



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

Processo nº 3140 / 2023

TÓPICOS

Serviço: Aparelhos de uso doméstico grandes

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

Direito aplicável: Lei n.º 24/96, de 31 de julho; Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro; art. 406.º n.º 1 CC; art. 342.º, n.º 1 do CC; artigos 799.º e ss. do CC; 487.º, n.º 2 CC; art. 496.º CC

Pedido do Consumidor: Compensação pelos gastos tidos pelo atraso na entrega do equipamento.

SENTENÇA Nº 9 / 2024

1. PARTES

Reclamante: ----, devidamente identificado nos autos, presente via *Zoom*,

Reclamada: ----, devidamente identificada nos autos, representada pela sua mandatária, Dra. ----, presente via *Zoom*;

2. OBJETO DO LITÍGIO

O Reclamante veio, na sequência da celebração de um contrato de compra e venda de um frigorífico combinado com a Reclamada, deduzir junto do Tribunal um pedido indemnizatório no valor de 279€ (duzentos e setenta e nove euros) relativamente a danos resultantes da entrega do bem. Alega, em síntese, que no dia 14.08.2023 se dirigiu à loja da Reclamada localizada no Centro Comercial ---- e adquiriu um combinado no valor de 699,99€ (seiscentos e noventa e nove e noventa e nove cêntimos), tendo solicitado e adquirido o serviço de entrega pelo preço de 29€ (vinte e nove euros). Em virtude da urgência, o Reclamante alega que lhe foi sugerida uma entrega urgente, a ter lugar na mesma noite até às 22h00, com um custo de 29€ (vinte e nove euros). A entrega não teve lugar naquela data, tendo o frigorífico sido entregue somente na noite de dia 15.08.2023, não tendo havido recolha imediata do seu equipamento antigo. Em virtude da vaga de calor que assolava o país, todos os bens perecíveis que o Reclamante tinha armazenados no

1



frigorífico ficaram descongelados ou mesmo estragados. Vem, assim, o Reclamante solicitar que a Reclamada seja condenada a devolver-lhe o valor da entrega, bem os valores relativos aos danos sofridos pelas despesas resultantes da perda dos alimentos, bem como das deslocações à loja da Reclamada e, ainda, o valor da entrega.

A Reclamada contesta o valor indicado pelo Reclamante, mas sugeriu um acordo com vista à composição do litígio, o qual foi recusado pelo Reclamante.

Não foi possível conciliar a posição das partes.

3. FUNDAMENTAÇÃO

3.1. DE FACTO

3.1.1. Factos provados

Da discussão da causa, bem como da documentação junta aos autos, resultaram provados, com interesse para a causa, os seguintes factos:

- a) A Reclamada é uma sociedade comercial que se dedica de forma profissional à comercialização de produtos para o lar (facto público);
- b) O Reclamante adquiriu o produto para seu uso pessoal e do seu agregado familiar devido ao seu anterior equipamento ter deixado de funcionar (cf. declarações do Reclamante);
- c) A compra e venda teve lugar no dia 14.08.2023 (funcionar (cf. declarações do Reclamante e flh. 3);
- d) O Reclamante contratou o serviço de entrega (cf. declarações das partes);
- e) A entrega teve lugar no dia 15.08.2023, perto das 22h00 (cf. declarações das partes);
- f) O serviço de entrega teve uma natureza onerosa e um custo de vinte e nove euros (funcionar (cf. declarações do Reclamante e flh. 3);
- g) O equipamento antigo do Reclamante não foi recolhido aquando da entrega do novo equipamento (cf. declarações do Reclamante);



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

- h) Nos dias 14.08.2023 a 15.08.2023 existia uma vaga de calor em Portugal (facto público);
- i) Os produtos de natureza perecível que necessitavam de ser armazenados no frio ficaram descongelados e desaproveitados (cf. declarações do Reclamante);
- j) O Reclamante apresentou uma reclamação no Livro de Reclamações (cf. flh. 4 dos autos);
- k) O Reclamante dirigiu-se ao Centro Comercial ---- no dia 14.08.2023, às 22h25 (cf. flh. 11 dos autos);
- l) O Reclamante dirigiu-se ao Centro Comercial ---- no dia 15.08.2023, às 11h25 (cf. flh. 11 dos autos).

