Processo: 1/2021
Demandante:
Demandada:

***Resumo:** 1. No âmbito das obrigações, há que distinguir entre obrigações de meios e de resultado;*
2. Estamos perante uma obrigação de meios se o devedor apenas se compromete a desenvolver, prudente e diligentemente certa actividade para a obtenção de um determinado efeito, mas sem assegurar que o mesmo se produza; Nas obrigações de resultado, o devedor está vinculado a obter um certo efeito útil;
3. Por outro lado, é hoje pacifica a distinção entre obrigações ou prestações principais e deveres secundários, acessórios ou laterais de conduta, todos coexistentes na estrutura obrigacional; A valoração dos deveres acessórios de conduta encontra apoio em princípios éticos associados ao cumprimento das obrigações;
4. É pacifico o entendimento que estes deveres acessórios de conduta, encontram protecção no nº 2 do artº 762º do CC, nos termos do qual, "no cumprimento da obrigação, assim como no exercício do direito correspondente, devem as partes proceder de boa fé", ou seja, a conduta das partes deve pautar-se pela consideração da integridade moral e patrimonial da outra contraparte.
5. Aquando da celebração de um contrato, as partes investem expectativas de confiança e de boa fé.

A – Relatório

1. Reclamação do Demandante e posição da Demandada

1.1. O Demandante formalizou no dia 4 de Janeiro de 2021, junto do TRIAVE/Tribunal Arbitral de Consumo, reclamação contra a Demandada nos termos da qual vem peticionar o reembolso da quantia de €1.899,00 relativa ao preço pago, no âmbito do contrato de compra e venda, e uma indemnização correspondente aos danos patrimoniais e não patrimoniais de €2.673,80 e €427,00, respectivamente e atento o incumprimento, tudo no total de €4.999,80.

Alega, em síntese:

a. No dia 23 de Maio de 2020 comprou na uma piscina com a designação pelo valor de €1.899, que liquidou;
b. A piscina seria entregue entre 4.06.2020 e 6.06.2020;
c. Os serviços da Demandada confirmaram a existência do produto em stock e a disponibilidade da entrega – conforme nota de encomenda;
d. No dia 4 de Junho de 2020 a Demandada informou que o produto não poderia ser entregue por indisponibilidade do fornecedor e, por não ter produto alternativo dispôs-se a devolver o montante pago pelo Demandante de €1.899;
e. O Demandante não conseguiu encontrar um equipamento alternativo em outros estabelecimentos comerciais,

f. Devido à pandemia e medidas de salvaguarda da saúde publica - os produtos desta natureza tiveram muita procura;
g. No entanto, para proceder à implantação da estrutura do equipamento que comprou, teve de realizar obras no logradouro da sua habitação construindo, nomeadamente uma plataforma que sustentasse a piscina;
h. Tendo para o efeito procedido à remoção de terras, nivelação do terreno, construção de uma plataforma de pedra de chão em cimento;
i. Para o que adquiriu os necessários equipamentos, no montante de €2.373,80,
j. E utilizou mão de obra equivalente a seis dias de trabalho e quantia de €300,00.
k. Em face do incumprimento, o Demandante e sua família ficaram impedidos de disfrutar das utilidades que uma piscina daquela natureza podia proporcionar, e impedidos de gozar os seus dias de ferias e descanso em segurança.
l. O Demandante sofreu diversos incómodos e perturbações, que contabiliza em €427.

Juntou 11 documentos, designadamente a nota de encomenda e comprovativo do pagamento, e fotografias dos trabalhos em execução.

