



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

**Processo nº 4349/ 2022**

## **TÓPICOS**

**Serviço:** Aparelhos de uso doméstico grandes

**Tipo de problema:** Outras questões relacionadas com o fornecimento / prestação de serviços

**Direito aplicável:** artigos 804º e 805º, nº 2, al. a), do Código Civil; artigo 800º, nº 1, do Código Civil; artigos 798º e 799º do Código Civil; nº 3 do artigo 566º do Código Civil; artigos 804º e 562º do Código Civil

**Pedido do Consumidor:** Ser ressarcido dos prejuízos causados pela empresa reclamada

---

## **SENTENÇA Nº 32 / 2023**

### **1. PARTES**

Versam os presentes autos sobre a resolução de litígio arbitral em que são

**Reclamante:** ----, com identificação nos autos;

e

**Reclamada:** -----, com identificação nos autos também.

### **2. OBJETO DO LITÍGIO**

Alega o Reclamante, em síntese, que comprou à Reclamante um conjunto de eletrodomésticos que a Reclamada não entregou na data combinada por três ocasiões. Pede, a final, a condenação da Reclamada no pagamento de indemnização, de € 5.000,00: € 250,00 com gastos de combustível; € 150,00 com portagens; € 1300,00 relativos à restituição do valor de arrendamento cancelado; € 650,00 correspondente a reserva de arrendamento cancelada; € 2600,00 relativo à impossibilidade de arrendar a fração de 15 e 31 de agosto de 2022 (cf. reclamação a fls. 1 e ss. e esclarecimento ao valor do pedido pelo Reclamante por requerimento de 18 de janeiro de 2023 a fls.).



Por sua vez, a Reclamada veio apresentar contestação no CACCL, alegando ilegitimidade passiva da Reclamada e, assim não se considerando, a incompetência material do CACCL. No demais, alegou a Reclamada não ser responsável por eventuais prejuízos causados pela transportadora. Conclui, a final, pela procedência das exceções invocadas e pela absolvição da Reclamada da instância ou, assim, não se considerando, pela improcedência e absolvição da Reclamada (cf. contestação a fls. 23 e ss.).

Posteriormente, por Despacho de 18 de janeiro de 2023 a fls., foram as exceções suscitadas pela Reclamada consideradas improcedentes.

### **3. FUNDAMENTAÇÃO**

#### **3.1. DE FACTO**

##### **3.1.1. Factos Provados**

Da discussão da causa, resultaram provados os seguintes factos:

1. A 18 de Julho de 2022, o Reclamante comprou à Reclamada os seguintes eletrodomésticos: frigorífico combinado; máquina de lavar loiça e máquina de lavar roupa, acrescido de portes de envio, no total de € 1.284,73 (cf. nota de encomenda junta a fls. 4-5);
2. Também a 18 de julho de 2022, o Reclamante pagou a encomenda à Reclamada (cf. docs. juntos a fls. 6-7 e 8);
3. A Reclamada é uma sociedade comercial que vende eletrodomésticos (cf. doc. junto a fls. 4 a 7);
4. Os eletrodomésticos comprados destinavam-se a ser entregues na rua --- -- Portugal (cf. doc. a fls. 4 e declarações do Reclamante);
5. O local da entrega corresponde a uma segunda habitação do Reclamante (cf. declarações do Reclamante);
6. A Reclamada, por sua vez, contratou a entrega dos eletrodomésticos, a empresa terceira, a CTT Expresso (cf. confirmação de compra a fls. 4-5 “As nossas transportadoras” e inquirição das testemunhas ----);
7. A Reclamada comunicou ao Reclamante que a entrega teria lugar a 26 de julho, entre as 08:00h e as 20.00h (cf. doc. junto a fls. 10);



