

denúncia do consumidor previsto no artº 5º, nº 1, do Dec.-Lei nº 67/2003, de 08/04», sendo «contrária ao princípio da boa fé consagrado no artº 15º e 16º do RJCCG.».

Divergindo deste entendimento, a Relação considerou que o clausulado no dito § 7 não é contrário ao princípio da boa fé e, nessa parte, revogou a sentença da 1ª instância.

Para alicerçar a sua decisão, escreveu-se no acórdão recorrido que:

“(...) Não se nos afigura poder extrair-se de tal cláusula, por si só, que a R. vise transferir o risco do contrato de transporte para o consumidor que teria que suportar as anomalias decorrentes da execução defeituosa desse contrato, não apontando o texto do clausulado, sem mais, nesse sentido.

Por outro lado, sob a epígrafe «Garantias» é estabelecido nas «Condições Gerais» (em ambos os sites):

«A IKEA responde, nos termos e condições estabelecidas no Decreto-Lei nº 67/2003, de 8 de Abril ... por qualquer falta de conformidade que exista aquando da entrega do bem e que se manifeste dentro de um prazo de dois anos a contar da data da entrega, desde que comunicado à IKEA nem prazo máximo de dois meses a contar da data em que a tenha detectado. Acessoriamente e sem prejuízo da garantia prevista pela lei, a IKEA concede as designadas garantias voluntárias que prolongam o período de garantia em produtos seleccionados».

Face ao teor desta cláusula não se entende que aquela outra possa ser interpretada no sentido de «reduzir o prazo de denúncia do consumidor previsto no artº 5º, nº 1, do Dec.-Lei nº 67/2003, de 08/04». Determinando este que o «consumidor pode exercer as

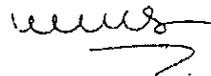
Revista nº 7905.15.2T8LRS.LI.SI

Relatora: Maria do Rosário Correia de Oliveira Morgado

Adjuntos: Juiz Conselheiro Oliveira Abreu

Juiz Conselheiro Ilídio Sacarrão Martins

Página 17



Supremo Tribunal de Justiça

7.ª Secção Cível

direitos previstos no artigo anterior quando a falta de conformidade se manifestar dentro de um prazo de dois ou de cinco anos a contar da entrega do bem, consoante se trate, respectivamente, de coisa móvel ou imóvel» e afirmando-se na cláusula supra transcrita que a R. responde, nos termos e condições estabelecidas no DL 67/2003 por qualquer falta de conformidade que exista aquando da entrega do bem e que se manifeste dentro de um prazo de dois anos a contar da data da entrega, não perspectivamos qualquer desresponsabilização por parte da R. com o estabelecido no § 7 na secção “Entrega dos Artigos/Transporte e Montagem”, no site continental, e na secção “Entrega dos Artigos e Transporte”, no site regional. (...).”

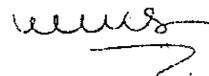
Salvo o devido respeito, não podemos sufragar a orientação vertida na decisão recorrida.

Com efeito:

O contrato de compra e venda de sofás, cujos termos a ré disponibiliza nos seus sites aos interessados que com ela pretendam contratar é de considerar um contrato celebrado através de meios eletrónicos⁵.

É também um contrato celebrado à distância, submetido à disciplina do DL 24/2014, de 14 de fevereiro, posteriormente alterado pela Lei n.º 47/2014, de 28 de julho e pelo

⁵ Cf. Decreto-Lei n.º 7/2004, de 7 de Janeiro (transpõe para a ordem jurídica nacional a Dir 2000/31/CE, relativa a certos aspectos legais dos serviços da sociedade de informação, em especial do comércio electrónico, no mercado interno), posteriormente alterado pela Lei n.º 46/2012, de 29 de agosto (transpõe a Dir n.º 2009/136/CE).



Supremo Tribunal de Justiça

7.ª Secção Cível

DL n.º 78/2018, de 15 de outubro⁶ e que, na definição legal, é “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;” (cf. art. 3.º, al. f)).

Além disso, atendendo a que, na contratação via Internet, o consumidor se limita a aceitar os termos e condições vertidos na página Web, sem qualquer possibilidade de influenciar o seu conteúdo, é também aplicável, em regra, a esta modalidade de contratação o regime geral do DL n.º 446/85, de 25 de Outubro, relativo às cláusulas contratuais gerais.⁷

É o que sucede no caso sub judice.

Efetivamente, da conjugação dos factos provados (cf. pontos n.º 3, 4, 5 e 8 da fundamentação de facto) resulta que o contrato que aqui se discute contém cláusulas elaboradas sem prévia negociação individual, que os destinatários se limitam a subscrever e aceitar, motivo pelo qual assume a natureza de contrato de adesão, sujeito à regulamentação do DL n.º 446/85 de 25 de outubro.