1.2. A Demandada contestou, nos seguintes termos:
a. Confirma a aquisição e encomenda nos termos expostos;
b. E, impugna os restantes factos e documentos a estes relativos;
c. Quanto ao cumprimento das obrigações da Demandada, refere que as datas das entregas são meramente indicativas, geradas pelo sistema informático e que têm em conta a disponibilidade em stock apresentada pelo fornecedor;
d. Conforme o nº 4 dos Termos e Condições da Reclamada a loja compromete-se a (...) *realizar todas as diligências e a desenvolver todos os esforços no sentido de disponibilizar e desenvolver todos os esforços no sentido de disponibilizar ao cliente os artigos encomendados com a maior brevidade possível, não lhe sendo assacada qualquer responsabilidade no caso de a encomenda não poder por qualquer razão ser satisfeita*;
e. A equipa da que recebe a encomenda das piscinas informa-os da tipologia de piscinas e recomenda a preparação do local da instalação por forma a que fique firme e devidamente nivelado para receber o artigo;
f. Mas, ressalva sempre que os trabalhos preparatórios a realizar devem ter lugar após a recepção do artigo pelos seus clientes;
g. Informação que é transmitida a todos os clientes por forma a cautelar dificuldades que possam surgir ou comprometer a entrega das encomendas;
h. Nomeadamente, a indisponibilidade temporária de stock em loja ou ruptura de stock do fornecedor, impossibilidade de produzir os artigos ou outras vicissitudes;
i. Acontece que o fornecedor informou, em 28 de Maio de 2020, os seus distribuidores que, em virtude da pandemia do Coronavirus, se encontrava impossibilitado de entregar as suas piscinas por tempo indeterminado;
j. O que a Demandada transmitiu ao Demandante com a brevidade possível.
k. A Demandada procurou, ainda, verificar na sua loja em Guimarães, e outras, a possibilidade de entrega de um artigo com características idênticas – o que não conseguiu, também por causa da pandemia;
l. Pelo que, frustradas as possibilidades de entrega do artigo não restaria outra alternativa que não a devolução do valor pago pelo Demandante;
m. O que este recusou.

n. Apenas no âmbito deste processo tomou conhecimento das despesas que o Demandante suportou com as obras para a instalação da piscina;
o. E, obteve informação do fornecedor no sentido de não ser necessária uma base de betão;
p. O Manual de instruções da piscina não obriga a uma base cimentada;
q. Foi opção do Demandante a base cimentada, e o início dos trabalhos antes de receber o artigo;
r. E, as datas de entrega assentam numa previsão e são meramente indicativas pois dependem da confirmação da Demandada;
s. Os colaboradores da Demandada alertaram os clientes para potenciais atrasos dos seus fornecedores e prestadores logísticos, na entrega dos artigos encomendados;
t. O Demandante não apresenta facturas ou comprovativos das despesas.

Juntou: comunicação do fornecedor de 28.05.2020 (decisão de deixar de vender piscinas de aço até 2021), e 11.01.2021 com a informação adicional de que a instalação da piscina em causa não requer uma base de betão e manual de instruções.

1.3. O Demandante veio, ainda, responder à contestação da Demandada pugnando pela sua pretensão conforme factos que alegou, nomeadamente a confirmação da existência em stock do produto e respectiva disponibilidade de entrega.
Mais alerta para o facto de o Manual não lhe ter sido previamente facultado.
O que determinou que procedesse à remoção de terras e nivelação do terreno, cimentando o local e procedendo à construção de plataforma de pedra de chão em cimento.

2. Do Tribunal Arbitral

A Lei 144/2015 de 8 de Setembro transpôs para a ordem jurídica nacional a Directiva 2013/11/UE do Parlamento Europeu e do Conselho de 21 de Maio, sobre a resolução alternativa de litígios de consumo (RAL) e estabeleceu os princípios e regras a que deve obedecer o funcionamento das entidades de resolução alternativa de litígios e o respectivo enquadramento jurídico (artº1º).
Assim, a Lei RAL é aplicável aos procedimentos quando os mesmos sejam iniciados por consumidor contra um fornecedor de bens ou prestador de serviços e respeitem a obrigações contratuais resultantes de contratos de compra e venda, como o caso em apreço, celebrados entre vendedores e consumidores residentes em Portugal.
O Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo do Vale do Ave/Tribunal Arbitral, faz parte integrante da Rede de Arbitragem de Consumo, sendo um meio de resolução alternativa de litígios, promove a resolução de conflitos de consumo relativos a contratos celebrados dentro do respectivo âmbito geográfico, e tem competência para dirimir conflitos entre um consumidor (não profissional) e pessoa singular ou colectiva que exerça com carácter profissional uma actividade económica que visa a obtenção de benefícios (tudo como decorre do seu Regulamento – artºs 1º a 6º).

