



Processo n.º 116/2024

Sumário:

I – 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 vendas à distância – DL 24/2014 - obriga o vendedor/fornecedor a ressarcir o consumidor em dobro do valor pago, aquando da livre resolução do contrato nos termos da lei, se o valor não for devidamente reembolsado.

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, que se manifestem comprovados e com nexo de causalidade com o sucedido.

1. Identificação das partes

Reclamante: A

Reclamada: B

2. 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 transpôs 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 14 de março de 2024, às 12h, nas instalações da DGC, em Lisboa, que se fixa como lugar da arbitragem.

3. Do objeto do litígio

Alega a Reclamante em síntese que fez uma compra no site da reclamada a 06.07.2023 de um kit elevatório mais amortecedor de um sommier e um estrado de ripas juntamente com a entrega, tudo numa só encomenda, com a referência ... – Proc.

Foi dado pela Reclamada o prazo de entrega como estimado em cerca de 17 a 27 dias úteis.

A encomenda foi apenas entregue a 15.09.2023.

No dia 18.09.2023 a reclamante tentou proceder à montagem dos artigos em causa, mas aquando desta tentativa a reclamante reparou que a encomenda chegou sem manual de instruções e com componentes errados e defeituosos, nomeadamente o estrado da cama que não é para o modelo com estrado elevatório que foi adquirido, para além de encontrar defeitos observados em vários constituintes do artigo conforme fotos que junta ao processo.

Mais o próprio artigo é desconforme nomeadamente os parafusos de fixação dos braços elevatórios serem muito compridos o que compromete



mecanicamente a função e os cilindros virem no seu curso máximo e impossibilitando a montagem dos mesmos.

Aliado ao suprarreferido existiu e existe uma incapacidade de resposta aos pedidos da reclamante enquanto cliente, depois de expor a situação nomeadamente e não só por três vezes no livro de reclamações, ficou sempre sem resposta, a entrega foi muito demorada (sensivelmente dois meses depois da compra) e o facto da transportadora escolhida para a entrega dos artigos apresentar um apoio ao cliente muito deficitário e sem flexibilidade nenhuma.

Assim e ultrapassado o praxo de entrega e todo o serviço, e o equipamento encontrando-se desconforme veio a reclamante exercer o seu direito de rejeição ao abrigo da nova lei das garantias.

De referir que devido a esta demora a reclamante tem dormido no chão, o que resultou naturalmente com o colchão (igualmente novo) ganhasse bolor pois não respira por não se encontrar em cima do estrado.

Para além de todo o transtorno que acarreta não só a nível físico como mental e psicológico, numa situação que está e para a qual nada contribuiu no local que deveria ter segurança e conforto, e a sua cama encontra-se embalada e a ocupar espaço que faz falta à reclamante.

Ao não ser reembolsada a mesma não consegue adquirir outro equipamento de substituição, mesmo de valor inferior ficando refém de toda a postura da falta de diálogo e de respeito por parte da reclamada.

A Reclamante alega ainda que tentou de tudo para que não lhe restasse o recurso a este tribunal.

Assim e pelo exposto, por ter pago uma encomenda que não chegou a tempo, que não se encontra conforme e por a reclamada nunca se dignar a responder, vem assim solicitar o reembolso em dobro do valor pago (€394* 2), juntamente com o valor que despendeu no colchão novo €330,30 a título de indemnização colchão este que já encontra arruinado.

O seu pedido é assim de €1118.30, no exercício do direito de rejeição /resolução por parte da reclamante e conseqüente reembolso por parte da reclamada do valor total reclamado.



Contactada a entidade Reclamada a mesma apresentou contestação impugnando os factos constantes da reclamação apresentada que se encontrem em contradição com a contestação, ainda que não estejam produzidos em articulados, e impugna também o valor probatório dos documentos juntos pela reclamada.

A Reclamada sublinha que é uma sociedade comercial que se dedica ao comércio a retalho de diversos artigos de mobiliário e decoração.

Para o exercício do seu negócio, detém estabelecimentos comerciais físicos e um sítio da internet, onde explora a sua loja online.

No dia 06 de julho de 2023, a Reclamante adquiriu, através do sítio da internet da Reclamada (1) um Kit elevatório MD 190x140, (1) sommier de 190x140 e (1) estrado de ripas, cfr. nota de encomenda junta à reclamação apresentada.

Importa referir que a sociedade Reclamada não detém serviço de transporte próprio, pelo que para assegurar o transporte dos produtos entre os armazéns da Reclamada e os locais de destino dos bens escolhidos pelos Clientes, são contratadas sociedades transportadoras externas.

