



Processo n.º 2388/2022

Sumário:

I – Por força do art. 4.º, n.º 1, da Lei de Defesa do Consumidor, o consumidor tem direito à qualidade dos bens e serviços.

II – A lei das garantias – DL 84/2021 - obriga o vendedor/fornecedor a entregar os bens em conformidade com o contratado, sendo que em caso de falta de conformidade o consumidor pode solicitar a resolução do negócio, devendo ser devidamente ressarcido.

III – Nos termos do art. 11º do supracitado diploma, nos n.ºs 6 e 7, não sendo cumprida a obrigação de entrega dos bens na data acordada ou no prazo previsto no número anterior, o consumidor tem o direito de solicitar ao profissional a entrega num prazo adicional adequado às circunstâncias. E se o mesmo não entregar os bens dentro do prazo adicional, o consumidor tem o direito de resolver o contrato.

III – O consumidor tem direito a ser ressarcido de todos os danos patrimoniais e não patrimoniais sofridos, de acordo com a Lei de defesa do Consumidor.

1. Identificação das partes

Reclamante: A

Reclamada: B

Preâmbulo/ Da Arbitragem

O Centro é uma associação sem fins lucrativos, autorizado 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 (doravante Lei RAL).

O Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo (CNIACC), adiante designado abreviadamente como Centro, faz parte integrante da Rede de Arbitragem de Consumo, sendo um meio de resolução alternativa de litígios (RAL) e prestando informação no âmbito dos direitos dos consumidores.

Nos termos do art. 13º do Regulamento do CNIACC foi indicada a juiz árbitro aqui signatária, Elionora Santos, para a constituição do tribunal arbitral, e marcada tentativa de conciliação e julgamento arbitral para o dia 07 de fevereiro de 2023, às 11h00, nas instalações da DGC, em Lisboa, que se fixa como lugar da arbitragem.

2. Do objeto do litígio

Alega o Reclamante, em síntese que deslocou-se à loja da Reclamada a 01 de maio 2022 onde fez a compra de um sofá e de uma cama de casal com colchão. Ocorre que as mesmas não podiam ser entregues naquela data, mas apesar de todos os esforços e contactos as mobílias continuam sem ser entregues.

No ato da compra foi logo pago 50%, sendo que o remanescente ficaria para ser pago no ato da entrega.

Posteriormente foi solicitado por email e no livro de reclamações a devolução do valor, face à resolução do contrato pela não entrega da



mercadoria, mas continuando sem respostas e sem resolução pediu a intervenção deste tribunal arbitral.

Teve ainda várias despesas documentadas com este assunto, nomeadamente em deslocações, dias de trabalho perdido e alimentação que pretende ver ressarcido.

Contactada a entidade Reclamada a mesma nunca se pronunciou, nem contestou os autos.

3. Valor da Causa

Nos termos da lei, o valor da causa corresponde ao valor atribuído ao pedido final formulado pela reclamante.

Assim e de acordo com o apresentado no caso, e compreendendo o pedido reformulado em audiência, com toda a prova realizada, fixa-se o valor da causa em **1780,80€** (mil setecentos e oitenta euros e oitenta cêntimos).

4. Da tentativa de conciliação e do julgamento arbitral

Na data e hora designada para a audiência verificou-se que apenas estava presente o Reclamante, e a sua testemunha Sra. V, não tendo comparecido a Reclamada.

Nos termos do art. 14º do Regulamento, e da LAV deu-se lugar ao andamento da audiência, pois estando a parte devidamente notificada, a sua ausência não implica adiamento ou remarcação da audiência.

Foi ouvida a parte, e a sua testemunha.



Finda a produção de prova, e, concluídas as alegações finais, foi encerrada a audiência de discussão e julgamento, tendo a Parte sido informada que posteriormente seria notificada da Sentença.

5. Fundamentação:

Dos fundamentos de facto

5.1. Resultam como factos provados:

- a. O reclamante a 01.05.2022 fez em loja a encomenda de um sofá e de uma cama com colchão.
- b. Pagou pela mesma compra um valor de 759€, como uma parcela de 50% do valor total da nota de encomenda.
- c. A entrega era prevista em 60 dias úteis.
- d. Vencido o prazo inicial a reclamada contactou telefonicamente diversas vezes o vendedor.
- e. No dia 03.10.2022 foi feita reclamação formal, no Livro Reclamações, a resolver o contrato, e a pedir o reembolso.
- f. O reclamante nunca recebeu os bens adquiridos e encomendados.
- g. Até à data não houve reembolso do valor pago.