Por outro lado, os conflitos de consumo de reduzido valor económico (até ao montante de €5.000,00) estão sujeitos à arbitragem necessária ou mediação, quando por opção expressa dos consumidores sejam submetidos à apreciação do tribunal arbitral adstrito aos centros de arbitragem de conflitos de consumo legalmente autorizados (conforme nºs 2 e 3 do artº 14º da Lei 24/96 de 31 de Julho (LDC)).

Ainda, de acordo com o Regulamento do TRIAVE (artº 19º), aplicam-se a este processo, subsidiariamente e com as necessárias adaptações, a Lei da Arbitragem Voluntária e o Código de Processo Civil (1ª parte do nº 1 do artº 39º da Lei 63/2011 de 14 de Dezembro).

Nestes termos, não se tendo chegado a um acordo entre as partes, designadamente em sede de Mediação, o processo transitou para a apreciação deste Tribunal (artº 10º e ss do Regulamento do TRIAVE).

B - Saneador

Este tribunal é material e territorialmente competente, uma vez que está em causa um conflito de consumo, iniciado por consumidor, decorrente da celebração de um contrato de compra e venda com profissional (pessoa colectiva), em área de residência do Demandante (cf., ainda, artºs 3º a 5º do Regulamento do TRIAVE).

A toda a causa é atribuído um valor certo que representa a utilidade económica imediata do pedido e que determina, nomeadamente, a competência do tribunal (nºs 1 e 2 do artº 296º do CPC).
Por outro lado, para a determinação do valor da causa, deve atender-se ao momento em que a acção é proposta (nº 1 do artº 299º do CPC).
Assim sendo, o valor do processo, é de €4.999,80 (quatro mil, novecentos e noventa e nove euros e oitenta cêntimos) e corresponde ao montante do pedido formulado pelo Demandante.

O tribunal é competente, de acordo com o seu Regulamento (artº6º).

O processo está sujeito ao Regime da Arbitragem Necessária, como resulta dos nºs 2 e 3 do artº 14º da Lei 24/96 de 31 de Julho, na redacção da Lei 63/2019 de 16 de Agosto, pois foi submetido à apreciação deste tribunal por opção expressa do consumidor, aqui Demandante.

As partes têm personalidade e capacidade jurídica e judiciária, são capazes e legitimas.
Não foram alegadas excepções.
Cumpre apreciar e decidir.

C – Delimitação do objecto do Litígio

O Demandante peticiona reembolso do montante pago pela piscina, acrescido de indemnização por danos patrimoniais e não patrimoniais, atento o incumprimento da entrega produto encomendado.
Uma vez que a Demandada aceita proceder ao reembolso do montante de €1.899,00 pago, que se propõe liquidar, resta-nos, no âmbito da presente ação, verificar os pressupostos do direito à indemnização também aqui peticionada de €2.673,80 e €427 (danos patrimoniais e não patrimoniais).

