

Processo nº 1708/2025

Sentença n.º 356/2025

SUMÁRIO:

1. O profissional deve indemnizar o consumidor dos danos não patrimoniais que resultem da mora no cumprimento do contrato e que não correspondam a simples incómodos.
2. Não constituem simples incómodos estar sem a casa-de-banho totalmente funcional durante vários meses, ter de utilizar o lava-loiças como lavatório e ter de tomar banho em casa de familiares.

1. PARTES

Reclamante: -----, devidamente identificada nos autos;

Reclamada: -----, devidamente identificada nos autos.

2. OBJETO DO LITÍGIO

A reclamante pede uma indemnização no valor de 3500 € pelos danos decorrentes da mora no cumprimento do contrato.

3. PROCESSO E AUDIÊNCIA DE JULGAMENTO

A 4 de setembro de 2025, realizou-se audiência de julgamento. Estiveram presentes a reclamante e a reclamada. Não tendo sido possível a conciliação foram ouvidas as partes e a seguinte testemunha:

- ----- – marido da reclamada

4. FUNDAMENTAÇÃO

4.1. DE FACTO

A reclamante celebrou com a reclamada um contrato de compra e venda de materiais para a sua casa-de-banho, no valor de 974,47€, incluindo o serviço de entrega. A entrega em casa da cliente ficou agendada para o dia 17/2/2025. No dia 17/2/2025, a reclamante esperou em casa e a reclamada não entregou a encomenda. Quando telefonou, disseram-lhe que a entrega tinha sido adiada para dia 21/2/2025. Nessa data, a reclamada voltou a não aparecer. A entrega foi reagendada para o dia 11/3/2025. Nessa data, a entrega foi feita, mas seis caixas de azulejos chegaram partidas. No dia 29/3/2025, foi realizada a entrega dessas seis caixas, mas duas vinham partidas. Foi agendada uma nova data para dia 5/4/2025, e depois para 29/4/2025, não tendo a reclamada feito a entrega em nenhuma dessas datas. A reclamante acabou por se deslocar à loja de reclamada, em maio, e pediu a entrega em mão das duas caixas que faltavam.

Durante este período, a reclamante teve de telefonar e enviar inúmeros e-mails à reclamada para tentar efetivar a entrega dos produtos.

A reclamada não põe em causa os factos apresentados pela reclamante. Argumenta, contudo, que a data de entrega era indicativa e não um prazo fixo.

No que diz respeito aos alegados danos, a reclamante explicou que estão a renovar a casa e que este atraso significou que estiveram sem casa-de-banho inteiramente funcional em casa durante vários meses, tendo de utilizar o lava-loiças como lavatório e tomar banho em casa de familiares. O marido da reclamante confirmou no seu depoimento que se trata da casa da família e descreveu o impacto que o atraso teve na família. A reclamada alegou que o marido deve ser considerado parte, pelo que o seu depoimento não deve ser valorado. A prova é livremente valorada pelo tribunal e o testemunho do marido foi considerado credível.

4.2. DE DIREITO

O Tribunal é competente para a resolução do presente litígio, ao abrigo do artigo 14.º-2 da Lei de Defesa do Consumidor (Lei n.º 24/96, de 31 de julho), segundo o qual “os conflitos de consumo de reduzido valor económico estão sujeitos a arbitragem necessária ou mediação quando, por opção expressa dos consumidores, sejam submetidos à apreciação de tribunal arbitral adstrito aos centros de arbitragem de conflitos de consumo legalmente autorizados”, bem como ao abrigo dos artigos 4.º e 5.º do Regulamento do Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa (CACCL).

As partes têm personalidade e capacidade judiciárias e são legítimas.

Não há nulidades, exceções ou questões prévias de que cumpra oficiosamente conhecer.

**

Entre a reclamante e a reclamada foi celebrado um contrato de compra e venda de materiais para a casa-de-banho, no valor de 974,47€, incluindo o serviço de entrega.