8. O Reclamante reside em Lisboa, tendo-se deslocado propositadamente ao local da entrega a 26 de julho de 2022, para rececionar os eletrodomésticos (cf. declarações do Reclamante);
9. Os eletrodomésticos não foram entregues ao Reclamante a 26 de julho de 2022 (cf. *email* a fls. 11, declarações do Reclamante e inquirição das testemunhas ---- e -----);
10. A 27 de julho de 2022, a Reclamada informou o Reclamante que a entrega iria ser efetuada a 28 de julho de 2022 (cf. *email* junto a fls. 12);
11. Na madrugada de 28 de julho de 2022, o Reclamante voltou a deslocar-se de Lisboa ao Algarve para rececionar a entrega dos eletrodomésticos (declarações do Reclamante e inquirição da testemunha -----);
12. Os eletrodomésticos não foram entregues a 28 de julho de 2022 (cf. *email* a fls. 13 e declarações do Reclamante e inquirição das testemunhas ----- e ----);
13. A partir de então, o Reclamante efetuou diversos contatos telefónicos com a Reclamada a tentar obter informação sobre a data da entrega dos eletrodomésticos (cf. declarações do Reclamante e inquirição da testemunha -----);
14. A 1 de agosto de 2022, o Reclamante dirigiu comunicação à Reclamada a solicitar a entrega da mercadoria o mais rápido possível, informando-a de que a estava a ter custos avultados com o realojamento de pessoas a quem tinham alugado a casa (cf. *email* junto a fls. 14);
15. A 7 de setembro de 2022, a Reclamada comunicou ao Reclamante que a entrega seria efetuada a 8 de setembro de 2022, tendo o Reclamante voltado a deslocar-se de Lisboa para o local da entrega, não tendo esta ocorrido (cf. *email* a fls. 13, declarações do Reclamante e inquirição das testemunhas ---- e -----);
16. Perante a ausência de entrega dos eletrodomésticos na fração acordada, o Reclamante restituiu a ----- € 1300,00 que este tinha pago pelo arrendamento de fração com eletrodomésticos no período compreendido entre 1 a 7 de agosto (cf. *emails* a fls., comprovativo de transferência fls. 19 e 21, declarações do Reclamante e inquirição das ----e ----



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

17. Perante a ausência de entrega dos eletrodomésticos na fração acordada, o Reclamante restituiu a ----- € 650,00 que esta tinha pago ao Reclamante, relativo a 50% do valor do arrendamento da fração com eletrodomésticos no período compreendido entre 8 e 14 de agosto (cf. *emails* a fls. 18, comprovativo de transferência a fls. 21, declarações do Reclamante e inquirição das testemunhas -----);
18. O Reclamante retirou os anúncios de arrendamento da fração sita no local da entrega dos eletrodomésticos, durante o remanescente mês de agosto, por a mesma não ter eletrodomésticos;
19. A local da entrega dos eletrodomésticos é arrendada pelo Reclamante por € 1300,00 por semana (cf. declarações do Reclamante e documentos juntos a fls. 15, 17, 19 e 21);
20. A 10 de setembro de 2022, os eletrodomésticos foram entregues ao Reclamante (cf. declarações do Reclamante, inquirição das testemunhas ---- e ---).

### **3.1.2. Factos Não Provados**

Da discussão da causa, não resultou provado o seguinte facto:

A. O valor do combustível e das portagens suportado pelo Reclamante com as deslocações de Lisboa ao local da entrega dos eletrodomésticos e regresso.

### **3.1.3. Motivação**

A convicção do Tribunal quanto à matéria de facto assentou no conjunto da prova produzida nos autos, analisada, conjugada e criticamente, à luz das regras de experiência e de acordo com juízos de normalidade, segundo as regras da repartição do ónus da prova.

Tal prova consistiu, antes de mais, nos documentos juntos aos autos, com especial relevância para aqueles concretamente mencionados a propósito de cada um dos factos dados como provados.

Foram ainda tomadas em consideração as declarações de parte do Reclamante que esclareceu o Tribunal que adquiriu os mencionados eletrodomésticos à Reclamada, compreendendo a entrega dos mesmos em fração do Reclamante, e que este afeta ao arrendamento em agosto. Que, de acordo com informação prestada pela Reclamada quanto ao dia da entrega, deslocou-se exclusivamente de Lisboa a Tavira por três vezes para receber os eletrodomésticos sem que os mesmos lhe fossem entregues. Que a entrega só ocorreu em setembro, tendo o



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



Reclamante de cancelar o arrendamento efetuado para a fração para a primeira semana de agosto e de reserva para a segunda, por o imóvel em causa não ter os eletrodomésticos anunciados. Que, no remanescente do mês de agosto, não tendo os eletrodomésticos sido entregues, optou por não arrendar a fração onde os mesmos iriam ser colocados.

Foi ainda ouvida a testemunhas ----, filho do Reclamante, ----, que tinha arrendado a casa ao Reclamante, e, por fim, duas testemunhas da Reclamada: -----, gestor comercial e -----, responsável de apoio telefónico ao cliente. Dos depoimentos das mencionadas testemunhas sobressai o seguinte.