Razão pela qual é cobrada uma determinada taxa de entrega aos Cidadãos/Consumidores Finais, a fim de ser possível assegurar o transporte externo dos produtos adquiridos.

Por outro lado, naturalmente que a Reclamada não detém controlo absolutamente nenhum nas rotas estipuladas pelas transportadoras externas, sendo o negócio dessas sociedades totalmente alheio à aqui Reclamada.

No caso concreto, foi estipulada como previsão de prazo de entrega dezassete a vinte e sete dias úteis – cfr. nota de encomenda junta à reclamação, a qual se dá aqui por integralmente reproduzida. A encomenda foi realizada pela Reclamante em 06 de julho de 2023, pelo que a previsão do prazo de entrega de vinte e sete dias úteis, terminaria a 14 de agosto de 2023.

Repare-se que a Reclamada cumpriu cabalmente com a previsão de prazo de entrega estipulado entre as Partes. Do documento junto, intitulado



“Guia de Remessa”, é notório que os produtos saíram dos armazéns da Reclamada em 04 de agosto de 2023, pelas 14h40.

É assim, forçoso será concluir que o atraso registado na entrega dos bens à Reclamante, se ficou a dever a circunstâncias externas e alheias à Reclamada, apresentando-se totalmente fora do seu alcance de controlo.

Mais se conclui ser evidente a falta de fundamento na presente reclamação quanto aos factos acima descritos e conseqüente pretensão formulada pela Reclamante.

Assim que a Reclamada tomou conhecimento da existência de pretensos defeitos de fabrico nos bens, prontamente diligenciou pelo apuramento do estado atual do bem.

Dessa análise técnica, dúvidas não restaram que os vícios invocados pela Reclamante se tinham ficado a dever a montagem indevida do bem.

Nessa medida, as desconformidades alegadas pela Reclamante não tiveram a sua origem em defeitos de fabrico, mas, como se disse, na montagem errada do produto.

A Reclamante peticiona nos presentes autos “Exercício do direito de rejeição/resolução e conseqüente reembolso por parte da reclamada do valor total, em dobro, e indemnização ao abrigo do Decreto-Lei n.º 84/2021, 18 de outubro.”

Por se tratar de um contrato celebrado à distância e fora do estabelecimento comercial, ao presente litígio, aplica-se o disposto no DL n.º 24/2014, de 14 de fevereiro.

A Cliente peticiona, em traços gerais, os direitos que a lei, nos seus artigos 11º e 12º do DL n.º 24/2014, de 14 de fevereiro, confere a qualquer Cidadão/Consumidor Final.

Impõe-se, no entanto, avaliar se a presente situação se enquadra nos pressupostos impostos pelas citadas normas. Ora, o artigo 17º do diploma acima identificado, veda ao Consumidor, a faculdade de exercer o direito de arrependimento, em determinadas circunstâncias, por se entender que tal exercício, nessas mesmas circunstâncias, desequilibraria a relação de consumo em prejuízo do Comerciante, designadamente, o “(...) fornecimento de bens que,



por natureza, não possam ser reenviados ou sejam suscetíveis de se deteriorarem (...)” – vide artigo 17º, n.º 1, al. d) do DL n.º 24/2014, de 14 de fevereiro.

No caso em estudo, a Reclamante tentou a montagem do sommier. Além das tentativas de montagem do produto terem originado danos no mesmo, impossibilitaram o seu retorno ao mercado.

Desta forma, e salvo o devido respeito por opinião divergente, estamos perante uma exceção ao direito de livre resolução do contrato.

Aliás, em sentido análogo, Mota Pinto defende que “(...) a utilização excessiva durante o prazo de arrependimento, que implique deterioração, perecimento dos bens ou venda a terceiro, deve acarretar a exclusão do próprio direito de livre resolução.” – cfr. MOTA PINTO, Paulo, em “O Novo Regime Jurídico dos Contratos à Distância e dos Contratos Fora do Estabelecimento Comercial”, Estudos de Direito do Consumidor, n.º 9, 2015, pág. 79. 34.

Entende a reclamada ser evidente que as tentativas de montagem do produto que originem danos nesse mesmo bem, deverão inserir-se no entendimento acima descrito, uma vez que implica, sem mais, “(...) deterioração (...)” do artigo, impossibilitando à sociedade fornecedora do bem, uma tentativa de voltar a comercializar o produto.