⁶ Neste sentido, Carlos Ferreira de Almeida, *Contratos*, I, Almedina, 2008, pág. 170; Oliveira Ascensão, *Contratação Electrónica*, pág. 46; Jorge Morais Carvalho, *Manual de Direito do Consumo*, Almedina, 2018, pág. 220 e Mariana Carvalho Homem, *A Formação dos Contratos no Comércio Electrónico*, *Revista Electrónica de Direito*, junho 2013, pág. 9.

⁷ Neste sentido, cf. Mariana Carvalho Homem, *A Formação dos Contratos no Comércio Electrónico*, *Revista Electrónica de Direito*, junho 2013, n.º 1, pág. 11.

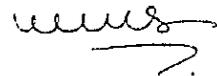
Revista n.º 7905.15.2T8LRS.L1.S1

Relatora: Maria do Rosário Correia de Oliveira Morgado

Adjuntos: Juiz Conselheiro Oliveira Abreu

Juiz Conselheiro Ilídio Sacarrão Martins

Página 19



Supremo Tribunal de Justiça

7.ª Secção Cível

Como facilmente se alcança, a debilidade da posição jurídica do consumidor é mais acentuada nos contratos celebrados “à distância”, designadamente através de meios eletrónicos (quase sempre à distância de um simples «clique») do que nas tradicionais formas de comércio, pelo que uma das preocupações do legislador tem sido a de conferir uma especial proteção à parte mais fraca da relação contratual.

O já referido DL n.º 24/2014, de 14 de fevereiro (*que procedeu à transposição da Diretiva n.º 2011/83/UE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 25 de outubro e 2011, relativa aos direitos dos consumidores*) teve precisamente em vista promover a transparência das práticas comerciais e salvaguardar os interesses legítimos dos consumidores (cf. art. 2.º, n.º1), os quais, nos contratos celebrados à distância, dada a inexistência de proximidade com o profissional e com o bem, se encontram numa situação muito mais vulnerável.

Compreende-se, assim, a exigência de que a informação disponibilizada pelo fornecedor do bem, mormente sobre a existência e o prazo da garantia de conformidade dos bens, seja *clara e compreensível* e com respeito pelos princípios da boa-fé e da lealdade nas transações comerciais (cf. arts. 4.º, n.º1 e 5.º, n.ºs 1 e 2).

Esta preocupação com a clareza e objetividade da informação prestada ao consumidor já decorria, aliás, da Lei n.º 24/96, de 31 de Julho (Lei de Defesa do Consumidor), em cujo art. 8.º, n.º 1, se estabelece que “o fornecedor de bens ou prestador de serviços deve, tanto na fase de negociações como na fase de celebração de um contrato, informar o consumidor de forma clara, objetiva e adequada, a não ser que essa informação resulte

Revista n.º 7905.15.2T8LRS.L1.S1

Relatora: Maria do Rosário Correia de Oliveira Morgado

Adjuntos: Juiz Conselheiro Oliveira Abreu

Juiz Conselheiro Ilídio Sacarrão Martins

Página 20

uuu



Supremo Tribunal de Justiça

7.ª Secção Cível

de forma clara e evidente do contexto, nomeadamente sobre características, composição e preço do bem ou serviço, bem como sobre o período de vigência do contrato, garantias, prazos de entrega e assistência após o negócio jurídico e consequências do não pagamento do preço do bem ou serviço.”

De igual modo, preceitua-se no art. 9º, nº1, daquela Lei que: “O consumidor tem direito à proteção dos seus interesses económicos, impondo-se nas relações jurídicas de consumo a igualdade material dos intervenientes, a lealdade e a boa fé, nos preliminares, na formação e ainda na vigência dos contratos”.

E no nº2 do mesmo normativo que: “Com vista à prevenção de abusos resultantes de contratos pré-elaborados, o fornecedor de bens e o prestador de serviços estão obrigados:

- a) À redação clara e precisa, em caracteres facilmente legíveis, das cláusulas contratuais gerais, incluindo as inseridas em contratos singulares;
- b) À não inclusão de cláusulas em contratos singulares que originem significativo desequilíbrio em detrimento do consumidor.

É no nº3 que: “A inobservância do disposto no número anterior fica sujeita ao regime das cláusulas contratuais gerais.

No caso dos autos, está especialmente em causa a problemática da proteção dos consumidores no que respeita aos direitos e garantias contra vícios na compra e venda de bens de consumo.

