



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

**Processo nº 3931/ 2023**

---

## **TÓPICOS**

**Serviço:** Serviços postais e de entregas de mensagens

**Tipo de problema:** Suspensão do fornecimento do bem ou da prestação do serviço sem aviso prévio

**Direito aplicável:** Lei nº 24/96, de 31 julho

**Pedido do Consumidor:** Devolução do valor pago (€100,33) acrescido de compensação por cancelamento de serviço/supressão no valor de €600,00.

---

## **SENTENÇA Nº 91/2024**

### **SUMÁRIO:**

1. A Lei n.º 24/96 regula e tutela as relações de consumo e define os direitos do consumidor nomeadamente o direito à qualidade dos bens e serviços e o direito à reparação dos danos nos art.os 4 e 12.
2. O incumprimento de serviço contratado, se cumpridos os pressupostos da responsabilidade civil pode ser um facto gerador de danos e prejuízos indemnizáveis à luz do regime legal do CC.

### **1. Identificação das partes**

Reclamante:

Reclamada:

### **2. Preâmbulo/ Da Arbitragem**

O Centro é uma associação privada sem fins lucrativos autorizada pelo Membro do Governo responsável pela área da Justiça para poder desenvolver a sua atividade e encontra-se inscrito junto da Direção-Geral do Consumidor como entidade de resolução alternativa de litígios, nos termos dos artigos 5.º e 16.º da Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro, que transpõe a Diretiva 2013/11/UE do Parlamento Europeu e do Conselho sobre a RAL, que estabelece o enquadramento jurídico dos mecanismos de resolução extrajudicial de litígios de consumo.



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

Nos termos do Regulamento do CACCL foi indicado a juiz árbitro aqui signatária, para a constituição do tribunal arbitral, e marcada tentativa de conciliação e julgamento arbitral para o dia 19 de fevereiro de 2024, nas instalações do CACCL em Lisboa, que se fixa como lugar da arbitragem, ainda que a audiência tenha decorrido também via Teams.

### **3. Do objeto do litígio**

Alega o reclamante no seu pedido, em síntese que a 15.11.2023 fizera uma ordem para o transporte de uma máquina de lavar louça de mais ou menos 50 kgs e agendou a reclamada a recolha para o dia seguinte, contudo ninguém apareceu.

No dia 17.11.2023 apareceu uma pessoa, mas trazia um carro comercial e não a pode levar, falando com um superior que passariam de tarde, embora até dia 22.11.2023 ninguém aparecesse.

Mais tarde foram informando que havia constrangimentos e o reclamante refere que foi sempre difícil ser atendido pelo apoio ao cliente pelo telefone.

Chegou a receber um email com a indicação de que teriam informação de que fizeram a recolha, mas a mercadoria não estava devidamente preparada, mas ninguém o viera recolher, nem verificar o estado de preparação.

No dia 22.11.2023 indica ter conseguido contactar com um número diferendo e refere que o informaram de que por não estar na embalagem original não faziam o transporte. Questionou onde estava tal e referiram os termos e condições pelo ponto 15B.

Discordando dessa posição pois a encomenda estava fechada e sendo uma máquina de lavar nova resistente e adequada ao conteúdo e exigências específicas do transporte do bem, ainda mais quando o destino era uma casa particular dos sogros.

Depois de ter pedido para falar com superior, e de tal ter sido negado, informou que agiria contra a empresa e refere o reclamante que lhe disseram que se necessário seriam mais explícitos nos termos e condições, palavra por palavra para que este caso fosse incluído.

Referiram que não fariam o transporte e devolveriam o valor, mas quando o reclamante pediu uma compensação sobre o processo ter sido mal gerido, ter tido atraso e ter de procurar e pagar por outro meio, quando o erro não fora seu foi-lhe negada.



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

Já a 23.11.2023 depois de ter sido cancelado o serviço por parte da reclamada, por não estar supostamente de acordo com os termos e condições, veio uma pessoa para recolher a encomenda, já com os meios necessários. Ocorre que no dia anterior, a 22.11.2023 a máquina já havia sido enviada para Portalegre, pois o cunhado do reclamante veio numa das suas carrinhas, classe 2, até Lisboa e levou a mesma.

Pede assim o reclamante que lhe seja devolvido o valor que pagou acrescido de juros e compensação que permita cobrir os custos da viagem de terceiro com portagens, gasóleo, tempo, e compensação por todo o seu trabalho e problemas que este processo lhe causou.

A reclamada pronunciou-se em contestação alegando uma questão prévia (que será avaliada abaixo) e ainda sem prescindir alegou dos factos que a reclamada se dedica à atividade de transitária, ou seja, de organização do transporte de mercadorias por via terrestre ou marítima.

O reclamante recorreu aos serviços da reclamada para transporte de uma máquina de lavar louça de mais ou menos 50 kg.

Na qualidade de transitária a Reclamada presta o serviço de organização do transporte de mercadorias, ou seja, subcontrata transportadoras para procederem ao transporte de diversos tipos de itens.

Não tem assim conhecimento do conteúdos das encomendas até porque em caso algum as poderia abrir, sendo da responsabilidade do reclamante declarar que cumpre as cláusulas quanto às condições de envio e bens permitidos ou proibidos.

As condições contratuais que cada cliente declara aceitar quando efetua o pedido de transporte constam na íntegra do site da reclamada.

