TRIAVE
CENTRO DE ARBITRAGEM
DE CONFLITOS DE CONSUMO
DO AVE, TÂMEGA E SOUSA

RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

Processo n.º 298/2021/RM

Reclamante

Reclamada:

SUMÁRIO

O incumprimento pelo fornecedor de bens da obrigação de entrega do bem no prazo acordado com o consumidor constitui-o na obrigação de indemnizar pelos danos patrimoniais e não patrimoniais que lhe causou em consequência da sua atuação ilícita, nos termos e com os efeitos previstos nos artigos 9.º-B e 12.º n.º 1 da Lei n.º24/96, de 31/07 na sua redação atualizada.

I- Relatório

1.1. A reclamante apresentou reclamação pretendendo a condenação da reclamada no pagamento da quantia de €249,00 (duzentos e quarenta e nove euros).

1.2 A causa de pedir constante da reclamação inicial não foi objeto de alteração, que aqui se dá por integralmente reproduzida para todos os efeitos legais, o mesmo não acontecendo com o pedido porquanto na reclamação inicial a reclamante começou por peticionar o valor de €249,00 por tal valor corresponder ao valor pago pelo bem e ainda não entregue à data da apresentação da reclamação, tendo posteriormente com a entrega do bem, peticionado o mesmo valor mas por transtornos e incómodos causados.

1.3 A reclamada, nos termos do artigo 14º do Regulamento do Triave apresentou *Contestação* oral ditada para a ata, da qual resulta o seguinte:

"A demandante pretende uma indemnização por transtornos e incómodos não especificados nos autos, que se consubstancia em ter a máquina de forma gratuita.

Os atrasos na entrega de artigos em tempos de Pandemia de Covid 19 que se viviam à data dos factos, são normais e ainda que não fossem jamais poderiam ser indemnizados no valor da

compra do bem. Tal situação configuraria um abuso de direito previsto no artigo 334º do Código Civil.

Os transtornos resultantes em atrasos de entregas de bens, são riscos próprios do negócio de compra e venda, não estando previsto na lei de defesa do consumidor uma indemnização para tais transtornos, pelo que deve a demandada ser absolvida do pedido."

*

A audiência arbitral realizou-se com a presença da Reclamante e da Reclamada representada pela sua ilustre Mandatária com procuração já junta aos autos que, devidamente notificada, nos termos do disposto na alínea c) do n.º 5 do artigo 6º- B da Lei n.º 1-A/202, de 19 de março, na redação que lhe veio a ser conferida pela Lei n.º 4-B/2021, de 01 de fevereiro, expressamente e por escrito, requereu a realização da presente audiência via ZOOM.

Foi promovida a Tentativa de Conciliação (nos termos do artigo 11º do Regulamento do Triave) tendo a mesma se frustrado em virtude de as partes não se terem mostrado disponíveis para uma composição amigável do litígio.

A reclamante apresentou uma testemunha,

II- Saneador

Este tribunal é material e territorialmente competente, uma vez que está em causa um conflito de consumo, apresentado por consumidor, decorrente de um contrato de compra e venda celebrado com profissional (pessoa colectiva), dentro da sua área geográfica de competência.

O valor do processo é de €249,00 (duzentos e quarenta e nove euros) e enquadra-se no âmbito da competência deste Tribunal, nos termos do disposto nos artºs 4º a 6º do Regulamento do TRIAVE.

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/reclamante.

As partes têm personalidade e capacidade jurídica e judiciária, são capazes e legítimas.

Não foram alegadas excepções.

Cumpre apreciar e decidir.

III- Objeto do litígio

O objecto do litígio (ou o *thema decidendum*)[1] consiste na questão de saber se assiste à reclamante o direito à indemnização que peticiona, qualificando-se, perante o exposto pedido, como uma ação declarativa de condenação, nos termos e para os efeitos do disposto na al. b) do n.º 3 do artigo 10º do CPC em conjugação com o n.º 1 do artigo 342º do CC.

IV- Fundamentação

Da Fundamentação de Facto

4.1. Factos provados

Julgam-se provados os seguintes factos relevantes para a decisão da causa:

a) No dia 30-11-2020 a reclamante adquiriu à reclamada uma máquina de lavar loiça marca pelo preço de €249,00 (duzentos e quarenta e nove euros) – facto que se julga provado com base nos documentos juntos sob **doc. n.º 1 e doc. n.º 2** com a reclamação;

b) O prazo para entrega do bem adquirido no domicílio da reclamante era de 5 semanas úteis após a data do pedido – facto que se julga provado com base no documento junto sob **doc. n.º 2** com a reclamação;

c) Quando terminou o prazo para entrega da máquina de lavar loiça pela reclamada, a reclamante ligou para a linha de apoio ao cliente, sendo informada que o bem não estava disponível por falta de stock – facto que se julga provado com base no depoimento da reclamante e da testemunha ;

d) No dia 14-01-2021, a reclamante enviou email para a reclamada a solicitar o reembolso do valor pago visto que o produto não estava disponível – facto que se julga provado com base no documento junto sob **doc. n.º 3** com a reclamação;