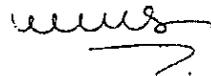
Revista nº 7905.15.2T8LRS.LI.SI

Relatora: Maria do Rosário Correia de Oliveira Morgado

Adjuntos: Juiz Conselheiro Oliveira Abreu

Juiz Conselheiro Ilídio Sacarrão Martins

Página 21



Supremo Tribunal de Justiça

7.ª Secção Cível

Interessa, por isso, analisar, ainda que brevemente, o regime jurídico relativo a certos aspetos da venda de bens de consumo e das garantias a ela relativas, o que nos remete para o DL n.º 67/2003, de 8 de abril, posteriormente alterado pelo DL n.º 84/2008, de 21 de maio.

Segundo este diploma, para a determinação da falta de conformidade com o contrato releva o momento da entrega ao consumidor, presumindo-se que as faltas de conformidade que se manifestem num prazo de dois ou cinco anos a contar da data de entrega de coisa móvel ou de coisa imóvel, respectivamente, se consideram já existentes nessa data (cf. art. 3.º, n.º2).

Desta forma, o consumidor que pretenda exercer um dos direitos previstos na lei não tem o ónus da prova da existência da falta de conformidade no momento da entrega. Apenas tem que provar que a falta de conformidade se manifestou dentro do prazo previsto, presumindo-se que «o defeito» já existia no momento da entrega, embora se tenha manifestado posteriormente.

No que diz respeito a prazos, prevê-se um prazo de garantia, que é o lapso de tempo durante o qual, manifestando-se alguma falta de conformidade, poderá o consumidor exercer os direitos que lhe são reconhecidos. Tal prazo é fixado em dois e cinco anos a contar da receção da coisa pelo consumidor, consoante a coisa vendida seja móvel ou imóvel (cf. art. 5.º, n.º1).

Este prazo não pode ser reduzido por acordo das partes, exceto quando se trate de coisa móvel usada em que se admite que as partes convençionem a redução do prazo para um ano (art. 5.º, n.º2). No entanto, mesmo neste caso, “o prazo de garantia de conformidade

Revista n.º 7905.15.2T8LRS.L1.S1

Relatora: Maria do Rosário Correia de Oliveira Morgado

Adjuntos: Juiz Conselheiro Oliveira Abreu

Juiz Conselheiro Hídio Sacarrão Martins

Página 22

uuuu



Supremo Tribunal de Justiça

7.ª Secção Cível

só pode ser reduzido para um ano se tal resultar de efetiva negociação entre as partes. O acordo entre as partes não produz efeitos se resultar de cláusula contratual geral (art. 21º-d) do DL nº 446/85).⁸

Para além do prazo da garantia de conformidade do bem com o contrato, o art. 5º-A, do DL nº 67/2003 prevê prazos para o exercício dos direitos, sob pena de caducidade. Concretamente, e no que agora releva, dispõe-se no nº2, daquele preceito que o consumidor deve denunciar ao vendedor a falta de conformidade num prazo de dois meses, caso se trate de coisa móvel, ou de um ano, se se tratar de bem imóvel, a contar da data em que a tenha detetado.

Este prazo conta-se a partir da data em que o consumidor tem conhecimento da falta de conformidade, e não da data em que tivesse podido conhecê-la.⁹

Em suma:

O legislador estatuiu uma presunção ilidível de não conformação, competindo, porém, ao comprador comunicar ao vendedor os vícios do bem adquirido, ou seja, proceder à denúncia da falta de conformidade num prazo de dois meses, caso se trate de bem móvel, ou de um ano, se se tratar de bem imóvel, contados da data em que tenha sido detectada, mas situada nos primeiros dois ou cinco anos após a entrega, respectivamente.

⁸ Jorge Morais de Carvalho, *Manual de Direito do Consumo*, Almedina, 2018, pág. 334.

⁹ Gravatoto Morais, *União de Contratos de Crédito e de Venda para Consumo*, Almedina, 2004, pág. 141.

Revista nº 7905.15.2T8LRS.L1.S1

Relatora: Maria do Rosário Correia de Oliveira Morgado

Adjuntos: Juiz Conselheiro Oliveira Abreu

Juiz Conselheiro Hídio Sacarrão Martins

uuus



Supremo Tribunal de Justiça

7.ª Secção Cível

Regressando, agora, ao caso em apreço, há que analisar se a cláusula contratual em discussão nesta ação viola os direitos conferidos ao consumidor, quando confrontado com a necessidade de denunciar a falta de conformidade do bem móvel adquirido por comércio eletrónico.