Pode verificar-se nos termos e condições do serviço prestado pela Reclamada um separador autónomo identificado por objetos proibidos, onde consta expressamente a referência a “eletrodomésticos usados ou qualquer eletrodoméstico com peso superior a 10 kgs.”

A reclamada faz ainda indicação aos termos previstos nas cláusulas contratuais gerais subscritas pelo cliente, na cláusula 11.a sobre o objeto e cláusula 12.a Itens proibidos, cujo conteúdo se dá por reproduzido conforme contestação.



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

É ainda alegado que o Reclamante pretendia transportar uma máquina de lavar louça de aproximadamente 50 kg, sucedendo que o reclamante não especificou aquando do pedido de transporte, o bem a transportar, e a reclamada só teve conhecimento que se tratava de uma máquina de lavar louça quando do seu levantamento pela transportadora.

E mesmo assim só não efetuou o transporte porque o motorista responsável entendeu que o bem não se encontrava devidamente acondicionado para efeito de transporte.

Isto porque apesar de não estar obrigada a efetuar o transporte a Reclamada de boa-fé, e porque o processo de recolha da encomenda já havia sido iniciado, tendo assegurar o transporte da máquina de lavar quando percebeu da importância do mesmo para o reclamante.

Entretanto o Reclamante expediu a encomenda através de outra transportadora para a casa dos seus sogros como refere na reclamação apresentada, não tendo possibilitado à reclamada - ou à transportadora por esta contratada - que procedesse finalmente ao envio da encomenda em segurança e devidamente acondicionada.

Quanto aos danos reclamados pelo cliente, diga-se que com o cancelamento do serviço por indicação do cliente que procedeu ao envio por outra transportadora por sua iniciativa a reclamada propôs de imediato o reembolso da quantia paga pelo serviço que acabou por não ser concretizado (ainda que entenda que com responsabilidade do mesmo reclamante).

Mesmo em mediação foi solicitado o respetivo IBAN ao cliente, para a restituição da quantia, o que o mesmo nunca forneceu.

Ao invés pretende ser compensado por alegados danos não patrimoniais ou por transtorno causado pelo atraso no envio da máquina de lavar, para a casa dos seus sogros, atraso esse causado no entendimento da reclamada pelo próprio, que não só pretendeu que fosse feito o transporte de ym item listado coo excluído dos bens cujo transporte a reclamada assegura, como ainda não o acondicionou de molde a permitir o transporte em segurança, tendo levado a que o motorista recusasse o transporte.

Dito isto vir requerer a condenação da reclamada no pagamento do serviço pago pelo reclamante (o qual a mesma já se propor devolver) e uma compensação que quantifica em €600 é para a reclamada de uma desfaçatez que não merece qualificação.



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

Porquanto para além da pretensão carecer em absoluto de fundamento fáctico-jurídico, mesmo ao abrigo de proteção do consumidor, em momento algum considera a reclamada que foi justificado o pretense dano.

Salienta que a encomenda foi enviada a título particular, ou seja o reclamante não desenvolve atividade relacionada com o envio/transporte de eletrodomésticos ou seja não foi penalizado comercialmente ou a outro título pelo envio da máquina de lavar uns dias depois do pedido.

O bem acabou por ser expedido e entregue pelo que o mesmo só terá – salvo melhor entendimento – de ser ressarcido do valor do serviço que não foi levado a efeito.

Pelo que o pedido de compensação pecuniária no montante de €600 que diga-se nem o item transportado terá certamente tal valor, não tem qualquer escopo no contrato, nas cláusulas contratuais gerais subscritas pelo cliente, nem na legislação aplicável.

Seria sempre de considerar abusivo tal pedido, ao abrigo do disposto no art. 334o CC, uma vez que o reclamante não poderia ter ignorado a limitação no envio de eletrodomésticos nem o estado deficiente em que acomodou o bem para a sua recolha.

Considera ainda a reclamada que noutra sede certamente lhe seria assacado um pedido de litigância de má-fé pelo pedido absolutamente abusivo e sem qualquer ratio que o mesmo veio formular a este tribunal arbitral.

Assim deverá o pedido formulado improceder com as devidas e legais consequências.

Posteriormente e antes da audiência, a 16.02.2024 veio o reclamante pronunciar-se sobre a contestação no sentido de indicar que anexava a lista de artigos proibidos que estava à data da encomenda indicado, enviando aos autos um printscreen à data da encomenda e à data do envio, onde se

identifica o item como máquina de loiça. O item referido “eletrodomésticos usados ou qualquer eletrodoméstico com peso superior a 10 kgs” foi adicionado de acordo com a alegação do reclamante, à lista da empresa somente depois de todo o processo de queixa estar em marcha.



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

#### **4. Do valor da causa**

Nos termos do art. 6.o do Regulamento do CACCL, o valor da causa corresponde ao valor atribuído ao pedido formulado pelo reclamante, não podendo o valor ser superior a €5000.

A presente causa tem o valor total de €700.13 (setecentos euros e treze cêntimos).

#### **5. Da tentativa de conciliação e do julgamento arbitral**

Na data e hora designada para a audiência, verificou-se estar presente o Reclamante, representado pelo seu ilustre mandatário Dr. ---, e a Reclamada, representada pelo seu ilustre mandatário Dr. ----.

Foram ainda ouvidas as testemunhas Sra. --- e Sr. ---, conforme indicação da reclamada e do reclamante respetivamente.