D – Fundamentos, com interesse para a decisão da causa

I - Factos provados:

I. No dia 23 de Maio de 2020, o Demandante encomendou à Demandada uma piscina – conforme descrição e características mencionadas na respectiva nota de encomenda (nº), da mesma data e documento 1 a 3, junto pelo Demandante;
II. Na mesma data, o Demandante liquidou à Demandada a quantia de €1.899, correspondente ao total da encomenda;

III. A Demandada comprometeu-se a entregar a piscina ao Demandante entre 4.06.2020 e 6.06.2020;
IV. De acordo com a clausª. 4ª. dos termos e condições da encomenda *"A loja compromete-se a realizar todas as diligências e a desenvolver todos os esforços no sentido de disponibilizar ao cliente o artigo por este encomendado com a maior brevidade possível, não lhe podendo ser assacada qualquer responsabilidade no caso da encomenda não poder, por qualquer razão, ser satisfeita";*
V. O funcionário da Demandada, aquando da encomenda, avisou o Demandante para construir "uma boa base sólida" porque era uma piscina em aço e com muita água, e alertou que se houvesse estragos a não assumiria qualquer responsabilidade;
VI. Após a encomenda o Demandante procedeu à remoção de terras, nivelação do terreno, cimento do local e construção de uma plataforma de pedra de chão em cimento, comprando materiais e providenciando pelas máquinas necessárias para o efeito;
VII. E utilizou, para a execução dos trabalhos, mão de obra de familiares e amigos no que equivale a seis dias de trabalho;
VIII. O Manual da piscina (junto com a contestação), não foi entregue ao Demandante;
IX. No dia 4 de Junho de 2020, a Demandada comunicou ao Demandante que a piscina não seria entregue por ruptura de stock no fornecedor, e não haver equipamento alternativo;
X. O Demandante e sua família sofreram incómodos e perturbações pelo facto de a piscina não ter sido entregue, e dela não poderem usufruir;
XI. O fornecedor informou a Demandada, em 28 de Maio de 2020, que não podia cumprir com a encomenda.
XII. O Demandante gastou em materiais e mão de obra, para construção de uma boa base sólida para a piscina, a quantia de €2.373,80 e €300, respectivamente, no total de €2.673,80.

II - Factos não provados

Com relevância para a decisão não se provou que os funcionários da Loja da Demandada tivessem alertado o Demandante (no momento da encomenda), para a realização dos trabalhos preparatórios apenas após a recepção do artigo.

E – Da fundamentação de facto

A matéria assente resulta das declarações de ambas as partes e das testemunhas que apresentaram e, ainda dos documentos juntos pelo Demandante (1 a 11 da Reclamação), e documento 1 e 2, junto pela Demandada.
O Demandante esclareceu o tribunal que optou pela compra da piscina e sua instalação em casa, uma vez que pôs de lado a possibilidade de ir de férias.
Informou, ainda, como se processou a encomenda, no dia 23 de Maio de 2020, nomeadamente que havia duas piscinas para entrega, uma sem confirmação, pelo que foi fácil a escolha pela que restava.
Pagou tudo na altura, e a sua filha menor ficou muito contente.
Resolveu, ainda, fazer uma base sólida porque era muita água, e pediu conselho a um colega da construção civil.
Informou, ainda, que antes, há 14 anos atras, tinha tido uma piscina mais pequena que se desmoronou e desmontou, daí a sua preocupação em fazer uma base forte e sólida – como para tal tinha sido advertido.

Arrancou flores, arranjou uma retroescavadora, tratou o terreno, comprou cimento e areia e os restantes materiais necessários.
Trabalhou com um colega fora do horário e ao sábado, e teve mais 4 pessoas durante a semana.
A filha de onze anos ficou muito desiludida.
Tentou encontrar outra piscina, mas já não conseguiu.
Na altura da encomenda, o vendedor terá confirmado a entrega da piscina à sua frente.
Foi a que fixou a data da entrega, e estava acordado com o fornecedor.
Afirmou que nunca lhe foi entregue o manual da piscina junto com a contestação.
A só disse que era preciso uma boa estrutura, nomeadamente "uma boa base sólida" porque era muito peso de água - alerta de um funcionário.
Não deram explicação do que era preciso, mas afirmaram que não se responsabilizariam se não tivesse uma boa base sólida.
Nunca alertaram para a possibilidade de a encomenda estar sujeita ao stock.
Disse, ainda, que se não tivessem confirmado a disponibilidade não teria comprado porque tinha uma outra alternativa, noutro estabelecimento comercial, nem teria feito o pagamento integral.
Quando reiniciou a procura já não havia piscinas em lado nenhum.
Exibiu as fotografias da obra, explicou os materiais e a mão de obra utilizada.
Afirmou, ainda, que na disseram que era para avançar com as obras.