Estando em causa a interpretação de cláusulas contratuais gerais, importa atender ao disposto no art. 10º, da LCCG que determina que “as cláusulas contratuais gerais são interpretadas e integradas de harmonia com as regras relativas à interpretação e integração dos negócios jurídicos, mas sempre dentro do contexto de cada contrato singular em que se incluam.”.

Muito embora se trate de norma de aplicação geral, o seu último inciso (“dentro do contexto de cada contrato singular em que se incluam”), não parece ajustar-se à especificidade do mecanismo de fiscalização abstrata, em que, por definição, a atividade interpretativa não se processa por referência a um contrato singular.¹⁰

Seja como for, cabendo definir, segundo as regras legais aplicáveis, o sentido normativamente vinculante da declaração, há que ter em devida conta a “circunstância de se tratar de condições contratuais que não são recortadas sobre uma concreta situação jurídica para um cliente singular, como sucede nos contratos individuais, mas antes de condições “postas” para regular de modo uniforme relações contratuais a concretizar no

¹⁰ *Almeno de Sá, ob. cit. págs. 66 e 67.*

uuu



Supremo Tribunal de Justiça

7.ª Secção Cível

âmbito de uma pluralidade de futuros negócios, com um círculo maior ou menor de potenciais clientes.”¹¹

Nessa medida, “o controlo do conteúdo é, por natureza, um controlo de *conformação*, não um controlo de *exercício*, estando em causa o conteúdo da cláusula, enquanto tal, não a sua projeção particular na situação individual (...). Por isso mesmo, não interessam os direitos que o utilizador *faz valer* no caso singular com base na cláusula controvertida, mas antes aqueles que ele *pode fazer valer* segundo o conteúdo objetivo da cláusula.”¹²

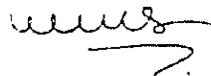
Por sua vez, estabelece-se no art. 11.º, n.º1, da LCCG que “as cláusulas contratuais gerais ambíguas têm o sentido que lhes daria o contratante indeterminado normal que se limitasse a subscrevê-las ou a aceitá-las, quando colocado na posição de aderente real.”.

Dito isto.

No quadro da fiscalização do conteúdo das estipulações negociais, estabelece o art. 15.º, do DL supracitado (LCCG) que “são proibidas as cláusulas contratuais gerais contrárias à boa fé.”.

¹¹ *Almeno de Sá, ob. cit. pág. 65.*

¹² *Como refere Almeno de Sá, ob. cit. pág. 269.*



Supremo Tribunal de Justiça

7.ª Secção Cível

Concretizando o princípio geral afirmado no mencionado art. 15º, prescreve o art. 16º que “na aplicação da norma anterior devem ponderar-se os valores fundamentais do direito, relevantes em face da situação considerada, e, especialmente:

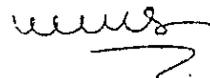
- a) A confiança suscitada, nas partes, pelo sentido global das cláusulas contratuais em causa, pelo processo de formação do contrato singular celebrado, pelo teor deste e ainda por quaisquer outros elementos atendíveis;
- b) O objetivo que as partes visam atingir negocialmente, procurando-se a sua efetivação à luz do tipo de contrato utilizado.”.

Como observa Almeno de Sá¹³, “o eixo fulcral do sistema é constituído pelo princípio da boa fé, surgindo as listas de cláusulas proibidas como simples concretização, de valor meramente exemplificativo, da intencionalidade valorativa nesse princípio pressuposta.”.

E mais adiante, afirma aquele autor:

“(…) haverá de desempenhar aqui um papel fundamental a ideia de um adequado equilíbrio contratual de interesses, equilíbrio que é posto em causa se o utilizador procura realizar a todo o custo, na conformação do contrato, os seus próprios objetivos, sem atender, de forma minimamente razoável aos legítimos interesses do cliente.”.

¹³ *In Cláusulas Contratuais Gerais e Directiva Sobre Cláusulas Abusivas*, Almedina, 2ª edição, pág. 69.



Supremo Tribunal de Justiça

7.º Secção Cível

Ou seja:

Na fiscalização abstrata do conteúdo de uma cláusula contratual geral, inserida num conjunto pré-elaborado de disposições contratuais, o que é determinante é saber se, em abstrato e de forma genérica, uma concreta estipulação, à luz dos princípios da boa fé objetiva, do justo equilíbrio e da confiança que devem presidir à celebração dos contratos (art. 227.º, n.º 1 do CC), infringe, ou não, o padrão normativo de conduta que conforma toda a relação contratual desde o seu surgimento até à sua extinção.

Por seu turno, importa recordar que nos situamos no âmbito de uma ação inibitória que funciona como processo abstrato de controlo, destinado precisamente a erradicar de modelos contratuais determinadas cláusulas, independentemente da sua inclusão em contratos singulares, por forma a assegurar a proteção do consumidor.