Nos termos do Regulamento deu-se lugar ao andamento da audiência, lograda a hipótese de acordo entre as partes.

Foram ouvidas as mesmas.

Finda a produção de prova, e concluídas as alegações finais, foi encerrada a audiência de discussão e julgamento, tendo as Partes sido informadas que posteriormente seriam notificadas da Sentença.

#### **6. Do Saneador**

Este tribunal arbitral é competente considerando a vontade manifestada pelo Reclamante consumidor, a natureza do litígio, e a sujeição deste ao regime da arbitragem necessária (art. 15o da citada lei, alterada pelo art. 2o, da Lei n.o 6/2011, de 10.03).

O processo é assim o próprio e as partes legítimas e capazes.

Quanto à questão prévia levantada na contestação pela Reclamada da inconstitucionalidade do art. 15o do Regulamento do Centro, acompanhamos e remetemos para as conclusões do Ac. 202/20.3YRPRT.P1<sup>1</sup>, do Tribunal da Relação do Porto, de 11.02.2021:



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



« (...) o artigo 14.o, n.o 2 da Lei 24/96 sujeita os conflitos de consumo de reduzido valor económico a arbitragem necessária ou mediação quando, por opção expressa dos consumidores, sejam submetidos à apreciação de tribunal arbitral adstrito aos centros de arbitragem de conflitos de consumo legalmente autorizados.

Sustenta o requerido que tal norma é inconstitucional por violar o direito de acesso aos tribunais e à tutela jurisdicional efectiva, bem como o princípio da igualdade.

Diz o n.o 1 do artigo 20.o da CRP que a todos é assegurado o direito ao acesso e aos tribunais para defesa dos seus direitos e interesses legalmente protegidos.

O direito de acesso aos tribunais a que se refere o n.o 1 do artigo 20.o inclui, no seu âmbito normativo, além de outros, o “subdireito” de acção, que se mostra concretizado, na área do processo civil, pelo disposto no artigo 2.o, n.o 2 do CPC.

O direito de acção ou de agir em juízo terá de se efectivar através de um processo equitativo, como postula o n.o 4 do artigo 20.o.

Todo o processo – desde o momento do impulso da acção até ao momento da execução – deve estar informado pelo princípio da equitatividade, através da exigência do processo equitativo. O significado básico da exigência do processo equitativo é o da conformação do processo de forma materialmente adequada a uma tutela judicial efectiva.

A doutrina e a jurisprudência têm procurado densificar o princípio do processo equitativo através de outros princípios, dos quais destacamos, por serem os que aqui nos interessam: a) o direito à igualdade de armas ou direito à igualdade de posições no processo, com proibição de todas as discriminações ou diferenças de tratamento arbitrárias; b) o direito de defesa e o direito ao contraditório, traduzido fundamentalmente na possibilidade de cada uma das partes invocar as razões de facto e de direito, oferecer provas, controlar as provas da outra parte e pronunciar-se sobre o valor e resultado destas provas.

Lopes do Rego defende que, embora considerando que a Constituição não impõe um modelo predeterminado para o processo judicial entre particulares, gozando, consequentemente, o legislador ordinário de ampla margem de discricionariedade no delinear da respectiva tramitação, segundo considerações de oportunidade, eficácia e celeridade, deverá esta subordinar-se, no entanto, a um cumprimento minimamente satisfatório dos dois princípios fundamentais acima referidos.



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



Ou seja, o legislador infraconstitucional tem legitimidade para regular procedimentalmente o exercício dos direitos de acção ou de defesa, criando determinadas regras adjectivas que apenas disciplinam (sem dificultarem ou restringirem de modo intolerável) o acesso aos tribunais.

A efectividade do direito de defesa pressupõe: a) o conhecimento pelo demandado do processo contra ele instaurado; b) a concessão de um prazo razoável para o exercício dos direitos de oposição e de resposta; c) a eliminação ou atenuação de gravosas preclusões ou cominações, decorrentes de uma situação de revelia ou ausência de resposta à conduta processual da parte contrária, que se revelem manifestamente desproporcionadas.

A arbitragem é um meio de resolução alternativo de litígios, o que significa que, a par dos tribunais estaduais, aquela consubstancia uma outra via para as partes buscarem a composição dos seus litígios.

Segundo os mesmos autores, a arbitragem voluntária assume-se, na sua natureza, como uma manifestação de uma jurisdição que, embora enquadrada legislativamente, deve ser considerada como puramente privada e não como “delegada” pelo Estado; considerando a noção de arbitragem necessária geralmente aceite pela doutrina, entendem que como tal deve ser considerada aquela “(...) que, não derivando da autonomia da vontade das partes, é imposta por lei especial, confiando a árbitros a resolução de um litígio que passa a ser subtraído à jurisdição dos tribunais que, regra geral, deteriam a competência para julgar uma determinada causa.”.

Salientam ainda que a falta do elemento contratual na arbitragem necessária aproxima esta forma de resolução de litígios da jurisdição estadual.

No processo arbitral, são observados os princípios da defesa, do contraditório e da igualdade de armas (artigo 30.o, n.o 1 da LAV).

A tramitação processual subsequente à apresentação da petição inicial segue regras similares às do CPC, com observância dos princípios atrás referidos (artigos 33.o a 38.o da LAV), não havendo, sequer, lugar ao efeito cominatório da falta de apresentação da contestação, ao invés do que sucede no CPC (cfr. o artigo 35.o, n.o 2 da LAV, em contraponto ao artigo 567.o, n.o 1 do CPC).





CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

Resulta do exposto que, na arbitragem necessária, o direito de acesso a uma tutela jurisdicional efectiva se encontra devidamente assegurado, densificado nas próprias normas processuais da LAV, que, para além de consagrarem os princípios da defesa, do contraditório e da igualdade de armas, regulam a tramitação processual de forma idêntica à da legislação processual civil.

Não há, por isso, violação do disposto no artigo 20.o da CRP e, conseqüentemente, não há violação do princípio da igualdade consagrado no artigo 13.o da mesma Lei Fundamental. (...)

A requerida invoca novamente a inconstitucionalidade da norma do artigo 14.o, n.o 2 da Lei 24/96, na previsão da sujeição dos conflitos de consumo à arbitragem necessária, desta vez, quando conjugada com as normas dos artigos 39.o, n.o 4 da LAV e 15.o do Regulamento (...), ou seja, quando interpretada no sentido da irrecorribilidade das sentenças dos tribunais arbitrais.

Dispõe o artigo 39.o, n.o 4 da LAV que a sentença que se pronuncia sobre o fundo da causa ou que, sem conhecer deste, ponha termo ao processo arbitral, só é susceptível de recurso para o tribunal estadual competente no caso de as partes terem expressamente previsto tal possibilidade na convenção de arbitragem e desde que a causa não haja sido decidida segundo a equidade ou mediante composição amigável.

Por seu turno, diz o artigo 15.o, n.o 4 do Regulamento (...) que a sentença arbitral tem o mesmo carácter obrigatório e a mesma força executiva de uma sentença de um tribunal judicial, sendo apenas suscetível de recurso se o valor do processo for superior ao da alçada do tribunal judicial de primeira instância e tiver sido decidida segundo o direito.

Como salienta Fernanda da Silva Pereira, salvo no que respeita aos princípios enformadores do ordenamento jurídico, designadamente o princípio do contraditório, da igualdade das partes e da citação do demandado, o Regulamento Arbitral deverá desempenhar uma função primordial relativamente à LAV; esta deve ter somente um papel supletivo e de garante de que as regras imperativas que contém são respeitadas pelo tribunal arbitral.

Podendo a norma da irrecorribilidade da sentença arbitral que tenha decidido por aplicação do direito (e não segundo a equidade ou por composição amigável) prevista no n.o 4 do artigo 39.o da LAV ser afastada por vontade das partes, conforme ali se prevê, trata-se de uma norma supletiva que, por isso, pode também ser afastada pelo Regulamento Arbitral.



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



Assim, face ao disposto no artigo 15.o, no 4 do Regulamento (...), as sentenças proferidas pelo respectivo Tribunal Arbitral (...) são recorríveis, desde que julguem pela aplicação do direito e tenham valor superior à alçada do tribunal judicial de 1a instância, não sendo necessário que as partes estipulem essa recorribilidade na convenção arbitral.

A contrario, resulta daquele preceito do Regulamento que as sentenças proferidas sobre objecto conflitos de consumo de valor inferior à alçada do tribunal judicial de 1a instância não admitem recurso para o tribunal judicial.

Mas a referida irrecorribilidade não resulta do facto de a norma do artigo 14o, n.o 2 da Lei 24/96 submeter tais conflitos a arbitragem necessária, dessa forma inexistindo convenção de arbitragem.

A norma do n.o 4 do artigo 39.o da LAV limita-se a consagrar a regra da irrecorribilidade da sentença arbitral e a possibilidade do afastamento dessa regra pela convenção arbitral (e também pelo Regulamento Arbitral, como já vimos).

Mas não afasta a aplicação à sentença arbitral das regras gerais da admissibilidade dos recursos, tais como a da alçada e da sucumbência previstas no artigo 629.o do CPC.

Ou seja, ainda que não existisse a norma do artigo 14.o da Lei 24/96 e as partes pudessem convencionar a admissibilidade do recurso da sentença arbitral em causa nos presentes autos, sempre a mesma seria irrecorrível, por ter valor inferior à alçada do Tribunal de 1a instância.

E a jurisprudência constitucional tem entendido, de forma reiterada, que – fora do âmbito do processo penal – não está generalizadamente assegurado o “direito ao recurso”, que não pode considerar-se compreendido no artigo 20.o da CRP

Não se verifica, pois, a inconstitucionalidade invocada pela requerida.»

Passa-se assim à apreciação e decisão do mérito da causa.

## **7. Da Fundamentação:**

Dos fundamentos de facto:



### **7.1. Resultam como factos provados:**

- a) O Reclamante contratou, através do site da reclamada, a 15.11.2023 o serviço de transporte de uma máquina de lavar loiça, sendo a mesma transitária;
- b) Do formulário preenchido não consta na impressão um campo de peso, mas está a discriminação e o valor dado ao bem de €300;
- c) Pelo serviço de transporte nas moradas indicadas foi pago o valor de €100,33;
- d) O valor apresentado, e cobrado, foi aceite pela Reclamada;
- e) O serviço nunca foi prestado;
- f) As informações dadas ao consumidor no momento da celebração do contrato foram insuficientes, não havendo uma recusa ou inspeção/peso do bem posteriormente;
- g) O consumidor seria responsável pelo mau acondicionamento se existisse, mas isso não invalidava o serviço de ser prestado;
- h) O objeto não constava na listagem de bens proibidos na informação inicial prestada;
- i) O Reclamante teve prejuízos e transtornos com o procedimento;
- j) Porque apesar do que pagou o serviço não foi feito, e teve de recorrer a um terceiro particular para o realizar;
- k) O serviço de transporte não foi recusado injustificadamente;
- l) O valor pago ainda não foi devolvido.