3.1.2. Factos não provados

Da discussão da causa, bem como da documentação junta aos autos, resultaram como não provados, com interesse para a causa, os seguintes factos:

- a) Que tenha sido garantido pela Reclamada que a entrega subscrita pelo Reclamante tivesse natureza urgente;
- b) Que a entrega tivesse sido acordada para dia 14.08.2023, a ocorrer durante a noite, ou seja, numa janela horária inferior a 24 (vinte e quatro) horas;
- c) Que a Reclamada tenha, por algum modo, garantido uma entrega quase imediata;
- d) Qual o valor dos produtos alimentícios que pereceram;
- e) Que os produtos indicados nas faturas que o Reclamante junta ao processo correspondam aos que estavam no frigorífico naquele período.



3.1.1 Motivação

A convicção do Tribunal quanto à matéria de facto fundou-se no conjunto de documentos juntos aos autos, bem como na prova produzida na audiência de discussão e julgamento. A análise da prova produzida junto do Tribunal foi realizada pelo mesmo à luz das regras da repartição do ónus da prova, recorrendo a juízos de normalidade e de experiência.

A Reclamada, em sede de audiência, impugna que tivesse sido garantida uma entrega do equipamento a realizar num tão curto espaço de tempo, bem como impugna o valor indicado pelo Reclamante no seu pedido indemnizatório.

No que concerne aos factos não provados a) a e) não foi junta ao processo prova que permita concluir pela sua verificação. Deste modo, de acordo com o princípio geral relativo à produção de prova, consagrado no artigo 342.º, n.º 1 do CC¹, “[à]quele que invocar um direito cabe fazer a prova dos factos constitutivos do direito alegado”. Entende o Tribunal que não foram juntos aos autos elementos de prova que permitissem concluir que tais factos se tivessem como provado.

Pelo exposto, assim fundou o Tribunal a sua convicção quanto à matéria considerada como provada e não provada.

3.2. DE DIREITO

*

O Tribunal é competente para a resolução do presente litígio, ao abrigo do artigo 14.º-2 da Lei de Defesa do Consumidor (Lei n.º 24/96, de 31 de julho), segundo o qual “os conflitos de consumo de reduzido valor económico estão sujeitos 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”, bem como ao abrigo dos artigos 4.º e 5.º do Regulamento Harmonizado para todos os Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo.

¹ CC – Código Civil.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



As partes têm personalidade e capacidade judiciárias e são legítimas.

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

**

Entre o Reclamante e a Reclamada foi celebrado um contrato de compra e venda (artigo 874.º CC) de coisa móvel (um frigorífico). Na atualidade, a compra e venda para consumo é regulada pelo Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro, sendo que este diploma determina no seu art. 53.º, n.º 1 que as suas disposições se aplicam aos contratos celebrados após a sua entrada em vigor. Nos termos do art. 55.º do mesmo Decreto-Lei, a sua vigência iniciou no dia 01.01.2022. Tendo o negócio jurídico – compra e venda – de onde resulta o litígio sido celebrado no dia 14.08.2023, o contrato de onde resulta o conflito que opõe as partes foi celebrado após a entrada em vigor do Decreto-Lei n.º 84/2021, pelo que é este o regime jurídico aplicável ao litígio submetido à apreciação do Tribunal.

A Reclamada é uma sociedade comercial que dedica à comercialização de produtos e equipamentos para o lar e o Reclamante comprador adquiriu o frigorífico combinado para uma utilização não profissional, pelo que nos encontramos perante uma relação de consumo, na modalidade de compra e venda para consumo. As definições de consumidor e profissional, para efeitos da aplicação do regime jurídico da compra e venda para consumo, podem ser encontradas, respetivamente, nas als. g) e o) do art. 2.º do Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro. Está, deste modo, preenchido o âmbito de aplicação do Decreto-Lei n.º 84/2021.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

O problema colocado perante o Tribunal não respeita, contudo, a uma desconformidade do bem, mas sim a um cumprimento defeituoso na entrega do produto adquirido pelo Reclamante e consequente responsabilidade civil daí decorrente da Reclamada. O problema essencial submetido à apreciação do Tribunal prende-se com a entrega do bem e com a determinação do cabal cumprimento dos termos contratuais assumidos pela Reclamada (data e hora da entrega, bem como recolha do equipamento antigo).