Ora bem.

No caso em apreço, alega o Digníssimo recorrente que, nos contratos disponibilizados pela ré e aqui recorrida “IKEA - Móveis e Decoração, Lda.” na “internet”, para adesão dos consumidores, as cláusulas constantes do § 7.º inserido nas “Condições Gerais - Compra e Venda de Sofás” e “Condições Gerais de Utilização do Microsite - Compra e Venda”, nas secções “Entrega dos Artigos/Transporte e Montagem”, no site continental, e “Entrega dos Artigos e Transporte” que impõem ao cliente que *“no caso de detectar defeitos ou danos nos artigos e/ou se os artigos não coincidirem com o seu pedido de encomenda, deve identificar os danos ou defeitos na folha destinada a esse efeito e contactar a IKEA para o Serviço de Apoio ao Cliente 707 20 50 50, nos 2 dias a seguir*

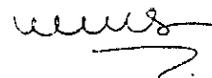
Revista nº 7903.13.2T8LRS.LI.SI

Relatora: Maria do Rosário Correia de Oliveira Morgado

Adjuntos: Juiz Conselheiro Oliveira Abreu

Juiz Conselheiro Ilídio Sacarrão Martins

Página 27



Supremo Tribunal de Justiça

7.ª Secção Cível

à data de entrega”, traduzem uma compressão ilegítima dos prazos de denúncia de falta de conformidade por parte do consumidor/aderente, em particular, nas situações em que, sendo o defeito ou desconformidade já detectável no momento da entrega da coisa, se faz recair sobre o consumidor o dever de os detectar de imediato e de o comunicar à IKEA no prazo máximo de dois dias, ao arpejo do regime legal imperativo.

Com razão.

É certo que dos mesmos contratos consta também uma cláusula em que se estabelece que “a IKEA responde, nos termos e condições estabelecidas no Decreto-Lei nº 67/2003, de 8 de Abril ... por qualquer falta de conformidade que exista aquando da entrega do bem e que se manifeste dentro de um prazo de dois anos a contar da data da entrega, desde que comunicado à IKEA nem prazo máximo de dois meses a contar da data em que a tenha detectado (...).”

Não obstante, as cláusulas cuja nulidade vem peticionada revelam-se manifestamente - equívocas, pois um qualquer contratante indeterminado normal que se limitasse a subscrevê-las ou a aceitá-las, quando colocado na posição de aderente real, podia - razoavelmente - interpretá-las, como se refere na decisão de 1ª instância, no sentido de que reduzem o prazo de denúncia do consumidor previsto no artº 5º, nº 1, do DL nº 67/2003, de 08/04.

Por conseguinte, tendo como referente o tipo de negócio em causa, bem como os interesses típicos do círculo de pessoas normalmente implicadas, é de concluir que as cláusulas contratuais gerais a que nos vimos referindo (em si mesmas, e

uuu



Supremo Tribunal de Justiça

7.ª Secção Cível

independentemente dos contratos singulares para eles abstratamente predispostas), ao permitirem uma interpretação contrária a normas imperativas do DL nº 67/2013, consubstanciam uma flagrante violação dos princípios da boa fé, geradora da sua nulidade (cf. arts. 12º, 15º e 16º, da LCCG).

IV – Decisão

12. Nestes termos, concedendo provimento à revista, acorda-se em declarar a nulidade das cláusulas contratuais constantes do § 7, inserido na secção “Entrega dos Artigos / Transporte e Montagem”, no site (continental) de internet www.ikea.com e na secção “Entrega dos Artigos e Transporte”, no seu site regional, condenando-se a ré a abster-se de as inserir em futuros contratos e de se prevalecer das mesmas nos contratos celebrados em data anterior, repristinando o assim decidido pela 1ª instância.

Custas pela recorrida.

Lisboa, 7.5.2020

Revista nº 7905.13.2T8LRS.L1.S1

Relatora: Maria do Rosário Correia de Oliveira Morgado

Adjuntos: Juiz Conselheiro Oliveira Abreu

Juiz Conselheiro Ilídio Sacarrão Martins

Página 29

uuus



Supremo Tribunal de Justiça

7.ª Secção Cível

Nos termos e para os efeitos do disposto no art. 15º-A, do Decreto-Lei nº 20/2020, atesto que, não obstante a falta de assinatura, os Senhores Juizes Conselheiros Adjuntos deram o correspondente voto de conformidade.

uuus

(Maria do Rosário Correia de Oliveira Morgado)

(Oliveira Abreu)

(Ilídio Sacarrão Martins)