A sua esposa, também testemunhou em tribunal, confirmou a compra nos termos expostos pelo marido, uma vez que esteve presente.
Reforçou que terá sido um funcionário da loja a aconselhar fazer uma boa base, sob pena de não assumirem responsabilidades se houvesse estragos (piscina em aço e com muita água).
Confirmou, ainda, que o funcionário ligou para o fornecedor e falou à frente deles.
Confirmou, também, que não lhe foram entregues os catálogos/manual, nem fizeram alerta para a possibilidade de não entregarem a encomenda.

Prestou, ainda, depoimento um amigo do Demandante que ajudou nas obras, confirmou os materiais, dias de trabalho e pessoas que executaram o trabalho.
E, ainda, que todos ficaram muito desiludidos com o facto de a piscina não ter sido entregue.

Os dois funcionários da Demandada, que também prestaram depoimento, descreveram o procedimento da encomenda em loja, designadamente como o sistema gera automaticamente a data da entrega sem confirmação do fornecedor.
Não tinham conhecimento das obras efectuadas pelo Demandante (a não ser pelo processo), e afirmaram saber de alguns atrasos, motivo pelo qual não teriam dado indicação para iniciar as obras.
Nenhum presenciou a encomenda em causa, pelo que só sabem falar do procedimento em geral.
Uma das testemunhas referiu que o contacto com o fornecedor só é feito se há bloqueio; se não há, segue a encomenda.
E, se há riscos de não haver entrega, avisam o cliente do atraso.
Se não há stock há bloqueio no sistema.
A outra testemunha também referiu o procedimento da encomenda, nos mesmos termos.

Termos em que o tribunal considera como provados os factos relatados pelo Demandante aquando da encomenda da piscina e a necessidade de a fazer assentar numa boa base sólida, como para tal foi alertado (sob pena de não assunção da responsabilidade pela).
Ao que acresce a má experiência anterior com a instalação de uma piscina.

Por outro lado, provou-se que a Demandada não entregou ao Demandante o Manual de instruções, nem o informou de que não seria necessário fazer uma base em cimento.
Ainda, a comunicação de ruptura de stock do fornecedor é de 28 de Maio, e a Demandada só comunicou o facto ao Demandante em 4 de Junho.
E, se já se sabia na Loja de possíveis atrasos de entregas (como relataram as testemunhas da Demandada), também não ficou demonstrado que os funcionários da Demandada tivessem (em um qualquer momento), alertado para tal facto o Demandante – que, antes e conforme o processo de encomenda que relatou (e foi confirmado), ficou convencido da entrega da encomenda.
Os funcionários da Demandada não tiveram conhecimento dos factos à data da encomenda, uma vez que não estiveram presentes.

O tribunal ouviu a parte Demandada e atendeu às suas declarações em conformidade com o princípio da cooperação, consagrado no CPC (artº 7º), ao abrigo do qual o juiz pode ouvir as partes e os seus representantes ou mandatários, convidando-os a fornecer esclarecimentos sobre a matéria de facto ou de direito que se afigurem pertinentes.