---

[1] Sobre as noções de "litígio", material e formal, "questões", "*thema decidendum*", "questões fundamentais" e "questões instrumentais", ver João de Castro Mendes, Do Conceito de Prova em Processo Civil, Edições Ática, 1961, pp 131 e ss.

e) A reclamada não procedeu ao reembolso do valor pago pela reclamante, tendo procedido à entrega do bem no dia 02-04-2021 – facto que se julga provado com base no depoimento da reclamante e da testemunha e não contestado pela reclamada;

4.2 Factos não provados

Não há outros factos relevantes, provados ou não provados, para conhecimento do objecto do litígio.

V- Motivação

Nos termos do artigo 396.º do Código Civil e do artigo 607.º n.º 5 do CPC, o Tribunal formou a sua prudente convicção, apreciando livremente, e à luz das regras da experiência comum, o conjunto da prova produzida nos autos, recorrendo ao exame dos documentos juntos ao processo pela reclamante, às declarações da reclamante e da testemunha por si indicada mais considerando factos instrumentais que resultaram da instrução e discussão da causa (artigo 5.º n.º 2 alínea a) do CPC).

O juiz ou árbitro não tem o dever de pronúncia sobre toda a matéria alegada, tendo antes o dever de selecionar apenas a que interessa para a decisão, levando em consideração a causa (ou causas) de pedir que fundamenta(m) o pedido formulado pelo autor (cfr. artºs. 596º nº 1 e 607º nºs 2 a 4 do CPC na redação da Lei 41/2013, de 26/6) e consignar a que considera provada e/ou não provada.

Assim, segundo o princípio da livre apreciação da prova, o Tribunal baseia a sua decisão, em relação às provas produzidas, na sua íntima convicção, formada a partir do exame e avaliação que faz dos meios de prova trazidos ao processo e de acordo com a sua experiência de vida e de conhecimento das pessoas (cfr. art.º 607º nº 5 do CPC na redação da Lei 41/2013 de 26/6).

Somente quando a força probatória de certos meios se encontra pré-estabelecida na lei (v.g.força probatória plena dos documentos autênticos - cfr. art.º371º do CC) é que não domina na apreciação das provas produzidas o princípio da livre apreciação.

No caso, o Tribunal alicerça a sua convicção nas provas [ou inexistência destas] apresentadas (ou não) por ambas partes e, concretamente, nos documentos juntos aos autos, conjugados com as declarações prestadas pela reclamante e pela testemunha filha da reclamante totalmente conhecedoras dos factos, revelando-se as suas declarações convincentes e indiciadoras de que os factos relatados eram verdadeiros.

Ponderou o Tribunal a ausência de quaisquer meios de prova apresentados pela reclamada em que esta pudesse de algum modo ancorar a sua tese de que o atraso na entrega do bem não é susceptível de conferir uma indemnização ao consumidor, aqui reclamante.

Não obstante as reservas e cautelas que o Tribunal deve sempre observar na valoração da prova por declarações de parte, impostas pelo facto de se tratar de um meio probatório assente nas afirmações de um sujeito processual obviamente interessado no objeto do litígio, cremos, ainda assim, que a reclamante se apresentou em audiência arbitral a relatar de forma objetiva, clara, pormenorizada e sem hesitações, os factos que eram do seu conhecimento, sendo, por isso, possível extrair, com toda a segurança, a partir delas, a factualidade adquirida e julgada provada nos presentes autos acima identificada.

VI- <u>Da Fundamentação de direito</u>

A questão objeto deste litígio arbitral passa, assim, por analisar a atuação da reclamada que originou o litígio entre as partes, no período pós-venda do bem, e quais as consequências para a mesma decorrente da apreciação deste tribunal designadamente se estão reunidos os pressupostos legais para ser condenada no pagamento do pedido de indemnização formulado pela reclamante.

Para este tribunal resultaram suficientemente provados os factos alegados pela reclamante relativamente ao contrato de compra e venda celebrado com a reclamada, designadamente no que diz respeito à data e local de entrega do bem.

Do documento que titula a aquisição do bem resulta, desde logo, que o bem seria entregue na morada da reclamante.

Das declarações da reclamante e da testemunha, sua filha, também resultou provado, que o bem seria entregue até 5 semanas úteis desde a data do pedido.

De tais declarações resultou provado, igualmente, que a entrega do bem só foi concretizada no dia 02-04-2021.

Resultou, outrossim, provado para este tribunal, que o atraso ocorrido na entrega do bem impediu a reclamante e a sua família de gozarem do bem adquirido.

