

**SENTENÇA**

**SUMÁRIO:**

- I. O profissional deve entregar os bens na data ou dentro do período especificado pelo consumidor, salvo convenção em contrário.
- II. Após a resolução do contrato, o profissional deve restituir ao consumidor a totalidade do montante pago até 14 dias após a referida resolução e, em caso de incumprimento, o consumidor tem o direito à devolução em dobro do montante pago, sem prejuízo da indemnização por danos patrimoniais e não patrimoniais a que haja lugar.
- III. Demonstrado o incumprimento contratual pelo Reclamado, a obrigação de indemnizar por danos patrimoniais e não patrimoniais não é automática, cabendo ao lesado, aqui Reclamante, a prova da existência de danos suscetíveis de indemnização ou compensação, bem como o nexo de causalidade entre o incumprimento contratual e os danos a ressarcir.

**A) RELATÓRIO:**

No dia 21/11/2023, o Reclamante apresentou reclamação contra o Reclamado alegando o seguinte:

1) No dia 11/04/2023, o Sr. a seu pedido, enviou um email de encomenda para 1 Concertina na cor Amarela com entrega prevista para junho;

2) Esta cor estava esgotada, muitos fornecedores disseram-lhe que provavelmente ia ser descontinuada mas o Sr. João garantiu-lhe que iria ter o instrumento por volta de junho;

3) Por isso, no dia seguinte foi feito o pagamento;

4) Até à data 21/11/2023, a encomenda ainda não foi entregue;

5) Depois do prazo de entrega ter sido constantemente adiado, enviou diversos emails, SMS e fez várias chamadas telefónicas às quais nunca obteve resposta por parte do Sr.

6) Para além disso, fez também duas reclamações no Livro de Reclamações online, às quais nunca obteve qualquer resposta, sendo que o prazo legal já foi largamente ultrapassado;

7) Mais recentemente, no dia 22/09/2023, por falta de comunicação e cumprimento dos diversos prazos de entrega, pediu, via email, a devolução IMEDIATA do valor pago;

8) No dia 26/09/2023, o Sr. enviou-lhe um email onde dizia "(...) contudo a concertina amarela já não está a ser fabricada, pelo que apenas vamos receber concertinas nas cores preta, vermelha e cor de laranja,";

9) No website este instrumento estava indicado como "Em stock";

10) O valor ainda não foi devolvido, nem a encomenda foi entregue, nem recebeu qualquer resposta da Reclamada;

11) Preferiu comprar numa loja portuguesa para ajudar a economia local;

12) Acreditou na palavra do que garantiu inúmeras vezes que iria ter o produto, chegando mesmo a dizer que já se encontrava em distribuição e, no entanto, não foi cumprido o que foi prometido;

13) Sente-se enganado;

14) Esta encomenda era uma prenda de aniversário, ou seja, para além de estar privado do bem que não recebeu e de ter pago o valor na totalidade, adicionalmente teve que se deslocar para encontrar outra prenda para oferecer, resultando em danos patrimoniais no valor de €20,00.

**Peticona a devolução imediata nos termos do DL n.º 24/2014, do valor de €780,95 em dobro, acrescido de €250,00 por danos patrimoniais e não patrimoniais, no total de €1.811,90.**

\*

A Reclamada não apresentou **Contestação**.

\*

A audiência realizou-se no dia 22/02/2024, nas instalações do TRIAVE em Guimarães, para a qual as partes foram devidamente convocadas.

## **B) COMPETÊNCIA DO TRIBUNAL, LEGITIMIDADE DAS PARTES E NATUREZA DO LITÍGIO**

O conflito que opõe as partes corresponde a um conflito de consumo, nos termos definidos no n.º 2 do art.º 4 do Regulamento do TRIAVE e no art.º 2º da Lei n.º 144/2015, de 08/09 (MECANISMOS DE RESOLUÇÃO EXTRAJUDICIAL DE LITÍGIOS DE CONSUMO), por estarmos perante um consumidor, por um lado, nos termos definidos no art.º 2º da Lei n.º 24/96, de 31/07 e alínea d) do art.º 3º da Lei n.º 144/2015, e um fornecedor de bens, por outro, nos termos definidos na alínea e) do art.º 3º da Lei n.º 144/2015.