Nessa medida, não assiste à Reclamante os direitos conferidos pelos referidos artigos 11º e seguintes do DL n.º 24/2014, de 14 de fevereiro, nomeadamente, o direito de livre resolução contratual, tal como pretende fazer valer nos presentes autos.

Pelo exposto, deve a presente contestação ser julgada procedente por provada e conseqüentemente ser a Reclamada absolvida do pedido contra si formulado.

Nestes termos e nos mais de direito que V/Exa. doutamente suprirá, deverá ser julgada totalmente improcedente, por não provada, a presente ação e, em consequência, ser a Reclamada absolvida do pedido.



4. 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, compreendendo o pedido formulado, e toda a prova realizada, fixa-se o valor da causa em **€1118.30** (mil cento e dezoito euros e trinta cêntimos).

5. Da tentativa de conciliação e do julgamento arbitral

Na data e hora designada para a audiência verificou-se estar presente a Reclamante, auxiliada pelo jurista da DECO Dr. D, e a sua testemunha Sr. R.

Esteve também presente a Reclamada representada pela sua ilustre mandatária Dra. C, e as suas testemunhas Sra. M e Sra. CM na qualidade de funcionárias da Reclamante.

Nos termos do art. 14º do Regulamento, e da LAV deu-se lugar ao andamento da audiência, logrado que foram as tentativas de acordo, apesar das propostas trazidas à audiência pela Reclamada, mas recusadas pela Reclamante.

Foram ouvidas as partes, e as suas testemunhas.

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. Fundamentação:

Dos fundamentos de facto

5.1. Resultam como factos provados:

a. A reclamante adquiriu pelo site da Reclamada a 06.07.2023 um Kit elevatório MD 190x140, um sommier de 190x140 e estrado de ripas;

b. Na data da compra foi pago o valor de €394;



- c. Tendo ficado de acordo com a nota de encomenda a mesma entrega para até 27 dias úteis, ou seja até 14.08.2023
- d. A entrega data de 15.09.2023;
- e. A reclamante é alheia a motivos profissionais da Reclamada que tenha retardado a entrega;
- f. Com a entrega foram verificadas anomalias no bem descritas nos autos;
- g. A Reclamante exerceu o seu direito de livre resolução pedindo o reembolso e a recolha dos bens a 27.09.2023;
- h. Foram ainda enviados emails a reclamar a 30.09.2023, 13.10.2023, 29.10.2023 e 30.10.2023;
- i. As avarias reportadas colocam em causa a devida instalação dos produtos adquiridos;
- j. Até à data não houve nenhuma resolução ou acordo.

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. Que tenha havido diligência da Reclamada para que o prazo de entrega fosse cumprido, sendo que os bens deveriam ter chegado a casa da reclamante até 14.08.2023;
- b. Que tenha havido culpa exclusiva da Reclamada na entrega retardada;
- c. Que tenha a Reclamada diligenciado pela resolução do pedido e seu efetivo reembolso no prazo legal após ter sido recebido o mesmo;
- d. Que a reclamante tenha agido com culpa ou negligência;
- e. Que tenha existido uso inadequado na tentativa de montagem (mesmo sem instruções devidas) do bem;



f. Que existam danos morais ou patrimoniais comprovados da Reclamante com relevância e nexo de causalidade para o caso.

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 à distância, a 06.07.2023 para a aquisição de diversos produtos conforme descrito nos autos: um Kit elevatório MD 190x140, um sommier de 190x140 e estrado de ripas;

Os bens adquirido tiveram o custo de €394, que foi logo pago, tendo ficado na nota de encomenda uma indicação que a entrega seria em até 27 dias úteis, prazo esse que terminaria a 14.08.2023.

Sendo a reclamada vendedora uma sociedade comercial, e a reclamante tendo encomendado os bens para uma utilização não profissional, estamos assim perante um contrato de compra e venda à distância, regulado pelo Decreto-Lei n.º 24/2014, de 14 de fevereiro, na sua versão atualizada pela Lei n.º 10/2023 de 03 de março.

Para os devidos efeitos, o diploma determina nas suas definições que um contrato celebrado à distância é *«um contrato celebrado entre o consumidor e o fornecedor de bens ou o prestador de serviços sem presença física simultânea de ambos, e integrado num sistema de venda ou prestação de serviços organizado para o comércio à distância mediante a utilização exclusiva*



de uma ou mais técnicas de comunicação à distância até à celebração do contrato, incluindo a própria celebração.»