### **7.2. Resultam como factos não provados:**

- a. Que o bem não estivesse devidamente acondicionado para ser transportado;
- b. Que a informação de bem proibido tivesse sido prestada devidamente;
- c. Que tenham existido danos patrimoniais.

Os factos provados e não provados são motivados pela convicção que este tribunal alicerça nas provas ou ausência delas, apresentadas por ambas as partes no processo.

Concretamente tiveram por base os depoimentos das partes, e a documentação entregue, conjugadas com os conhecimentos da situação objeto do litígio, de modo a convencer o Tribunal da causa.



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

## 8. Do Direito

Depois de devidamente delimitado o objeto do litígio e apreciado criticamente o conjunto da prova produzida nestes autos, cumpre a este Tribunal aquilatar da verificação dos pressupostos constitutivos do direito a indemnização invocado pelo requerente.

Porém, antes de nos pronunciarmos sobre a questão solucionar, importa caracterizar a natureza e regime jurídico aplicáveis ao vínculo negocial em causa nos presentes autos, cuja apreensão e compreensão se afiguram essenciais para o adequado enquadramento jurídico do direito a ser ressarcido, de que o Reclamante se arroga titular

A Lei n.º 24/96 de 31 de julho veio estabelecer o regime legal aplicável à defesa dos consumidores.

Deste regime decorre, para o consumidor, o direito à qualidade dos bens e serviços prestados, que devem ser aptos a satisfazer os fins que se destinam e a produzir os efeitos que se lhes atribuem, segundo as normas legalmente estabelecidas ou de acordo com as suas legítimas expectativas, e 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 na vigência dos contratos – é o que resulta da al. a) do artigo 3º, artigo 4º, e do nº 1 do artigo 9º.

Ainda, se dispõe, que o consumidor tem direito à indemnização dos danos patrimoniais e não patrimoniais resultantes do fornecimento de bens ou da prestação de serviços defeituosos (nº 1 do artigo 12º).

Posto isto, vejamos qual o regime aplicável ao caso em apreço. Entre as partes foi celebrado um contrato de prestação de serviços para a recolha e entrega de um bem – máquina de lavar louça - nos termos do qual o Reclamante solicitou à Reclamada a mesma recolha e entrega.

Nos termos do nº 1 do artigo 553º do CPC (aplicável por força do Regulamento deste Centro), é permitido ao requerente fazer pedidos alternativos com relação a direitos que, por sua natureza ou origem sejam alternativos, ou possam resolver-se em alternativa.



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



Ora, tendo em conta a matéria factual provada, e uma vez que o pedido de recolha e entrega do produto não é já possível, atento o procedimento, que a própria Reclamada já admitiu, vamos prosseguir com a análise acerca do pedido de ressarcimento do prejuízo que o Demandante suportou e, também, peticionou, atendendo ao valor que está em discussão.

Assim importa sublinhar na legislação relevante para o denunciado.

Com efeito, a questão fulcral na responsabilidade civil consiste em saber quando e em que termos alguém deve indemnizar um prejuízo sofrido por outrem, que é o mesmo que responder à difícil questão da imputação de um dano a uma pessoa por ele responsável, que não se integre no âmbito dos danos social e juridicamente aceites.

Para que possamos falar em responsabilidade civil, certos pressupostos têm de estar reunidos.

Estes pressupostos, genéricos, aplicam-se indiscriminadamente a todas as modalidades de responsabilidade civil, cuja existência é, por sua vez, determinada pelas diferentes normas de imputação.

Várias categorizações de pressupostos foram sendo elencadas pela doutrina, sendo que a mais comum enumera cinco pressupostos cumulativos da responsabilidade civil enquanto fonte de obrigações, a saber:

- 1) Facto voluntário, objetivamente controlável ou dominável pela vontade, que tanto pode consistir numa ação (facto positivo) que viole o dever geral de abstenção ou de não intervenção na esfera do titular do direito absoluto, como numa omissão ou abstenção (facto negativo);
- 2) Ilícitude, enquanto reprovação da conduta do agente, nuns casos por violação de um direito absoluto de terceiro ou violação de uma norma destinada a proteger interesses alheios, noutros casos pelo incumprimento das suas obrigações pelo devedor;
- 3) Culpa, enquanto juízo de reprovação ou censura do agente que, em face das circunstâncias do caso concreto, e atendendo às suas capacidades, podia e devia ter agido de modo diferente;



4) Dano, entendida como “toda a perda causada em bens jurídicos, legalmente tutelados, de carácter patrimonial ou não” e, para os efeitos da obrigação de indemnizar, enquanto reflexo ou efeito do dano natural no património do lesado, por via da destruição, subtração ou deterioração de uma coisa, correspondente à diferença entre o estado atual do património do lesado e o estado em que ele estaria, no mesmo momento, se a lesão não tivesse ocorrido, abrangendo, portanto, a diminuição do património já existente (dano emergente) como o seu não aumento (lucro cessante); e

5) Nexo de causalidade, entre o facto gerador da responsabilidade e o dano infligido na esfera jurídica do lesado, sendo o primeiro, no processo factual que, em concreto, conduziu ao dano, condição sine qua non e causa adequada do segundo, ou, por outras palavras, é, pois, necessário escolher, de entre todos os factos que conduziram à produção do dano (condições necessárias), aquele que, segundo o curso normal das coisas, se pode considerar apto a produzir o dano (condição adequada), afastando-se todos os demais que só por virtude de circunstâncias extraordinárias ou excepcionais o passam ter determinado.