Os factos provados tiveram por base os depoimentos do Reclamante, assim como a documentação referenciada junta aos autos, o que devidamente conjugado com as regras da experiência comum e os critérios de razoabilidade alicerçou a convicção do Tribunal.



5.2. Resultam como factos não provados

a. Nada a observar.

Os factos não provados resultam da ausência de mobilização probatória credível que permitisse ao Tribunal aferir da veracidade dos factos, após a análise dos documentos juntos, bem como assim perante ausência de outras testemunhas, peritos, ou prova cabal dos mesmos.

6. Do Direito

Entre a reclamante e a reclamada, foi celebrado um contrato de compra e venda, com uma encomenda realizada em loja.

Como a reclamada vendedora é uma sociedade comercial e o reclamante encomendou uma peça para uma utilização não profissional, estando assim perante um contrato de compra e venda regulado pela lei das garantias, DL 84/2021, de 18 de outubro.

Para os devidos efeitos, o diploma determina nas suas definições que veio reforçar os direitos dos consumidores na compra e venda de bens de consumo, de acordo com o art. 1º, n.º1, al. a).

De acordo com o diploma supramencionado são aplicáveis as regras do mesmo aos contratos de compra e venda celebrados entre consumidores e profissionais, incluindo os contratos celebrados para o fornecimento de bens a fabricar ou produzir, nos termos do art. 3º, n.º 1, al.a).



Sendo que todas as informações devem ser prestadas ao consumidor de forma clara e compreensível por meio adequado, e com respeito pelo princípio da boa-fé, e da lealdade nas transações comerciais, atendendo ao previsto entre outros na lei de defesa do consumidor, Lei n.º 24/96.

Além disso dispõe o diploma que o vendedor responde pela conformidade dos bens, devendo o profissional entregar ao consumidor bens que cumpram os requisitos constantes nos art.ºs 6º a 9º, sem prejuízo do disposto no artigo 10º.

Ora precisamente pelo art.º 7º os bens têm de ser entregues, para ser cumprido o requisito da conformidade, o que não ocorreu.

Atendendo ao art.º 11º, n.º 1, o legislador vem salvaguardar a entrega do bem ao consumidor, quando indica que se considera que o bem foi entregue quando este adquire a posse física do bem. O que efetivamente não ocorreu neste caso.

Para além disso prevê a lei supra indicada que o profissional deve entregar os bens na data ou dentro do período especificado pelo, a não ser que haja convenção em contrário.

A nota de encomenda em apreço previa 60 + 10 dias úteis para a entrega a contar da mesma. O que terminaria no dia 08 de agosto 2022 como data final de entrega.

Por isso quando o consumidor a 03 de outubro 2022 notifica o vendedor para ser resolvido o contrato e devolvido o valor pago, já há muito tinha sido ultrapassado o prazo.

Ressalte-se ainda, pelo n.º 6 e n.º 7 do mesmo art.º 11 da Lei dos Direitos dos Consumidores na compra e venda de bens, que não sendo cumprida a



obrigação de entrega dos bens na data acordada, que o consumidor pode pedir a entrega num prazo adicional. E daí advirá o direito a resolver o contrato se o profissional continuar sem entregar os bens.

Contudo, e apesar de se dar como provado que a Reclamante contactou várias vezes o vendedor para o interpelar à entrega, dando sucessivos prazos, denote-se que a lei dá ao consumidor o direito de resolver imediatamente o contrato, sem necessidade de prazos adicionais.

Isto decorre de quando o profissional não entrega os bens na data acordada, e ocorra um dos casos previstos no n.º 8 do mesmo art.º 11.

O que neste processo levaria à aplicação da al. b) do supra citado artigo em virtude de ter sido indicado que a cama em causa seria necessária para fazer uma surpresa de aniversário a uma filha, e da necessidade imperativa de ter a cama.