De acordo com o diploma supramencionado são requisitos de celebração, quanto á sua forma, uma série de informações obrigatórias, que constam do art. 4º e do art. 5º.

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.

Além disso quando uma encomenda feita por via eletrónica, enquanto contrato celebrado à distância, é realizada, e implica para o consumidor uma obrigação de pagamento – como foi o caso – o fornecedor do bem deve dar ao consumidor de forma clara e bem visível, e antes da encomenda se concluir, as informações pré-contratuais previstas na lei supramencionada, nomeadamente no art. 4º , alíneas d), e), f), g), h), i), q) e u) do n.º 1 do artigo anterior.

Desta feita e considerando o negócio realizado, e pago, o consumidor, no caso a reclamante tem o prazo de 14 dias para resolver o contrato feito à distância, a contar neste caso da sua entrega que só veio a ocorrer a 15.09.2023 por motivos a que a reclamante é totalmente alheia.

Ainda que pudesse já antecipadamente ter feito queixa escrita desta delonga, a consumidora aceitou a aguardar a entrega pois necessitava dos produtos.

E é precisamente sobre os termos desta resolução que este tribunal se deve pronunciar, atendendo ao sucedido.

Cumprir esclarecer que o cumprimento ao direito de livre resolução está previsto no art. 10º, n.º 1 do diploma em apreço.

O mesmo indica:

«1 - O consumidor tem o direito de resolver o contrato sem incorrer em quaisquer custos, para além dos estabelecidos no n.º 3 do artigo 12.º e no artigo 13.º, quando for caso disso, e sem necessidade de indicar o motivo, no prazo de 14 dias (...) a contar:



b) Do dia em que o consumidor (...) adquira a posse física dos bens, no caso dos contratos de compra e venda, (...)» (sublinhado nosso)

E refere ainda o legislador nos termos do art.º11 as condições para que se considere ter sido exercido o direito de resolução e os efeitos que o mesmo produz:

«1 - O consumidor pode exercer o seu direito de livre resolução através do envio do modelo de «Livre resolução» constante da parte B do anexo ao presente decreto-lei, ou através de qualquer outra declaração inequívoca de resolução do contrato.

2 - Para efeitos do presente decreto-lei considera-se inequívoca a declaração em que o consumidor comunica, por palavras suas, a decisão de resolver o contrato designadamente por carta, por contacto telefónico, pela devolução do bem ou por outro meio suscetível de prova, nos termos gerais.

3 - Considera-se exercido o direito de livre resolução pelo consumidor dentro do prazo quando a declaração de resolução é enviada antes do termo dos prazos referidos no artigo anterior.

(...)

5 - Incumbe ao consumidor a prova de que exerceu o direito de livre resolução, nos termos do presente decreto-lei.»

Desta feita e pelo exercício do direito em causa, os efeitos do mesmo permitem que a Reclamante cfr. art.º 11, n.º 2, possa ter usado desta prerrogativa, desde que comprove ter feito uso da mesma.

E conforme indicação junta aos autos e provada, mais do que uma vez e perante o que foi recebido, a reclamante demonstrou o seu pedido de reembolso do valor, e de recolha dos produtos.

Sendo que no caso não se tratou apenas de uma manifestação de vontade em não ficar com os mesmos, mas ainda a alegação de que estes têm faltas de conformidade e de cumprimento dos requisitos do diploma que tutela as garantias.



No entanto e atendendo a que demonstrou por escrito conforme prova feita a 27.09.2023, 30.09.2023, 13.10.2023, 29.10.2023 e 30.10.2023 a sua vontade na resolução, entende este tribunal que isso deveria ter sido suficiente com o pedido de 27.09.2023, precisamente 12 dias depois de ter recebido os produtos, para que se considere a livre resolução exercida.

A somar a tal recorde-se que a lei das garantias no DL n.º 84/2021 permite ainda nos primeiros 30 dias da entrega que seja alegado o direito de rejeição, o que também levaria à resolução do contrato.

Contudo o regime das vendas à distância é mais favorável ao consumidor e tratando-se de uma venda ali enquadrada deve ser esse o regime aplicável.

Cumprido assim o direito de resolução resta verificar os efeitos que o mesmo produz e as obrigações das partes, antes de se analisar o pedido de indemnização realizado.