Nos termos do art. 406.º n.º 1 CC², o “contrato deve ser pontualmente cumprido, e só pode modificar-se ou extinguir-se por mútuo consentimento dos contraentes ou nos casos admitidos na lei”. O que significa, para o litígio em apreço, que a Reclamada estava obrigada a proceder à entrega do equipamento no domicílio do Reclamante, o que efetivamente sucedeu. Resta, no entanto, saber qual a data e a janela horária em que a entrega deveria ter ocorrido. Sucede, porém, que tais elementos não foram provados por parte do Reclamante no âmbito do presente processo.

De acordo com o art. 342.º, n.º 1 do CC³, “[à]quele que invocar um direito cabe fazer a prova dos factos constitutivos do direito alegado”, o que significa, em termos práticos, que pretendendo o Reclamante fazer valer o seu direito a ser indemnizado, era sobre ele que recaía o ónus de provar os termos contratuais aos quais a Reclamada se havia vinculado. Com efeito, não basta alegar, mesmo que numa reclamação preenchida no Livro de Reclamações, que os funcionários da Reclamada garantiram que a entrega seria feita naquela mesma noite, pois o ónus de alegar não se confunde com o ónus de provar. Neste contexto, não constam do processo elementos documentais que permitam ao Tribunal conhecer dos termos em que a entrega deveria ter tido lugar, nem foi produzida prova testemunhal nesse sentido.

² CC – Código Civil.

³ CC – Código Civil.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

Com efeito, estando o Reclamante a invocar a responsabilidade civil contratual da Reclamada, temos como requisitos cumulativos o facto voluntário, a ilicitude, a culpa, o dano e o nexó de causalidade, de acordo com o disposto nos artigos 799.º e ss. do CC. Analisemos as regras do ónus da prova aplicadas ao caso concreto.

O Reclamante teria de ter procedido à prova do facto, da ilicitude, do dano e do nexó de causalidade; a culpa está presumida (cf. artigo 799.º, n.º 2 CC), cabendo, portanto, à Reclamada demonstrar que agiu sem culpa (quanto à apreciação da culpa, cf. artigo 487.º, n.º 2 CC).

O Reclamante improcedeu, desde logo, na prova do facto. Deste modo, improcede o pressuposto básico do direito que o Reclamante visa tutelar: não havendo prova que permita ao Tribunal concluir que existiu por parte da Reclamada um comportamento ilícito e culposo que se traduziria, no caso, na entrega tardia do equipamento, improcede a alegação da existência de responsabilidade civil da mesma.

No que concerne à recolha tardia do equipamento antigo, a mesma foi realizada numa data posterior, causada incómodo ao Reclamante. Não existindo danos patrimoniais, apenas se poderiam equacionar a hipótese de danos não patrimoniais nos termos do art. 496.º CC. O critério estabelecido no n.º 1 do referido artigo dispõe que na “fixação da indemnização deve atender-se aos danos não patrimoniais que, pela sua gravidade, mereçam a tutela do direito”. No caso em concreto o mero incómodo não configura um dano não patrimonial.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

4. DECISÃO

Pelo exposto, julga-se totalmente improcedente a presente reclamação e, em consequência, absolve-se a Reclamada do pedido contra si deduzido.

Fixa-se à ação, para os devidos efeitos, o valor de 279€ (duzentos e setenta e nove euros), que corresponde ao valor indicado pelo Reclamante e que não mereceu oposição da Reclamada.

Sem custas adicionais.

Notifique, com cópia.

Lisboa, 20 de janeiro de 2024.

A Juiz Árbitro

(Doutora Daniela Mirante)