Ora, às partes cabe alegar os factos essenciais que constituem a causa de pedir e aqueles em que se baseiam as excepções invocadas (artº 5º, nº 1 do CPC) sendo, ainda, considerados pelo juiz os factos instrumentais (os que resultem da instrução da causa), e os factos complementares (os que resultem como complemento ou concretização dos que as partes hajam alegado e resultem da instrução da causa, desde que sobre eles tenham tido a possibilidade de se pronunciar).
Ainda, são atendíveis, os factos notórios, aqueles que o tribunal toma conhecimento em virtude do exercício das suas funções (tudo conforme o previsto no artº 5º, nºs 1 e 2, do CPC).

F - Da fundamentação de Direito

1. Da prestação principal e dos deveres acessórios de conduta

Entre as partes foi celebrado um contrato de compra e venda de uma piscina, nos termos do qual o Demandante pagou a quantia de €1.899,00, e a Demandada ficou de entregar o equipamento entre 4.06.2020 e 6.06.2020.
Decorre do Termos e Condições acordados, nomeadamente da Cláusª. 4ª., que *"A loja compromete-se a realizar todas as diligências e a desenvolver todos os esforços no sentido de disponibilizar ao cliente o artigo por este encomendado com a maior brevidade possível, não lhe podendo ser assacada qualquer responsabilidade no caso da encomenda não poder, por qualquer razão, ser satisfeita";*
Esta clausula é do conhecimento do Demandante, que juntou à sua reclamação o respectivo documento.

Ora, cumpre aqui fazer a uma distinção entre obrigações de meios e de resultado.
Estamos perante uma obrigação de meios se o devedor apenas se compromete a desenvolver, prudente e diligentemente certa actividade para a obtenção de um determinado efeito, mas sem assegurar que o mesmo se produza.
Nas obrigações de resultado, o devedor está vinculado a obter um certo efeito útil.

No caso concreto, a Demandada assumiu claramente uma obrigação de meios, nos termos da qual se comprometeu a diligenciar e a desenvolver todos os esforços no sentido de disponibilizar, ao seu cliente, o artigo encomendado.

O que na verdade cumpriu, uma vez que, como se demonstrou, cuidou de estabelecer (no acto da encomenda) o contacto com o seu fornecedor de forma a confirmar a entrega.
Cuidado que, provavelmente, tomou uma vez que estava em alerta com possibilidade de falta de entrega de artigos, em virtude da pandemia, e como relataram os funcionários da loja.
E, assim, não pode a Demandada ser responsabilidade pela ruptura de stock do fornecedor, relativamente à qual é completamente alheia.

Outra coisa será saber se cuidou de, diligentemente e no imediato, alertar o seu cliente para a dita ruptura de stock na sequência da informação do seu fornecedor.

Ficou provado que, no dia 28 de Maio, o fornecedor comunicou à Demandada que, a partir dessa data, fica cessada a venda de piscinas de aço GRE.
Ou seja, cinco dias depois da encomenda em Loja.
No entanto, só no dia 4 de Junho – na data/inicio do período de entrega prevista – a Demandada informou o Demandante que a piscina não seria entregue, por indisponibilidade do fornecedor.

Ou seja, cinco dias depois de ter tido conhecimento do facto e, quando o Demandante já estava a terminar as obras para a instalação da piscina.
Obras para cuja necessidade a Demandada tinha alertado o seu cliente – sob pena da exclusão de qualquer responsabilidade, em caso de estragos.

Ora, o devedor que falta culposamente ao cumprimento da obrigação torna-se responsável pelo prejuízo que causa ao credor (artº 798º do CC), sendo certo que cabe ao devedor a prova que a falta de cumprimento ou o cumprimento defeituoso da obrigação não procede de culpa sua (nº 1 do artº 799º).
Além do incumprimento culposo da obrigação (culpa que a lei presume), a obrigação de indemnização pressupõe ainda a existência de um dano e um nexo de causalidade entre o prejuízo e o incumprimento, recaindo sobre o credor o ónus de provar a existência do dano enquanto facto constitutivo do direito à indemnização que veio reclamar.

