**PROC. N.º 1396/2022**

**SENTENÇA**

**SUMÁRIO:**

I. Nos termos do art.º 483º do CC, aquele que, com dolo ou mera culpa, violar ilicitamente o direito de outrem ou qualquer disposição legal destinada a proteger interesses alheios fica obrigado a indemnizar o lesado pelos danos resultantes da violação.

II. No caso em apreço, não obstante o artigo ter sido devolvido por lapso em que incorreu a Reclamante (ou alguém em sua representação), a atuação da Reclamada é censurável, uma vez que a sua atuação consubstancia a violação do direito de propriedade da Reclamante sobre o artigo, vendo-se esta privada do bem e do seu valor.

III. 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.*

IV. 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).

**A) RELATÓRIO:**

No dia 25/05/2022, a Reclamante residente na , apresentou reclamação contra a Reclamada com sede na **alegando, essencialmente, o seguinte**:

1) Na sequência da devolução uma encomenda online à seguiu de forma errada um artigo da (também para devolução);

2) Desde fevereiro de 2021 que a faz uma retenção indevida desse mesmo artigo, tendo sido diversas as tentativas de reavê-lo sem sucesso;

3) Por várias ocasiões, via telefone, via e-mail, informam que têm a encomenda, ora dizem que não têm;

4) A transportadora atesta que a encomenda foi entregue e atesta com o comprovativo de entrega;

5) É inequívoco que a encomenda em questão está na posse da ;

6) Foi solicitado que, na impossibilidade de devolução do artigo, imputassem as responsabilidades a quem de direito e procedessem a transferência do valor em causa de €149,00, de acordo com a devolução em anexo;

7) O histórico desta reclamação remonta ao mês de fevereiro de 2021;

8) Atualmente o apoio online da remete a seguinte mensagem sempre que tenta estabelecer contacto "informamos que tanto nossa equipe de como a equipe de Estacionados e pessoal de armazém regulador não tem a mercadoria localizada. O envio é de aproximadamente 7 meses e portanto já não a temos, desculpe pelos inconvenientes ocasionados".

9) Foi mantida a crença da devolução da encomenda por parte da

**Peticiona a devolução do montante de €149,00.**

*

Por requerimento apresentado a 19/06/2022, a Reclamante **requereu a intervenção provocada** da Reclamada com sede em

*

As Reclamadas não apresentaram contestação.

*

A audiência realizou-se no dia 16/09/2022, 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 (Lei de RAL), de 08/09, 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/prestador de serviços, por outro, nos termos definidos na alínea e) do art.º 3º da Lei n.º 144/2015. O referido art.º 2º prevê expressamente no seu âmbito os litígios nacionais e transfronteiriços, resultantes de contratos de compra e venda ou de prestação de serviços celebrados entre fornecedor de bens ou prestador de serviços estabelecidos e consumidores residentes em Portugal e na União Europeia.

Consequentemente, o Tribunal é competente em razão da matéria.

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 €149,00, 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 e o litígio encontra-se sujeito a arbitragem necessária nos termos do art.º 14º da Lei de Defesa do Consumidor.

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

**C) OBJETO DO LITÍGIO**

Pela presente ação cumpre apreciar e decidir se a Reclamante tem direito a exigir o pagamento de €149,00 às Reclamadas.

## D) MATÉRIA DE FACTO

**Factos provados:**

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

1) No dia 05/02/2021 o marido da Reclamante adquiriu um casaco na , pelo preço de €149,00;

2) No dia 11/02/2021, a Reclamante encomendou seis artigos na loja online da Reclamada , pelo preço de €112,44;

3) Em data não concretamente apurada mas em fevereiro de 2021, a Reclamante devolveu os artigos encomendados à Reclamada tendo seguido, indevidamente, o artigo adquirido na .

4) A Reclamante comunicou o sucedido à Reclamada

5) A transportadora confirmou que a encomenda foi entregue à Reclamada

6) A Reclamante solicitou a devolução da encomenda ou a compensação do valor da mesma às Reclamadas;

7) As Reclamadas não devolveram a encomenda nem compensaram a Reclamante do valor da mesma;

8) Atualmente, o apoio online da Reclamada informa que não tem a mercadoria.

**Factos não provados:**

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

a) A Reclamada mantém a encomenda retida desde fevereiro de 2021.

## 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 30, n.º 4 da Lei Arbitragem Voluntária, *ex vi,* art.º 19º, n.º 3 Reg. TRIAVE). Assim, para a fixação da matéria de facto foi valorada a documentação junta aos

autos, a prova testemunhal produzida em sede de audiência de julgamento e as declarações da Reclamante, através de uma livre apreciação da prova, tudo conjugado com as regras da experiência e do senso comum.

Quanto à **matéria provada**, pelos documentos juntos pela Reclamante, foi possível demonstrar que, no dia 03/03/2021, a Reclamada por e-mail uma lista de "*mercancía que no es nuestra*" – *mercadoria que não é nossa* (tradução livre) – de onde consta o nome " , o código da encomenda e a descrição . Por sua vez, a remeteu comprovativo de entrega da encomenda, à Reclamante, com data de 23/03/2021, na morada qual corresponde à morada da Reclamada .