Consequentemente, o Tribunal é competente em razão da matéria e o conflito encontra-se sujeito a **arbitragem necessária**, por força do disposto no art.º 14º da Lei de Defesa do Consumidor.

É também territorialmente competente, por verificação dos pressupostos previstos no art.º 5º do Regulamento do TRIAVE.

Fixa-se, nos termos dos arts.º 297º e 306º do CPC, em €1.811,90 o valor da ação. Assim, é este tribunal competente em razão do valor por não se encontrar ultrapassado o valor da alçada dos Tribunais da Relação (€30.000,00), nos termos do art.º 6 do Regulamento do TRIAVE.

As partes têm legitimidade, definida pelo seu interesse direto em demandar e contradizer, respetivamente, nos termos do art.º 30º do CPC.

Não há nulidades, exceções ou outras questões prévias de que se deva conhecer, pelo que cumpre apreciar e decidir.

### **C) OBJETO DO LITÍGIO**

Pela presente ação cumpre apreciar e decidir se o Reclamante tem direito a receber o dobro do valor que alega ter pago, acrescido de indemnização por danos patrimoniais de €20,00 e danos não patrimoniais de €230,00.

### **D) MATÉRIA DE FACTO**

#### **Factos provados:**

Foram provados os seguintes factos com relevância para a decisão da causa:

- 1) No dia 11/04/2023, o Reclamante encomendou, por telefone, uma  
junto do Reclamado;
- 2) A encomenda foi confirmada pelo Reclamado, por e-mail;
- 3) No dia 11/04/2023, o Reclamante procedeu ao pagamento do valor do bem, no montante de €780,95;
- 4) O Reclamado comunicou que a encomenda seria entregue ao Reclamante em junho de 2023;
- 5) A cor amarela encontrava-se esgotada e o Reclamante foi informado por fornecedores que, provavelmente, a sua produção seria descontinuada;
- 6) O Reclamado garantiu ao Reclamante que o bem seria entregue em junho, na cor encomendada;
- 7) O Reclamado não procedeu à entrega da encomenda em junho de 2023;
- 8) O Reclamado comprometeu-se com a entrega na segunda semana de agosto de 2023;
- 9) O Reclamante enviou diversos e-mails, SMS e realizou várias chamadas telefónicas junto do Reclamado a reclamar a falta de entrega;
- 10) No dia 22/09/2023, o Reclamante solicitou ao Reclamado a devolução do valor pago;
- 11) No dia 26/09/2023, o Reclamado comunicou ao Reclamante que não tinha a cor amarela disponível, mas apenas em preto, vermelho ou laranja;
- 12) No dia 26/09/2023, a concertina em cor amarela continuava com indicação “em stock” no *website* do Reclamado;

- 13) O Reclamante apresentou três reclamações no Livro de Reclamações online, às quais não obteve resposta;
- 14) A Reclamada não procedeu à entrega do bem ao Reclamante;
- 15) A Reclamada não procedeu à devolução do valor pago pelo Reclamante;
- 16) O Reclamante sente-se enganado.

**Factos não provados:**

Não foram provados os seguintes factos com relevância para a decisão da causa:

- a) A encomenda era uma prenda de aniversário;
- b) O Reclamante teve de se deslocar para encontrar outra prenda para oferecer, com despesa de deslocação no valor de €20,00.

**E) FUNDAMENTAÇÃO DA MATÉRIA DE FACTO**

Nos termos do art.º 14º, n.º 6 do Reg. TRIAVE, é aceite todo o tipo de prova admissível em direito (com limite de 3 e 6 testemunhas conforme o valor da ação não supere ou ultrapasse €5.000,00, respetivamente), sendo que compete ao tribunal arbitral determinar a admissibilidade, pertinência e valor de qualquer prova produzida (art.º 30º, n.º 4 da Lei Arbitragem Voluntária, ex vi, art.º 19º, n.º 3 Reg. TRIAVE).

A falta de apresentação de contestação não importa a confissão dos factos pelo Reclamado, nos termos do art.º 35º, n.º 2 da LAV. Assim, para a fixação da matéria de facto foi valorada a documentação junta aos autos e as declarações do Reclamante, tudo conjugado com as regras da experiência e do senso comum.