Quanto à testemunha ----, que ajudou o pai a fazer a encomenda dos eletrodomésticos à Reclamada e que a mesma compreendia a entrega em Tavira. Que viu o seu pai a deslocar-se de Lisboa para Tavira por três vezes, apenas para receber a mercadoria, conforme indicação da Reclamada, mas sem sucesso. Que a testemunha contactou a Reclamada alertando para a necessidade de os eletrodomésticos serem entregues antes de agosto por serem necessários ao arrendamento do local da entrega. Que o seu pai teve de cancelar arrendamento e pré-reserva de arrendamento efetuada, devolvendo os valores recebidos.

Em relação à testemunha ---, confirmou a mesma que tinha arrendado casa com eletrodomésticos do Reclamante, em Tavira, cujo negócio não se concretizou por o Reclamante não ter eletrodomésticos no local. Quanto ao tempo do arrendamento, apesar de a mencionado testemunha ter falado em finais de julho/inícios de agosto, compulsado os demais elementos de prova, considerou o Tribunal que o período de arrendamento foi, de facto, a primeira semana de agosto.

Por fim, quanto às testemunhas --- e ----, sobressai o facto de ambas terem confirmado que o contrato celebrado compreendia a entrega dos eletrodomésticos vendidos, tendo a Reclamada contratado os CTT expresso para efetuar o transporte e entrega. Que os contactos com a transportadora eram todos feitos pela Reclamada. A testemunha ---- confirmou que por três vezes o Reclamante foi informado de quando seria feita a entrega, mas que a mesma não se concretizou, apenas tendo ocorrido em setembro.

Quanto ao facto não provado A., não logrou o Reclamante fazer prova dos valores suportados com gasolina e portagens em deslocações ao local da entrega. Impunha-se, a nosso ver prova adicional como recibos de gasolina, talões de portagem ou extratos de *via verde*. Perante isto, apenas fica provado, que o Reclamante se deslocou por três vezes de Lisboa a Santa Luzia para tentar receber os eletrodomésticos, sem sucesso.



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



Termos em que respondeu o Tribunal à matéria de facto do modo acima fundamentado.

### 3.2. DE DIREITO

\*

O Tribunal é competente, remetendo-se, no demais para o Despacho de 18 de janeiro de 2023, anteriormente proferido.

As Partes têm personalidade e capacidade judiciárias e são legítimas, remetendo-se, quanto à legitimidade, para o Despacho de 18 de janeiro de 2023, anteriormente proferido.

Não há nulidades, exceções ou questões prévias de que cumpra oficiosamente conhecer.

\*

O Reclamante adquiriu um conjunto de eletrodomésticos para uso não profissional a sociedade que se dedica, com intuito lucrativo, à sua comercialização (cf. factos provados 1 a 5).

O mencionado contrato compreendeu ainda a entrega dos eletrodomésticos vendidos no local acordado (cf. facto provado 4). Ficou ainda provado que a Reclamada, no cumprimento da obrigação de entrega, se socorreu dos serviços de transporte prestados por entidade terceira, por aquela contratada (cf. facto provado 6) e que, nem da data acordada, nem nas duas datas seguintes indicadas ao Reclamante, os eletrodomésticos em causa foram entregues, obrigando o Reclamante a deslocações desnecessárias de Lisboa ao Algarve apenas para receber os bens vendidos (cf. facto provados 8, 9, 11 e 15). Que, por fim, a entrega, que deveria ter ocorrido no final de julho de 2022, apenas ocorreu em setembro de 2022 (cf. factos provados 7 e 20).

Em face do exposto, tendo sido fixado um prazo para o cumprimento da obrigação de entrega e não tendo a Reclamada cumprido pontualmente tal obrigação, estamos perante um caso de mora, que obriga a Reclamada a indemnizar o Reclamante dos prejuízos causados (cf. artigos 804.o e 805.o, n.o 2, al. a), do Código Civil). O facto de a Reclamada, no cumprimento da obrigação acordada, ter optado por contratar os serviços de transporte dos mencionados eletrodomésticos a terceiro, não a isenta dessa responsabilidade (cf. artigo 800.o, n.o 1, do Código Civil). Assim, e não tendo a Reclamada logrado demonstrar que não tivesse tido culpa em tal situação, vale a presunção do artigo 799.o do Código Civil, sendo a Reclamada responsável pelos danos do Reclamante (cf. art. 798.o do Código Civil).