Como a Reclamada é uma sociedade comercial e o Reclamante adquiriu os materiais para uma utilização não profissional, estamos perante um contrato de compra e venda de bens de consumo, regulado pelo Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro.

No âmbito do DL 84/2021, o vendedor tem o dever de entregar os bens ao consumidor na data acordada (cfr. artigo 11.º do DL 84/2021).

Neste caso, a entrega na casa da reclamante ficou agendada para o dia 17/2/2025. No dia 17/2/2025, a reclamante esperou em casa e a reclamada não entregou a encomenda. A entrega foi adiada pela reclada para dia 21/2/2025. Nessa data, a reclamada voltou a não aparecer, tendo a entrega sido reagendada para o dia 11/3/2025. Nessa data, a entrega foi feita, mas seis caixas de azulejos chegaram partidas. No dia 29/3/2025, foi realizada a entrega dessas seis caixas, mas duas vinham partidas. Foi agendada uma nova data para dia 5/4/2025, e depois para 29/4/2025, não tendo a reclamada feito a entrega em nenhuma dessas datas. A reclamante acabou por se deslocar à loja de reclamada, em maio, e pediu a entrega em mão das duas caixas que faltavam. A entrega completa, e em conformidade com o contrato, ocorreu, assim, apenas cerca de três meses depois da data inicialmente indicada.

Embora a reclamada alegue que a data de entrega era indicativa, podendo a entrega ser feita em qualquer outro momento, o facto relativo a esse carácter indicativo não foi dado como provado no presente processo. Acresce que, numa relação de consumo, a estipulação de um prazo de entrega indicativo, sem qualquer outro elemento que permita que o momento do cumprimento não seja discricionariamente definido pelo profissional, corresponderá, em princípio, a uma prática desleal.

A reclamante pede também uma indemnização no valor de 3500 € pelos danos decorrentes da mora no cumprimento do contrato.

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, nos termos do artigo 799.º do Código Civil), a existência de danos e o nexo de causalidade entre o incumprimento contratual e os danos.

No caso em apreço, a mora no cumprimento da obrigação de entrega dos materiais configura o incumprimento contratual. Além disso, deve ser tido em conta o comportamento da reclamada, que adiou por diversas vezes a data da entrega, tendo, posteriormente, por duas vezes, entregado parte dos materiais em desconformidade com o contrato.

No que diz respeito à culpa, uma vez que esta se presume, nos termos do artigo 799.º do Código Civil, cabia à reclamada ilidir essa presunção, demonstrando que não agiu com culpa. A reclamada não só não fez prova da ausência de culpa, como a falta de resposta rápida ao longo de cerca de três meses indicia um comportamento culposos.

Relativamente aos danos, não foram alegados ou dados como provados danos patrimoniais, mas foi dado como provado que esta situação causou incómodos relevantes à reclamante.

O artigo 496.º, n.º 1, do Código Civil, estabelece que, “na fixação da indemnização deve atender-se aos danos não patrimoniais que, pela sua gravidade, mereçam a tutela do direito”. Se é certo que se entende que “os simples incómodos ou contrariedades” não são indemnizáveis, neste caso, a mora no cumprimento da obrigação de entrega dos materiais levou a que a reclamante estivesse sem casa-de-banho inteiramente funcional na sua casa durante vários meses, tendo de utilizar o lava-loiças como lavatório e tomar banho em casa de familiares, além de todas as diligências necessárias à resolução do problema. A responsabilidade civil tem, também, uma função preventiva.

Neste sentido, avalio os danos não patrimoniais sofridos pela reclamante em 750 €.

Encontrando-se verificados todos os pressupostos da responsabilidade civil, deve a reclamada pagar à reclamante a correspondente indemnização.

5. DECISÃO

Pelo exposto, julga-se parcialmente procedente o pedido de indemnização, condenando a reclamada ao pagamento, a título de indemnização, de 750 €.

Sem custas adicionais.

Notifique.

Lisboa, 23 de setembro de 2025.

A Árbitra

(Joana Campos Carvalho)