Por outro lado, no quadro da tipologia das modalidades de responsabilidade civil, é típica a adoção entre responsabilidade civil contratual ou obrigacional e responsabilidade civil extracontratual, extraobligacional. Emergindo a primeira do incumprimento ou violação de uma obrigação, fundada num contrato, num negócio jurídico unilateral ou na própria lei, enquanto a segunda radica na violação de direitos absolutos ou de normas legais de proteção de interesses alheios.

Sendo certo que qualquer uma das modalidades enunciadas despoleta a mesma consequência – a obrigação de indemnizar –, regulada, em termos comuns, nos artigos 562.o a 572.o do Código Civil, foi também o próprio legislador que autonomizou, a responsabilidade contratual da responsabilidade extracontratual, remetendo aquela para os artigos 798.o e seguintes, e esta última para os artigos 483.o e seguintes do mesmo diploma.

Outro conjunto de modalidades da responsabilidade civil é aquele que distingue entre responsabilidade civil por factos ilícitos e culposos (artigos 483.o a 498.o do Código Civil), responsabilidade (civil) pelo risco (artigos 499.o a 510.o do Código Civil) e responsabilidade civil por atos lícitos ou responsabilidade pelo sacrifício.

A primeira modalidade corresponde à responsabilidade civil subjetiva, baseada na ideia da culpa individual do autor do facto, enquanto a segunda e terceira modalidades traduzem uma responsabilidade objetiva, isto é, independente de culpa ou de outros fatores pessoais, apenas associada à verificação de certos fatores objetivos.



No caso da responsabilidade pelo risco, a mesma não é alheia, antes mantém estreita conexão com a ideia de que, com a evolução técnica e tecnológica inerente à mundividência atual, vivemos numa “sociedade de risco”, pelo que a convivência em sociedade implica sempre uma perigosidade, ainda que diminuta.

Assim, consolidou-se a ideia de que quem aproveita em seu benefício ou detém a direção efetiva de uma atividade que implica um risco de causar prejuízos a outrem, deve responsabilizar-se pelos prejuízos que essa atividade cause.

Já no que respeita à responsabilidade por factos lícitos, em certos casos, a ordem jurídica permite que alguém sacrifique um bem jurídico de menor relevância em ordem a proteger um bem jurídico de maior valor, porém, o facto de o Direito substantivo suportar tal conduta não exime o seu autor de, na medida em que ela implicou a violação de um direito de outrem, ressarcir o lesado dos prejuízos causados.

Isto posto, revertendo ao caso dos autos, como já vimos, dado que o Reclamante se encontra obrigatoriamente ligado à requerida, a questão de saber se se concretizam, no caso, os pressupostos da obrigação de indemnizar identifica-se com a questão do apuramento dos pressupostos de que depende a responsabilidade civil contratual.

Constitui um dos princípios fundamentais em que assenta toda a disciplina jurídica relativa aos contratos o princípio *pacta sunt servanda*, o qual encontra consagração expressa, entre nós, no artigo 406.º do Código Civil e do qual se podem extrair dois subprincípios:

1. i) princípio da pontualidade, de acordo com o qual os contratos têm de ser cumpridos, ponto por ponto, nos seus exatos termos; eo
2. ii) princípio da estabilidade do cumprimento dos contratos, o qual determina a imodificabilidade ou intangibilidade do conteúdo contratual, i.e., as partes não podem modificar unilateralmente o conteúdo do negócio jurídico bilateral, exceto se houver consenso nesse sentido ou nos casos que a lei o admita.

Em obséquio e como emanação daquele princípio, verificada a não realização de uma obrigação (prestação positiva ou negativa) por um dos contraentes, encontra-se configurada uma situação de não cumprimento da prestação devida que, numa tentativa de arrumação tipológica, pode subsumir-se a dois critérios:



a) quanto à causa, o não cumprimento pode proceder de facto não imputável ao devedor (facto de terceiro, de circunstância fortuita, de causa de força maior ou radicada na própria lei ou mesmo de facto do credor) ou pode assentar em facto imputável ao devedor, sendo que apenas neste último caso se pode falar, em falta de cumprimento do devedor;

b) quanto ao efeito, podemos distinguir três modalidades: a impossibilidade da prestação ou incumprimento definitivo, caso em que a prestação não efetuada já não é realizável ou se tornou impossível, ou o credor perdeu o direito à sua realização ou, ainda que seja possível, o credor perdeu o interesse nela; a mora, hipótese em que a prestação não é executada no momento próprio, mas ainda é possível realizá-la, visto que ela é capaz de satisfazer o interesse do credor, sendo, portanto, um mero atraso ou retardamento no cumprimento da obrigação; e o cumprimento defeituoso, enquanto “categoria heterogénea – entre a mora e o incumprimento definitivo”, que «a doutrina tem procurado definir ou desenhar os contornos da figura do cumprimento defeituoso, afirmando que “na execução defeituosa o devedor realiza a totalidade da prestação (ou parte dela) mas cumpre mal, sem ser nas condições devidas,” valorando a sua autonomia para os “danos que credor não teria sofrido se o devedor de todo não tivesse cumprido a obrigação” ou exigindo certos pressupostos, a saber: realização da prestação contra a pontualidade, aceitação da prestação pelo credor, não conhecendo este o vício ou, em caso de conhecimento, emitindo reservas, relevância do vício e verificação de danos específicos”»