A relação contratual estabelecida entre as partes qualifica-se como um contrato de compra e venda, nos termos e para os efeitos do disposto no artigo 3.º alínea f) da Lei n.º144/2015, de 08/09, na sua redação atualizada e do artigo 879.º do Código Civil, que consagra que a compra e venda tem como efeitos essenciais, entre outros, a "obrigação de entregar a coisa", nos termos e para os efeitos do disposto na alínea b).

Aplicando o direito à matéria de facto dada como provada este tribunal conclui, desde logo, pela violação da norma do artigo 9.º-B da Lei n.º24/96, de 31/07, na sua redação atualizada que dispõe no seu n.º 1 que *"O fornecedor de bens deve entregar os bens na data ou dentro do período especificado pelo consumidor, salvo convenção em contrário."*.

Acresce que nos termos e para os efeitos do disposto no artigo 798.º, do Código Civil *"O devedor que falta culposamente ao cumprimento da obrigação torna-se responsável pelo prejuízo que causar ao credor"*.

Do artigo 799.º n.º 1 do CC resulta, igualmente, uma presunção de culpa do devedor, incumbindo-lhe, por isso, *"...provar que a falta de cumprimento ou o cumprimento defeituoso não procede de culpa sua"*.

Tal ónus da prova consta, igualmente do já mencionado artigo 9.º-B da Lei n.º24/96, de 31/07 e do qual resulta no seu n.º 9 que *"Incumbe ao fornecedor de bens a prova do cumprimento das obrigações estabelecidas no presente artigo"*.

A reclamada não afastou estas presunções legais na medida em que não provou que cumpriu o prazo acordado com a reclamada ou que o incumprimento do prazo de entrega não lhe era imputável.

Acresce que decorre do disposto no n.º 1 do artigo 804.º1 do CC " *A simples mora constitui o devedor na obrigação de reparar os danos causados ao credor*".

De igual modo o artigo 12.º da Lei n.º24/96, de 31/07, na sua redação atualizada, prevê que *"O consumidor tem direito à indemnização dos danos patrimoniais e não patrimoniais resultantes do fornecimento de bens ou prestações de serviços defeituosos"*.

A reclamada constituiu-se em mora a partir do momento em que não procedeu à entrega do bem nas 5 semanas úteis após o dia 30 de novembro de 2020 nos termos e para os efeitos previstos no artigo 805.º n.º 2 alínea a) do CC, porquanto está em causa obrigação com prazo certo, ou seja, obrigação de entrega de bem em dia e horário estabelecidos por acordo entre as partes.

Esta circunstância traduziu-se, no entendimento deste tribunal, em danos patrimoniais e não patrimoniais para a reclamante, desde logo os incómodos e os custos decorrentes das chamadas realizadas para a linha de apoio, a privação do uso do bem adquirido no dia da sua entrega e, também, toda a perturbação, ansiedade, stress, que uma situação destas gera num agregado familiar.

No que concerne ao valor peticionado de €249,00 (duzentos e quarenta e nove euros) este tribunal considera-o algo desajustado considerando a prova produzida em audiência, considerando adequado e suficiente para reparar os danos causados à reclamante a quantia de **€100,00 (cem euros)** tendo por base os critérios estabelecidos no artigo 562.º e seguintes do Código Civil, sendo que a indemnização em dinheiro se revela, igualmente adequada, dada a impossibilidade de reconstituição natural da situação de facto que existiria.

Em face da matéria de facto dada como provada resulta, assim, para este tribunal, que a reclamada atuou ilicitamente, porquanto não cumpriu a sua obrigação de entrega do bem vendido à reclamante até ao dia estabelecido para o efeito.

Dessa atuação ilícita resultaram para a reclamada danos patrimoniais e não patrimoniais que terão de ser indemnizados e, por isso, o pedido de indemnização formulado pela mesma terá de ser julgado parcialmente procedente, por provado, e consequentemente, ser a reclamada condenada no pagamento da indemnização no valor de **€100,00 (cem euros)**.

VII- Decisão

Nestes termos, com base nos fundamentos expostos, julga-se a ação parcialmente procedente, por provada, condenando-se a reclamada a pagar à reclamante a quantia de €100,00 (cem euros).

O valor do processo fixa-se em €249,00 (duzentos e quarenta e nove euros), nos termos e para os efeitos do disposto nos artigos 296º e 297º n.º 2 do CPC.

Não há lugar à condenação em custas por as mesmas não serem devidas nos termos do artigo 16º do regulamento do Triave.

Notifique-se as partes com cópia da decisão, depositando-se original da mesma no Triave nos termos e para os efeitos do já mencionado regulamento.

Guimarães, 17 de junho de 2021.

A Juiz-Árbitro,

Andreia Ribeiro

(Andreia Ribeiro)