Sendo o primeiro prazo dado essencial pelas circunstâncias que rodearam a celebração do contrato e que eram conhecidas do vendedor na data da encomenda de acordo com o testemunhado.

Assim ocorrendo a resolução do contrato, o profissional deve restituir a totalidade do montante pago ao consumidor até 14 dias após a referida resolução, nos termos do nº 9, do art.º 11 do DL 84/2021. Tendo-se a mesma aqui considerada a partir de 03 de outubro 2022, o prazo para a entrega do valor singelo de 759€ terminou a 17 de outubro de 2022.

Por isso e em consonância com o n.º 10 do referido artigo, em caso de incumprimento do supramencionado, e sem prejuízo de indemnização por danos patrimoniais e não patrimoniais a que haja lugar, tem o consumidor direito à devolução em dobro do montante pago.



Cumpre esclarecer também que incumbia ao profissional a prova do cumprimento das obrigações estabelecidas neste art.º 11, o que não ocorreu nestes autos.

Nos termos deste regime, o vendedor deverá ressarcir o consumidor de todos os valores pagos em apreço, em dobro.

Considerando este tribunal arbitral que é inadmissível que face ao lapso temporal decorrido a reclamada continue sem devolver a quantia que retém, sem qualquer justificação, sem ter prestado o serviço de venda em causa, o que demonstra em nosso entender uma clara má-fé no tratamento da questão.

Quanto aos danos sofridos, devem aplicar-se as normas gerais da Lei de Defesa do Consumidor e do Código Civil.

O artigo 12.º da Lei de Defesa do Consumidor (Lei 24/96, de 31 de julho) determina que *“o consumidor tem direito à indemnização dos danos patrimoniais e não patrimoniais resultantes do fornecimento de bens ou prestações de serviços defeituosos”*.

São requisitos gerais da responsabilidade contratual: o incumprimento do contrato, a culpa (que se presume – artigo 799.º do Código Civil), a existência de danos e o nexo de causalidade entre o incumprimento contratual e os danos.

Tais presunções fazem apelo a conceitos indeterminados que terão de ser densificados através de factos concretos que razoavelmente, de acordo com as regras da experiência comum, permitam inferir a falta de qualidade, conformidade e de desempenho normal que é de esperar de bens daquela natureza (Acórdão do Supremo Tribunal de Justiça de 20-03-2014, relator: Moreira Alves, Processo n.º 783/11.2TBMGR.C1.S1).



Pelo exposto, é possível concluir que tenha havido um incumprimento do contrato de compra e venda, o que permite a verificação da existência de responsabilidade civil. Atendendo ainda à falta de conformidade dos procedimentos do vendedor, nos moldes em como todo o processo foi tratado, desde a encomenda feita, ao não reembolso do valor, nos prazos devidos,

Além disso e por força do art. 12.º, n.º 1, da Lei de Defesa do Consumidor, em sede de responsabilidade civil contratual, o consumidor tem direito à indemnização dos danos patrimoniais e não patrimoniais resultantes do fornecimento de bens ou prestação de serviços defeituosos, uma vez preenchidos os requisitos legais, consagrados nos artigos 798.º e seguintes, e 562.º do Código Civil.

São requisitos gerais da responsabilidade contratual: o incumprimento do contrato, a culpa (que se presume – artigo 799.º do Código Civil), a existência de danos e o nexo de causalidade entre o incumprimento contratual e os danos.

Assim verificados os pressupostos da responsabilidade civil, deve a reclamada pagar ao reclamante a título de indemnização, uma compensação pelos danos não patrimoniais apresentados nos autos, fixando-se o valor dos mesmos em 262,80€ pela deslocação realizada, o dia de trabalho perdido, e despesas com refeições do reclamante.



7. Da decisão

Atento ao exposto, e sem necessidade de mais considerações, considera-se a ação totalmente procedente, condenando-se a reclamada ao pagamento ao reclamante da quantia total de 1780,80€, a título de:

- a. Devolução em dobro do valor pago pela compra nunca entregue, no valor de 1518€;
- b. Indemnização por danos patrimoniais tidos com o processo no valor total de 262,80€.

Deposite e notifique.

Lisboa, 16 fevereiro 2023

A juiz-árbitro

Elionora Santos