No caso em apreço, e como se conclui supra, não há incumprimento da obrigação principal – a Demandada diligenciou como seria exigível a concretização e entrega da encomenda.
No entanto, demorou cinco dias para avisar o seu cliente da dita ruptura de stock.
Quando sabia, nem podia desconhecer, que o cliente (Demandante) estaria a preparar a instalação da piscina – com os custos a essa instalação inerentes.

Assim sendo, há clara violação dos deveres acessórios de conduta a que estava obrigada a Demandada.
É hoje pacifica a distinção entre obrigações ou prestações principais e deveres secundários, acessórios ou laterais de conduta, todos coexistentes na estrutura obrigacional.
A valoração dos deveres acessórios de conduta encontra apoio em princípios éticos associados ao cumprimento das obrigações.

Tem vindo a entender-se que a consideração destes deveres acessórios encontra protecção no nº 2 do artº 762º do CC, nos termos do qual, *"no cumprimento da obrigação, assim como no exercício do direito correspondente, devem as partes proceder de boa fé"*, ou seja, a conduta das partes deve pautar-se pela consideração da integridade moral e patrimonial da outra contraparte.

Aquando da celebração de um contrato, as partes investem expectativas de confiança e de boa fé.

"A boa fé, imposta nos termos deste preceito, refere-se tanto aos deveres principais ou típicos de prestação e aos deveres secundários, ou acidentais, como também aos deveres acessórios de conduta quer pelo lado do devedor (v.g., a conservação da coisa vendida enquanto não é entregue (...), quer do lado do credor (v.g, evitar a maior e desnecessária oneração da prestação)" – Cunha e Sá, Abuso de direito, 173.

E,
"Segundo a boa fé, tanto na actuação do credor no exercício do seu crédito como a actividade do devedor no cumprimento da obrigação devem ser presididos pelos ditames da lealdade e da probidade. O conteúdo exacto do dever de boa fé terá de ser determinado em face das várias situações concretas" – Almeida Costa, Obrigações, 3ª. ed., 715.

Ainda
*"**I.**A regra de que os membros de uma comunidade jurídica devem agir de acordo com a boa fé, consubstancia a exigência de adpotarem uma linha de correcção e probidade, tanto na constituição de relações entre eles, como na respectiva execução;**II-** o legislador enuncia o principio da boa fé cabendo ao juiz a sua concretização. **III.** A boa fé consiste numa exigência imposta pela necessidade de impedir que a obrigação sirva para se alcançarem resultados opostos aos que uma consciência razoável poderia tolerar. **IV** – Ora se houver uma colaboração razoável da outra parte, no cumprimento do contrato, resulta não poder afirmar-se em relação a ela, que não usou de boa fé"*- (STJ, 28-2-1992: BMJ, 414º-492).

Posto isto, consideramos que a falta de comunicação imediata da ruptura de stock integra a violação de um dever acessório de conduta e correcção que cabia à Demandada– atento o negócio em causa, as excepctativas criadas no Demandante, e as obras que este teve necessidade de efectuar em função da instalação da piscina.
Em violação do princípio da lealdade e boa fé (nº 2 do artº 762º do CC), a que estava obrigada.

Estão, assim, verificados os pressupostos da responsabilidade civil contratual da Demandada: o facto voluntário e violador de um direito contratual (como tal, ilícito), culposo, gerador de prejuízos na esfera patrimonial do Demandante.

2. Dos danos indemnizáveis

Dispõe, o artº 798º do CC que *"O devedor que falta culposamente ao cumprimento da obrigação torna-se responsável pelo prejuízo que causa ao credor"*.

Impõe-se agora verificar os danos abrangidos pela indemnização.

"Quem estiver obrigado a reparar um dano deve reconstituir a situação que existiria se não se tivesse verificado o evento que obriga á reparação", e *"A obrigação de indemnização só existe em relação aos danos que o lesado não teria sofrido se não fosse a lesão"* (cf. artºs 562º e 563º).