No caso em apreço ficou provado que houve incumprimento do contratado, e que há uma impossibilidade dessa prestação. As informações dadas ao consumidor levaram a crer que o serviço podia ser prestado, e as indicações que o mesmo detinha levaram a que pagasse pelo serviço, e criasse a expectativa da sua entrega.

Assim, não tendo a Reclamada logrado demonstrar o cumprimento da obrigação a que se encontrava adstrita, opôs-se ao Reclamante na presente ação, nos termos e para os efeitos do artigo 449.º do Código Civil, e por isso impõe-se asseverar que a Reclamada incorreu em impossibilidade de prestar aquela obrigação, o qual corresponde, na responsabilidade contratual, ao facto ilícito e, bem assim, à luz do critério da diligência exigível ao bonus pater familias e em face das circunstâncias do caso concreto, não se revelou capaz, com a atividade probatória desenvolvida, de ilidir a presunção de culpa prevista no n.º 1 do artigo 799.º do Código Civil, pelo que a sua atuação merece, também no plano subjetivo, a reprovação do Direito.





CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

Quanto aos danos, o Reclamante alegou que, em consequência do procedimento, teve de pagar a suas expensas a um terceiro – testemunha nos autos – a deslocação e os custos inerentes ao transporte da máquina até Portalegre, para poder de forma particular transportar o bem.

Importa, por último, submeter os danos alegados ao derradeiro crivo do nexos de causalidade para aferir da eventual responsabilização da requerida pelos prejuízos invocados.

Assim, o nexos de causalidade (adequada) pode ser apreciado de acordo com duas formulações: a formulação positiva de causalidade adequada, segundo a qual é causa adequada de um resultado danoso todo e qualquer facto que, segundo um observador experiente na altura da sua prática e de acordo com um critério de normalidade do acontecer, se possa prever que terá como consequência natural ou efeito provável a produção do correspondente dano.

E a formulação negativa de causalidade adequada, de acordo com a qual um facto só é inadequado a produzir um dano sempre que ele seja indiferente para a sua produção, tendo esse dano ocorrido apenas por circunstâncias excepcionais, anormais, extraordinárias ou anómalas, não previsíveis ou previstas, de modo algum, por um observador experiente na altura em que o facto se verificou.

Entre nós, quer a jurisprudência dos Tribunais superiores, quer a doutrina mais autorizada, sufraga o entendimento de que, por ser mais criteriosa e mais ampla, deve reputar-se adotada, pelo artigo 563.o do Código Civil, a formulação negativa da teoria da causalidade adequada, aplicável, nomeadamente, à responsabilidade delitual, e à responsabilidade obrigacional, que pressupõem um facto ilícito e culposo do agente.

Revertendo, de novo, à situação em apreço, cremos que a pretensão indemnizatória do requerente também supera o “teste” último do nexos de causalidade.

Uma vez que os danos alegados constituem um prejuízo sofrido passível de avaliação pecuniária e que, por isso mesmo, podendo ser indemnizados por via da reconstituição natural ou, não sendo esta possível, de indemnização por equivalente pecuniário – artigo 566.o, n.o 1 do Código Civil), não sendo de natureza patrimonial (são danos convertíveis diretamente numa quantia pecuniária equivalente, que pela sua gravidade, merecem a tutela do direito, mediante o arbitramento de uma compensação – artigo 496.o, n.o 1 do Código Civil),



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



Pelo que só com o seu ressarcimento, por via de equivalente pecuniário, se revela possível reconstituir a situação patrimonial que existiria, na data mais recente que pode ser atendida pelo tribunal, caso não se tivesse verificado o evento que obriga à reparação (artigos 562.o e 566.o, n.o 2 do Código Civil).

De acordo com o art.º 762.o do CC, o devedor cumpre a obrigação quando realiza a prestação a que está vinculado (no 1).

Ora, o devedor que falta culposamente ao cumprimento da obrigação torna-se responsável pelo prejuízo que causa ao credor (art.º 798.o) e incumbe ao devedor provar que a falta de cumprimento delituoso da obrigação não procede de culpa sua (no 1 do art.º 799.o).

Não obstante, e quando ao ónus da prova, determina o art.º 342.o que àquele que invocar um direito cabe fazer a prova dos factos constitutivos do direito alegado e a provas dos fatos impeditivos, modificativos ou extintivos do direito compete àquele contra quem a invocação é feita.

É ponto assente que a máquina não foi entregue/transportada, no âmbito do contrato celebrado e que a Reclamada assumiu desde logo a devolução do valor pago, em €100,33.

Como já referido a obrigação de indemnizar assenta na verificação, em concreto, de determinados pressupostos, que se podem aqui considerar cumpridos.