Pelo Reclamante foi dito que encomendou a concertina depois de ter visto que se encontrava disponível no *website* do Reclamado, tendo pago o valor de €780,95. Referiu que existe loja física, mas dada a distância até Seia, nunca se deslocou à mesma. Disse que antes de encomendar o bem junto do Requerido, contactou o distribuidor português que o informou de que a produção da cor em causa seria certamente descontinuada, mas que o Reclamado poderia ter um fornecedor espanhol que lhe disponibilizaria o bem. Nessa medida, confiou que, de facto, o Reclamado tinha o bem encomendado e estaria pronto para entregar em junho, tal como se comprometeu. Acrescentou que o Reclamado sempre lhe garantiu que o bem seria entregue, tendo até referido a determinada altura que já se encontrava em distribuição, o que percebeu

depois não corresponder à verdade. Referiu que o bem chegou a ser produzido na cor amarela, mas apenas em dezembro, sendo que o contacto com o distribuidor tinha ocorrido em abril. Mais tarde, o Requerido acabou por confirmar que, afinal, só tinha as cores que o distribuidor já tinha mencionado e nas quais não tinha interesse. Referiu também que, a partir do email enviado no 23/10/2023, não houve qualquer outra resposta do Reclamado, que também nunca respondeu às reclamações apresentadas no livro de reclamações. Disse, ainda, que não recebeu o bem nem a devolução do valor pago e que optou por uma loja do comércio local para ajudar, mas sentiu-se enganado. Quanto aos danos patrimoniais, referiu que teve de se deslocar a para adquirir outra prenda, por não ter recebido a concertina, sendo um valor aproximado de combustível que gastou. No entanto, estes factos não ficaram demonstrados, pois não existe qualquer outro elemento de prova para além das declarações do Reclamante, sendo que tampouco ficou provado quando se terá deslocado, quando seria o aniversário do destinatário da prenda (sendo que a encomenda foi realizada em abril, com entrega em junho e cancelada em setembro) nem que o Reclamante tenha efetivamente adquirido outra em substituição.

Quanto ao vídeo junto aos autos, referiu que, aquando da encomenda em abril de 2023, era exatamente a mesma informação que aparecia quanto à disponibilidade da concertina, sendo que o vídeo foi registado em 26/09/2023. Através da visualização do vídeo, confirmou-se que o bem encomendado se encontrava disponível no *website* com indicação de “*em stock*”.

Foram também relevantes o comprovativo de pagamento junto pelo Reclamante, no valor de €780,95, no dia 11/04/2023, bem como os emails trocados com o Reclamado, em especial o email de 11/04/2023 enviado pelo Reclamado quanto à confirmação da encomenda, a entregar em junho e o email de 25/07/2023, a indicar que o bem seria entregue na 2ª semana de agosto, depois do pedido de informação do Reclamante. Através do email datado de 25/07 o Reclamante referiu que precisava de uma data concreta e, no email de 31/07, pediu uma resposta urgente sob pena de cancelar a encomenda, com insistência no dia 07/08. No dia 22/09/2023, o Reclamante enviou email a solicitar a devolução imediata do valor pago, face à falta de comunicação e cumprimento dos prazos. Em resposta a este email, no dia 26/09 o Reclamado comunicou ao Reclamante que foi confirmado que a encomenda já havia sido expedida e que chegaria na primeira semana de outubro, mas a cor amarela já não estava a ser fabricada e teria apenas em preto, vermelho e cor de laranja. No dia 23/10/2023, o Reclamante enviou novo email, a pedir para o Reclamado confirmar se o último email antes desse foi no sentido de pedir a devolução do valor

pago, mas o Reclamado não respondeu. Foram também relevantes as mensagens enviadas e o registo de chamadas realizadas, bem como o comprovativo das reclamações apresentadas nos dias 26/09/2023, 06/11/2023 e 16/11/2023.

## F) FUNDAMENTAÇÃO DE DIREITO

São relevantes, para a decisão da causa, as disposições do DL n.º 84/2021, de 18/10, que aprova o regime dos DIREITOS DO CONSUMIDOR NA COMPRA E VENDA DE BENS, CONTEÚDOS E SERVIÇOS DIGITAIS, aplicável aos contratos de compra e venda celebrados, a partir de 01/01/2022, entre consumidores e profissionais, incluindo os contratos celebrados para o fornecimento de bens a fabricar ou a produzir [art.º 3º, n.º 1, a) e 55º].