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



\*\*

Resta, assim, analisar os danos invocados pelo Reclamante e responder se a

Reclamada é, ou não, responsável pelo respetivo ressarcimento. A saber: - Por deslocações desnecessárias;

- Por valores devolvidos (1 a 15 de agosto);
- Por receitas não arrecadadas (15 a 31 de agosto).

Quanto às deslocações desnecessárias ao local do cumprimento, ficou provado que o Reclamante se deslocou por três vezes ao local do cumprimento da obrigação, por assim lhe ter sido transmitido pela Reclamada, mas sem sucesso. Residindo em Lisboa e sendo o local da entrega em Santa Luzia, o Reclamante foi três vezes a Santa Luzia, Tavira, e por três vezes regressou a Lisboa. Além do tempo da viagem, gastou gasolina e portagens ainda que em montante concretamente não apurado.

Assim quanto a despesas com deslocações desnecessárias e dentro dos limites que foram provados pelo Tribunal, fixa-se a respetiva indemnização, segundo juízos de equidade, em € 325,00 (cf. n.º 3 do artigo 566.º do Código Civil).

Em segundo lugar, pede o Reclamante a condenação da Reclamada no pagamento de € 1300,00 relativo a valor de arrendamento cancelado e de € 650,00 relativo a reserva de arrendamento cancelado, relativo ao período compreendido entre 1 a 15 de agosto, no local da entrega. Isto é, por rendas que o Reclamante já tinha recebido, mas que teve de devolver.

Quando a isto ficou provado o seguinte: *i)* que os eletrodomésticos vendidos pela Reclamada deveriam ter sido entregues na fração do Reclamante a 28 de julho de 2022; *ii)* que o Reclamante já tinha a mencionada fração arrendada na primeira semana e reservado o arrendamento na segunda semana da agosto na condições de o mesmo estar equipado com eletrodomésticos; *iii)* que o arrendamento da primeira semana de agosto e a reserva da segunda semana da agosto foram canceladas em resultado de a fração em causa não ter eletrodomésticos.

Assim, apenas se pode concluir que, não fora a mora da Reclamada no cumprimento da obrigação de entrega dos eletrodomésticos que vendeu, o Reclamante não teria devolvido € 1950,00 já recebidos a título de rendas pelo arrendamento da mencionada fração. Logo, tem o Reclamante direito a ser indemnizado da quantia de € 1950,00 da Reclamada (artigos 804.º e 562.º do Código Civil).

Por fim, pede ainda o Reclamante a condenação da Reclamada € 2600,00 relativo à impossibilidade de arrendar a fração de 15 e 31 de agosto de 2022.



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



Não é obrigatório que um imóvel, mesmo que para férias, tenha de ser arrendado com eletrodomésticos. Assim do ponto de vista técnico não há uma impossibilidade objetiva e absoluta de o Reclamante, querendo, arrendar o local (da entrega) de 15 a 31 de agosto. Contudo, conforme revelam as regras da experiência, é sabido que o mês de agosto é o mês com maior procura de arrendamento para férias no Algarve, que quem costuma arrendar apartamentos para férias pretende nos mesmos eletrodomésticos (no mínimo, um frigorífico) e que o valor da renda por um imóvel para férias sem eletrodoméstico é significante inferior ao valor da renda do mesmo imóvel com eletrodomésticos. Logo, ainda que o Reclamante pudesse arrendar a fração no período compreendido de 15 a 31 de agosto, o valor da renda seria inferior ao da renda habitual. Quanto a esta diferença há uma “impossibilidade” imputável à Reclamada que a mesma deve suportar pela sua mora. Dentro dos limites que foram provados, fixa-se a respetiva indemnização, segundo juízos de equidade, em € 1.300,00 (art. 566.o/3 do Código Civil).

Em suma, pelos motivos expostos, procede parcialmente a reclamação apresentada.

#### **4. DECISÃO**

Pelo exposto, julga-se parcialmente procedente a presente reclamação e, em consequência, condena-se a Reclamada ---- no pagamento de indemnização ao Reclamante no valor total de € 3.575,00 (três mil, quinhentos e setenta e cinco euros).

Fixa-se à ação o valor de € 5.000,00 (cinco mil euros), o valor indicado pelo Reclamante e que não mereceu a oposição da Reclamada.

Sem custas adicionais.

Notifique, com cópia.

Lisboa, 2 de fevereiro de 2023.

O Juiz Árbitro,

**(Tiago Soares da Fonseca)**