Pela Reclamante foi dito em audiência que queria devolver alguns produtos da e que, por engano, seguiu o artigo comprado na Esclareceu que recebeu o montante referente à devolução dos produtos da (o que se encontra demonstrado, igualmente, pelo doc. 3 junto aos autos), mas não recebeu a encomenda da , correspondente a um casaco, nem o valor da mesma. Acrescentou que tentou o contacto via e-mail e por telefone para a linha de apoio da mas que o contacto foi sempre muito difícil e que prestavam informações contraditórias quanto ao paradeiro da encomenda, ora dizendo que o artigo se encontrava em armazém, ora referindo que desconheciam a sua localização.

Pela testemunha foi dito que o artigo da seguiu na devolução por engano, tendo sido a mãe da Reclamante a entregar os artigos à transportadora. Referiu que, no mesmo dia, tentou obter a devolução do artigo, mas que a indicou que teria de tratar diretamente com o destinatário, depois de ser rececionada a encomenda. Referiu também que chegaram a contactar uma transportadora para ir a recolher a encomenda, mas seria necessário indicar um número de telefone, não sendo aceite pela transportadora o número de apoio ao cliente da Reclamada não dispondo de outro. Confirmou que a encomenda nunca foi rececionada pela Reclamante.

Quer pela Reclamante, quer pela testemunha foi dito que realizaram vários contactos junto de ambas as Reclamadas no sentido de agilizar a devolução da encomenda.

Quanto à **matéria não provada**, ficou demonstrado que a encomenda chegou à mas não que tenha chegado à

## F) FUNDAMENTAÇÃO DE DIREITO

O pedido da Reclamante enquadra-se no instituto da responsabilidade civil extracontratual, considerando que o artigo devolvido por engano não foi objeto de qualquer contrato celebrado entre as partes e não estão em causa as obrigações decorrentes do contrato de compra e venda celebrado, o qual foi resolvido ao abrigo do direito de livre resolução conferido ao consumidor. Porém, o pedido da Reclamante mantém-se inserido no âmbito de uma relação de consumo, atenta a qualidade em que intervêm as partes no litígio em causa: a Reclamante enquanto consumidor, ou seja, pessoa que atua fora do seu âmbito profissional; as Reclamadas enquanto profissionais, isto é, *que exercem com carácter profissional uma atividade económica que vise a obtenção de benefícios* (artigo 2.º da Lei n.º 24/96, de 31 de julho).

No domínio da responsabilidade extracontratual por factos ilícitos são pressupostos cumulativos dessa responsabilidade a existência de um facto voluntário praticado pelo agente lesante, a ilicitude, a culpa, o dano e o nexo de causalidade entre o facto e o dano. Esse facto/conduta tanto pode resultar de uma ação como de uma omissão[1].

O ónus de alegação e prova destes pressupostos impende ao lesado.

Nos termos do art.º 483º do CC, aquele que, com dolo ou mera culpa, violar ilicitamente o direito de outrem ou qualquer disposição legal destinada a proteger interesses alheios fica obrigado a indemnizar o lesado pelos danos resultantes da violação. No caso em apreço, não obstante o artigo ter sido devolvido por lapso em que incorreu a Reclamante (ou alguém em sua representação), a atuação da Reclamada é censurável, uma vez que a sua atuação consubstancia a violação do direito de propriedade da Reclamante sobre o artigo, vendo-se esta privada do bem e do seu valor.

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). *A trave mestra da reparação do dano ao nível do direito civil rege-se pelo princípio da reposição ou reconstituição natural (artigo 562° do Código Civil), o qual se traduz na obrigação de reconstituir a situação anterior à lesão, ou seja, o*

[1] In Ac. do Tribunal da Relação de Coimbra, de 18-05-2021, no proc. n.º 67/18.5T8GRD.C1.

*dever de repor as coisas na situação em que estariam caso o evento lesivo se não tivesse produzido*[2].

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*[3].

Da prova produzida conclui-se que o bem foi entregue à Reclamada perdendo-se o seguimento da encomenda após essa entrega. Caberia à Reclamada demonstrar que procedeu à entrega do bem à Reclamada ou à própria Reclamante, mas tais factos não foram demonstrados, tampouco alegados. Tendo a Reclamante demonstrado que enviou o artigo, que não o recebeu e que diligenciou exaustivamente pela sua devolução, tendo sofrido um prejuízo no valor de €149,00 que também provou, encontram-se preenchidos os requisitos do instituto da responsabilidade civil extracontratual que obrigam a Reclamada a indemnizar a Reclamante.

**DECISÃO:**

**Julgo a ação procedente e, em consequência, condeno a Reclamada compensar a Reclamante no valor de €149,00, absolvendo a Reclamada S.A. do pedido.**

Notifique.

Guimarães, 17 de outubro de 2022

O Árbitro,

Lúcia Miranda

(assinado digitalmente)

[2] Ac. Supremo Tribunal de Justiça, de 10/02/2004.
[3] Ac. do Supremo Tribunal de Justiça, de 02/11/2010.