Assim e de acordo com a lei com o cumprimento legal desta livre resolução o legislador faz incumbir perante o fornecedor uma série de obrigações, nomeadamente o prazo de 14 dias, a contar de quando foi informado da decisão de resolução, para reembolsar o consumidor de todos os pagamentos recebidos, incluindo os custos de entrega do bem, atendendo ao art. 12º n.º 1, e art. 13º do diploma que rege as vendas à distância, indicando os mesmos o seguinte:

« Artigo 12.º

Obrigações do fornecedor de bens ou prestador de serviços decorrentes da livre resolução

1 - No prazo de 14 dias a contar da data em que for informado da decisão de resolução do contrato, o fornecedor de bens ou prestador de serviços deve reembolsar o consumidor de todos os pagamentos recebidos, incluindo os custos de entrega do bem nos termos do n.º 2 do artigo 13.º

2 - O reembolso dos pagamentos deve ser feito através do mesmo meio de pagamento que tiver sido utilizado pelo consumidor na transação inicial, salvo



acordo expresso em contrário e desde que o consumidor não incorra em quaisquer custos como consequência do reembolso.

(...)

6 - O incumprimento da obrigação de reembolso dentro do prazo previsto no n.º 1, obriga o fornecedor de bens ou prestador de serviços a devolver em dobro, no prazo de 15 dias úteis, os montantes pagos pelo consumidor, sem prejuízo do direito do consumidor a indemnização por danos patrimoniais e não patrimoniais. (...)» sublinhado nosso.

E nos termos do art.º 13.º as obrigações do consumidor neste caso a reclamante são:

« Artigo 13.º

Obrigações do consumidor decorrentes da livre resolução do contrato

1 - Caso o fornecedor de bens não se ofereça para recolher ele próprio o bem, o consumidor deve no prazo de 14 dias a contar da data em que tiver comunicado a sua decisão de resolução do contrato nos termos do artigo 10.º, devolver ou entregar o bem ao fornecedor de bens ou a uma pessoa autorizada para o efeito.

2 - Incumbe ao consumidor suportar o custo da devolução do bem, exceto nos seguintes casos:

a) Quando o fornecedor acordar em suportar esse custo; ou

b) Quando o consumidor não tiver sido previamente informado pelo fornecedor do bem que tem o dever de pagar os custos de devolução.

3 - O consumidor deve conservar os bens de modo a poder restituí-los nas devidas condições de utilização, no prazo previsto no n.º 1, ao fornecedor ou à pessoa para tal designada no contrato.

4 - O consumidor não incorre em responsabilidade alguma pelo exercício do direito de livre resolução, salvo o disposto no n.º 3 do artigo anterior.

5 - Em caso de livre resolução do contrato, o consumidor deve abster-se de utilizar os conteúdos ou serviços digitais e de os colocar à disposição de terceiros.»



Assim e nos termos da lei exercendo a livre resolução deverá a reclamante ser ressarcida em dobro do valor pago porque os 15 dias úteis a contar da dita resolução, de 27.09.2023 há muito se esgotaram.

As suas obrigações e tendo o bem-acondicionado será restituí-los nas devidas condições, sem uso e sem estar danificado, o que pelas fotos remetidas e ainda que tenha havido tentativa de montagem não se pode inferir que tal causa dano ou falta de conformidade, pois é inerente à compra, correndo o demais risco sobre o vendedor.

Quanto aos danos sofridos, devem aplicar-se as normas gerais da Lei de Defesa do Consumidor e do Código Civil, sendo que se não forem cumpridos todos os pressupostos, não poderá haver lugar a tal.

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 à distância, o que permite a análise da verificação da existência de responsabilidade civil, nomeadamente se todos os seus pressupostos estão cumpridos.



Mas a falta de conformidade dos procedimentos do vendedor, por si só, ao não resolver o contrato e não reembolsar o cliente não é motivo isolado para que sejam apurados danos.

Importa atender que há 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) Ilicitude, 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.

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.

Sendo que é entendimento deste tribunal que a atuação da Reclamada mesmo retardando toda a resolução do contrato não constitui um facto ilícito e culposo, que tenha nexos de causalidade com o pedido de indemnização correspondente ao pagamento de um colchão à reclamante.

A atuação que teve em nosso entender não reúne todos os pressupostos para apuramento da responsabilidade civil, e assim nada deve a reclamada pagar à reclamante a título de indemnização, decaindo nesta parte o pedido.

7. Da decisão

Atento ao exposto, e sem necessidade de mais considerações, considera-se a ação parcialmente procedente, condenando-se a Reclamada ao reembolso em dobro do valor pago, pela resolução do negócio, no valor total de €788.

Absolve-se a mesma no demais peticionado

Deposite e notifique.

Lisboa, 28 março 2024



A juiz-árbitro

Eleonora Santos