Posto isto, e como se provou, o dano na esfera jurídica contratual do Reclamante, no montante pago pelo transporte não ocorrido, bem como pelos prejuízos que teve no pagamento por si a outra pessoa para tal serviço, resultam do incumprimento de obrigação contratual da Reclamada (entrega da encomendada, que não se verificou), cuja responsabilidade foi assumida.

Pelo que sem mais considerações e entendendo este tribunal que estão cumpridos todos os pressupostos a favor do consumidor, a ação tem necessariamente de proceder, ainda que parcialmente quanto aos valores solicitados.

Devendo sem sombra de dúvidas ser devolvido o valor pago pelo serviço não prestado, resta consolidar o valor a pagar como compensação pelos danos não patrimoniais alegados.



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

Quanto aos danos não patrimoniais verifica-se que o Reclamante formula ainda um pedido indemnizatório pelos prejuízos e danos não patrimoniais sofridos, com o desgaste promovido por toda a situação e a lograda deslocação que acabou por ter de ser feita por outra pessoa para que o transporte contratado à Reclamada ocorresse.

A ressarcibilidade dos danos não patrimoniais é expressamente estabelecida no artigo 12.o, n.o 1, da Lei n.o 24/96, de 31 de julho - Lei de Defesa do Consumidor, já frisado anteriormente.

No que concerne à sua fixação em termos de quantum indemnizatório haverá que atender ao artigo 496.o, n.o 1, do Código Civil, nos termos do qual

na “fixação da indemnização deve atender-se aos danos não patrimoniais que, pela sua gravidade, mereçam a tutela do direito”.

Neste contexto Pires de Lima e Antunes Varela referem que “a gravidade do dano há-de medir-se por um padrão objectivo (conquanto a apreciação deve ter em linha de conta as circunstâncias de cada caso), e não à luz de factos subjectivos”.

Os autores em referência indicam ainda que cabe “ao tribunal, em cada caso, dizer se o dano é ou não merecedor de tutela jurídica”.

Como assinalado pelo Juiz Conselheiro João Trindade, “Merece consenso generalizado o reconhecimento de que os consumidores, porque actuam no mercado de forma atomizada, se encontram em situação de desfavor relativamente à especialização e ao poder técnico - económico dos produtores e demais agentes económicos que ocupam o lado da oferta”, para concluir que “os transtornos, incómodos, angústia e desgosto merecem a tutela do direito pelo que são indemnizáveis”.

No caso em apreço estará em causa ressarcir o Reclamante pelo ocorrido, quando são causados transtornos pela não realização do transporte e ao mesmo tempo por despesas não documentadas que indica ao tribunal ter tido

Assim, consideramos estar em causa factos suscetíveis de causarem ansiedade e, portanto, tutelada pelo direito.

Concluindo-se pela ressarcibilidade de tais danos não patrimoniais, da conjugação do artigo 496.o, n.o 3, que remete para o artigo 494.o, ambos do Código Civil, o montante indemnizatório é fixado equitativamente pelo tribunal, devendo considerar-se o grau de culpa do agente, a situação económica do lesante e do lesado e as demais circunstâncias do caso que o justifiquem.



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



Como nos dá conta o juiz relator José Avelino Gonçalves no acórdão do Supremo Tribunal de Justiça de 28 de maio de 2013, proferido no processo n.º 1721/08.5TB AVR.C18:

«A indemnização reveste, no caso dos danos não patrimoniais, uma natureza acentuadamente mista, não obedecendo o seu cálculo a uma qualquer fórmula matemática, podendo por isso, variar de acordo com a sensibilidade do julgador ao caso da vida que as partes lhe apresentam.»

No caso em apreço, e consideradas as suas especificidades e ponderadas as circunstâncias evidenciadas inerentes aos transtornos e ansiedade causados ao Reclamante pela conduta da Reclamada, bem como o seu grau de culpa no sucedido e nas informações prestadas, afigura-se-nos adequada e equitativa, nesta sede, uma compensação de €200 (duzentos) euros.

Pelo que, e sem mais considerações, decai parcialmente a pretensão do Reclamante, tendo o pedido necessariamente de improceder em parte, quanto aos valores peticionados.

## **9. Das custas**

Nos termos do n.º 5 do artigo 42.º da Lei da Arbitragem Voluntária, “a menos que as partes hajam convencionado de outro modo, da sentença deve constar a repartição pelas partes dos encargos diretamente resultantes do processo arbitral.

Os árbitros podem ainda decidir na sentença, se o entenderem justo e adequado, que uma ou algumas das partes compense a outra ou outras pela totalidade ou parte dos custos e despesas razoáveis que demonstrem ter suportado por causa da sua intervenção na arbitragem.”

Nos termos do art. 16º do Regulamento do CACCL é determinado que “os procedimentos de resolução de litígios poderão estar sujeitos ao pagamento de taxas de valor reduzido, sendo nesse caso definida a existência de obrigatoriedade desse pagamento e a forma da sua cobrança.”

São assim devidas as custas apuradas no presente processo, repartidas pelas partes.



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

## 10. Da Decisão

Atento ao exposto, e sem necessidade de mais considerações, considera-se a ação parcialmente procedente, condenando-se a Reclamada ao pagamento total de €300,33, correspondentes a:

a. Devolução do valor do serviço pago de €100,33; b. Indemnização no valor de €200.

Deposite e notifique.

Lisboa, 29 de fevereiro de 2024

A juiz-árbitro

Eleonora Santos