Como ensina A. Varela (Das obrigações em Geral, vol. I), *"no caso da responsabilidade contratual, é hoje assente que o devedor responde, não só pelo cumprimento dos deveres (principal e secundários) de prestação, mas também pela observância dos deveres acessórios de conduta. E, principalmente quanto a estes últimos, não se afigura possível, como Larenz justamente observa, proceder a uma criteriosa selecção dos danos provenientes da sua*

inobservância, para distinguir entre os que devem e não devem ser indemnizados pelo obrigado, sem recorrer ao nexo de causalidade entre o facto constitutivo de responsabilidade (a falta de cumprimento, o cumprimento defeituoso, a mora, etc)) e o dano".

Assim, serão indemnizáveis apenas os danos resultantes do facto, ou seja, os prejuízos que para o Demandante advieram apenas da não comunicação atempada da ruptura de sotck.

Pois, quanto aos restantes (correspondentes às obras que fez para instalação da piscina) sempre os teria efectuado, na expectativa da instalação.
Ora, de acordo com o nº 3 do artº 566º *"se não puder ser averiguado o valor exacto dos danos, o tribunal julgará equitativamente dentro dos limites que tiver por provados".*

Ficou provado o valor dos danos patrimoniais de €2.373,80 relativos a material e €300 de mão de obra, no total de €2.673,80.
A obra foi executada após o dia 23 de Maio, perante a entrega entre 4 e 6 de Junho de 2020.
A comunicação de rutura de stock à Demandada ocorreu no dia 28 de Maio - precisamente a meio dos trabalhos.
Termos em que se considera indemnizável o montante €1.336,90.

Relativamente aos danos não patrimoniais peticionados, de €427, a título de incómodos e perturbações causados pelo comportamento da Demandada, e que provocaram tristeza, nervosismo e angústia, se dirá que só são indemnizáveis os danos que afectam profundamente os valores ou interesses valorados pela lei.
Os meros transtornos, incómodos, desgostos ou preocupações cuja gravidade e consequências se desconhecem não podem constituir danos não patrimoniais ressarcíveis.

De acordo com o nº 1 do artº 496º do CC, devem atender-se, na fixação da indemnização os danos não patrimoniais que, pela sua gravidade, mereçam a tutela do direito.
Não se provando qualquer consequência grave dos alegados incómodos do Demandante ou da sua família, entendemos que a sua pretensão, quanto a estes, não pode proceder.

3. Conclusão
Pelo supra exposto, só podemos concluir pela procedência parcial do pedido do Demandante.
Nunca esteve em causa, por parte da Demandada, o reembolso do valor pago pela encomenda da piscina, de €1.899,00, pelo que deve proceder à respectiva restituição.

Relativamente ao valor da indemnização a título de danos patrimoniais causados pela violação do dever de conduta associado à prestação principal, designadamente a falta de comunicação imediata e atempada da rutura de stock e, consequentemente determinante de prejuízos causados ao Demandante, deve a Demandada ser condenada em metade do valor peticionado, ou seja, na quantia de €1.336,90.
Quanto aos danos não patrimoniais peticionados, o pedido não pode proceder uma vez que, pela falta de gravidade e consequências dos incómodos sofridos, não podem merecer a tutela do direito.

G – Decisão
Termos em que se decide julgar a presente ação como parcialmente provada e, como tal, parcialmente procedente, condenando-se a Demandada a liquidar ao Demandante

1. O montante de €1.899,00, relativo à encomenda não entregue e liquidada pelo Demandante,
2. Acrescido do valor de €1.336,90 a título de danos patrimoniais pelos prejuízos causados pelo incumprimento da comunicação, imediata e atempada, da ruptura de stock,
3. Tudo no montante total de €3.235,90.

Notifiquem-se as partes da decisão.

Guimarães, 28 de Julho de 2021

A Juiz Árbitro

(Margarida Granwehr de Sousa)