Ao abrigo do art.º 11º, n.º 1, o bem considera-se entregue ao consumidor quando este adquire a posse física do bem, sendo que, se o contrato prever a instalação do bem, a entrega entende-se concluída com a respetiva instalação (n.º 2).

O profissional deve entregar os bens na data ou dentro do período especificado pelo consumidor, salvo convenção em contrário, sendo que, na falta de fixação de data para a entrega do bem, o profissional deve entregar o bem sem demora injustificada e até 30 dias após a celebração do contrato (n.º 4 e 5). Não sendo cumprida a obrigação de entrega dos bens na data acordada, o consumidor tem o direito de solicitar ao profissional a entrega num prazo adicional adequado às circunstâncias. Se o profissional não entregar os bens dentro do prazo adicional, o consumidor tem o direito de resolver o contrato (n.º 6 e 7).

O consumidor tem o direito de resolver imediatamente o contrato, sem necessidade de indicação de prazo adicional, caso o profissional não entregue os bens na data acordada e ocorra um dos seguintes casos: a) No âmbito do contrato de compra e venda, o profissional se recusa a entregar os bens; b) O prazo fixado para a entrega seja essencial atendendo a todas as circunstâncias que rodearam a celebração do contrato; ou c) O consumidor informe o profissional, antes da celebração do contrato, de que a entrega dentro de um determinado prazo ou em determinada data é essencial (n.º 8).

Após a resolução do contrato, o profissional deve restituir ao consumidor a totalidade do montante pago até 14 dias após a referida resolução e, **em caso de incumprimento, o consumidor tem o direito à devolução em dobro do montante pago, sem prejuízo da indemnização por danos patrimoniais e não patrimoniais a que haja lugar** (n.º 9 e 10).

É ao profissional que incumbe a prova do cumprimento destas obrigações (n.º 11).

Considerando que em causa nos autos está a celebração de um contrato de compra e venda à distância, relevam, ainda, as disposições do DL n.º 24/2014, de 14/02 (na sua versão atualizada à data dos factos), especialmente, os art.º 10º, n.º 1 b) e 12º, n.º 1 e 6, que preveem o direito de resolver o contrato sem custos, pelo consumidor, no prazo de 14 dias a contar da data de entrega do bem, cabendo ao fornecedor de bens a obrigação de proceder à devolução do valor pago, no prazo de 14 dias, após ser informado da decisão de resolução do contrato pelo consumidor, e a devolução em dobro, no prazo de 15 dias úteis, em caso de incumprimento daquela devolução.

O Reclamado não cumpriu o prazo de entrega do bem, não só o prazo inicialmente fixado para junho, como o subsequente, em agosto de 2023. Perante o pedido de devolução do valor pago, no dia 22/09/2023, o Reclamado não cumpriu a obrigação de devolução no prazo de 14 dias, aliás, até à data de julgamento, realizada no dia 22/02/2024 não o havia feito. Neste sentido, está obrigado a proceder ao reembolso do dobro do valor pago pelo Reclamante.

Quanto aos danos patrimoniais e não patrimoniais, para além de o já citado art.º 11º, n.º 10 do DL n.º 84/2021, de 18/10 não excluir a sua atribuição independentemente do direito à devolução do montante em dobro, o direito a ser indemnizado decorre, igualmente, do disposto no art.º 12º, da Lei de Defesa do consumidor e do art.º 52º, n.º 4 do DL n.º 84/2021, de 18/10.

A indemnização peticionada insere-se no instituto da responsabilidade civil e pressupõe a verificação de cinco pressupostos (o facto, a ilicitude, a culpa, o dano e o nexo de causalidade) que devem ser demonstrados. Demonstrado o incumprimento contratual pelo Reclamado, a obrigação de indemnizar por danos patrimoniais e não patrimoniais não é automática, cabendo ao lesado, aqui Reclamante, a prova da existência de danos suscetíveis de indemnização ou compensação, bem como o nexo de causalidade entre o incumprimento contratual e os danos a ressarcir. É o que decorre disposto no art.º 342º, n.º 1 do Código Civil, isto é, cabe a quem alega um direito o ónus da prova dos factos constitutivos do direito alegado. Por outro lado, dispõe o art.º 562º do Código Civil que *quem estiver obrigado a reparar um dano deve reconstituir a situação que existiria, se não se tivesse verificado o evento que obriga à reparação*. No dever de indemnizar inclui-se, não só o prejuízo causado, como os benefícios que o lesado deixou de obter em consequência da lesão (art.º 564º CC). A indemnização é fixada em dinheiro sempre que a reconstituição natural não seja possível, não repare integralmente os danos ou seja excessivamente onerosa para o devedor (art.º 566º CC). Nos termos do art.º 563º do CC, a

obrigação de indemnização só existe em relação aos danos que o lesado provavelmente não teria sofrido se não fosse a lesão. Este artigo *consagrou a doutrina da causalidade adequada, na formulação negativa nos termos da qual a inadequação de uma dada causa para um resultado deriva da sua total indiferença para a produção dele, que, por isso mesmo, só ocorreu por circunstâncias excepcionais ou extraordinárias. De acordo com essa doutrina, o facto gerador do dano só pode deixar de ser considerado sua causa adequada se se mostrar inidóneo para o provocar ou se apenas o tiver provocado por intercessão de circunstâncias anormais, anómalas ou imprevisíveis*<sup>1</sup>.

Na fixação de indemnização por danos não patrimoniais deve atender-se, apenas, aos danos que, pela sua gravidade, mereçam a tutela do direito (art.º 496º, n.º 1 CC), sendo o montante da indemnização fixado equitativamente pelo tribunal, tendo em atenção, em qualquer caso, as circunstâncias referidas no artigo 494.º do CC, isto é, o grau de culpabilidade do agente, a situação económica deste e do lesado e as demais circunstâncias do caso. Diz-nos a jurisprudência que “a responsabilidade civil por danos não patrimoniais assume uma dupla função: compensatória e punitiva: compensatória, na medida em que o quantum atribuído a título de danos não patrimoniais consubstancia uma compensação, uma satisfação do lesado, na qual se atende à extensão e gravidade dos danos; punitiva, na medida em que a lei enuncia que a determinação do montante da indemnização deve ser fixada equitativamente, atendendo ao grau de culpabilidade do agente, à situação económica desta e do lesado e às demais circunstâncias do caso”<sup>2</sup>. Neste sentido, compete ao Tribunal apreciar, em cada caso, se o dano é ou não merecedor da tutela jurídica. Conforme se escreveu no Acórdão do Tribunal da Relação de Guimarães de 30-05-2019<sup>3</sup>, “Os danos não patrimoniais devem ser objeto de compensação a fixar com recurso à equidade (...) sempre com o objetivo, não de se reconstituir a situação que existiria caso não tivesse ocorrido a lesão – como se impõe fazer ao nível dos danos patrimoniais –, mas antes de se proporcionar uma satisfação adequada ao lesado.” Citamos, ainda, o douto Acórdão do Tribunal da Relação de Lisboa, de 12/10/2010<sup>4</sup>, quanto ao direito indemnizatório atribuído pelo art.º 496º, n.º 1, do Código Civil, o qual “é de natureza eminentemente pessoal, assentando na afectação personalizada da esfera jurídica do lesado, traduzida numa situação de injusto padecimento que lhe é imposta, a

<sup>1</sup> Ac. do Supremo Tribunal de Justiça, de 02/11/2010.

<sup>2</sup> In Ac. Tribunal da Relação de Lisboa, no proc. n.º 2018/19.0T8PDL.L1-2, de, 03/12/2020.

<sup>3</sup> Proc. n.º 1760/16.2T8VCT.G1.

<sup>4</sup> Proc. n.º 2691/04.4TBALM.L1-7.

qual, pela sua especial gravidade, merece a tutela do direito e justifica a compensação pecuniária correspondente.”

O Reclamante não demonstrou a produção de danos não patrimoniais na sua esfera jurídica, decorrentes da atuação do Reclamado, tendo-se limitado a alegar que se sentiu enganado. Não estão cumpridos, assim, os pressupostos para a atribuição de indemnização a este título. O Reclamante também não demonstrou que tivesse suportado um custo de €20,00 com deslocação para adquirir outro presente.

**DECISÃO:**

**Julgo a ação parcialmente procedente e, em consequência, condeno o Reclamado a proceder à devolução do montante pago pelo Reclamante em dobro, no valor de €1.591,60, absolvendo-o do demais peticionado.**

**Sem encargos nem despesas – art.º 42º, n.º 5 da LAV.**

**Notifique.**

Guimarães, 20 de março de 2024

O Árbitro,

Lúcia Miranda

(assinado digitalmente)