

Processo n.º 1862/2025

Sentença n.º 375/2025

1. PARTES

Reclamante: ---, devidamente identificada nos autos, com intervenção via *Teams*;

Reclamada: ----, devidamente identificada nos autos, representada pela sua mandatária Dra. ---, conforme procuração junta aos autos, com intervenção via *Teams*;

2. SUMÁRIO

I. A um contrato de compra e venda para consumo é aplicável o disposto no Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro;

II. De acordo com o artigo 11.º, n.º 11 do referido Decreto-Lei, “[i]ncumbe ao profissional a prova do cumprimento das obrigações estabelecidas no presente artigo”, entre as quais consta a obrigação de entrega do bem;

III. A Reclamada demonstrou a expedição do bem, a aposição das etiquetas com o peso dos produtos enviados, bem como a correspondência entre peso e o que consta do sistema;

IV. Em virtude da prova produzida e do facto de as embalagens não se encontrarem violadas, não pode o Tribunal considerar que o envio não foi realizado e que a obrigação foi incumprida.

3. OBJETO DO LITÍGIO

Alega a Reclamante, e em síntese, que celebrou o contrato de compra e venda com a Reclamada em 17.03.2025, através da página da internet daquela, tendo adquirido os bens pelo valor de 108,90 € (cento e oito euros e noventa cêntimos), designadamente: uma unidade do perfume Very Good Girl Glam Eau de Parfum (81,95 €) e uma unidade da Máscara de reparação intensa Fusion (26,95 €). Sucede, porém, que vem a Reclamante

alegar que aquando da entrega, em 24.03.2025, ao abrir a encomenda verificou que faltava o perfume Very Good Girl Glam Eau de Parfum.

Em virtude do que alega ter sucedido, no dia da receção da encomenda a Reclamante contactou a Reclamada dando conta do sucedido e solicitando o envio do produto em falta. Após o envio das fotografias solicitadas e dos esclarecimentos necessários, recebeu a informação de que a encomenda havia sido expedida completa e que, como tal, não procederiam ao envio do mesmo.

Face ao exposto, veio deduzir junto do Tribunal o pedido de condenação da Reclamada na entrega dos bens adquiridos ou na devolução do valor de 81,95 € (oitenta e um euros e noventa e cinco cêntimos).

A Reclamada, por sua vez, pede a sua absolvição do pedido. Alega, para tal, que a expedição foi realizada com todos os produtos, o que se pode verificar pelo confronto do peso da encomenda em sistema e da etiqueta aposta nas embalagens.

Não foi possível conciliar a posição das partes.

4. FUNDAMENTAÇÃO

4.1. DE FACTO

4.1.1. Factos provados

Da discussão da causa, bem como da documentação junta aos autos, resultaram provados, com interesse para a causa, os seguintes factos:

- a) No dia 17.03.2025, através da página da internet da Reclamada, a Reclamante realizou uma encomenda no valor de 108,90 € (cento e oito euros e noventa cêntimos) e composta por uma unidade do perfume Very Good Girl Glam Eau de Parfum (81,95 €) e uma unidade da Máscara de reparação intensa Fusion (26,95 €);
- b) A Reclamante procedeu ao pagamento;
- c) A encomenda foi expedida;
- d) A encomenda foi entregue no dia 24.03.2025;

- e) A embalagem que acondicionava a encomenda era feita de cartão e não apresentava sinais de ser adulterada;
- f) A Reclamante reclamou junto da Reclamada;
- g) O peso total da encomenda registado em sistema foi 1,110 g;
- h) A embalagem final teve o peso registado de 1,230g;
- i) O peso indicado no exterior da embalagem era de 1,230g;
- j) A embalagem contava com um brinde amostra de cosmética feminina;
- k) As encomendas são preparadas em armazém, têm um número associado à morada e nome do adquirente;
- l) A encomenda fica associada a uma listagem de pedidos;
- m) É feito um confronto entre a listagem dos pedidos e o peso da encomenda;
- n) A encomenda foi expedida completa.

3.1.2. Factos não provados

Da discussão da causa, bem como da documentação junta aos autos, resultaram como não provados, com interesse para a causa, os seguintes factos:

- a) Que a encomenda tenha sido adulterada após a expedição;
- b) Que não tenha sido enviado o perfume objeto do litígio.

3.1.1 Motivação

A convicção do Tribunal quanto à matéria de facto fundou-se no conjunto de documentos juntos aos autos, bem como na prova produzida na audiência de discussão e julgamento. A análise da prova produzida junto do tribunal foi realizada pelo mesmo à luz das regras da repartição do ónus da prova, recorrendo a juízos de normalidade e de experiência. Foi igualmente considerado o testemunho oferecido por ---, arrolada pela Reclamada, e ---, arrolada pela Reclamante.

De acordo com o princípio geral relativo à produção de prova, consagrado no artigo 342.º, n.º 1 do CC¹, “[à]quele que invocar um direito cabe fazer a prova dos factos constitutivos do direito alegado”. Neste contexto, cabia à Reclamante fazer prova da celebração do contrato de compra e venda, da receção dos produtos e do produto que está em falta.

À Reclamada, por seu turno, cumpre fazer prova dos factos modificativos, impeditivos ou extintivos do direito alegado, nos termos do artigo 342.º, n.º 2 CC. Nesta senda, a Reclamada demonstrou que a embalagem expedida registou quer no seu armazém, quer nas instalações da Reclamada o peso que corresponde à soma dos pesos dos produtos, acrescidos da embalagem e das amostras. Por conseguinte, em virtude do peso registado pela Reclamada e pela própria transportadora, é o Tribunal forçado a concluir que a embalagem contava com todos os produtos.

Não ignora o Tribunal que a prova de um facto negativo – que não recebeu o produto que alega não ter sido enviado – pode apresentar dificuldades. Contudo, não existindo base para uma inversão do ónus da prova, é a Reclamante que cabe satisfazer o ónus. É certo que a mesma juntou fotografias ao processo da embalagem colocada numa balança, mas desconhece o Tribunal todo o interior da caixa ou grau de afinação da balança, não permitindo tal dado satisfazer o ónus da prova. Logo, em virtude do facto provado n) tem o Tribunal de concluir pelo facto não provado b).

No que concerne ao facto não provado a), resultou como não provado em função das próprias declarações da Reclamante, a qual referiu expressamente que a embalagem não apresentava sinais externos de ter sido violada ou adulterada.

Entende o Tribunal que não foram juntos aos autos elementos de prova que permitissem concluir que tal facto se tivesse como provado.

Pelo exposto, assim fundou o Tribunal a sua convicção quanto à matéria considerada como provada e não provada.

¹ CC – Código Civil.

3.2. 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 Harmonizado para todos os Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo.

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 (artigo 874.º CC) de coisa móvel (uma unidade do perfume Very Good Girl Glam Eau de Parfum – 81,95 € – e uma unidade da Máscara de reparação intensa Fusion – 26,95 €) pelo valor total de 108,90 € (cento e oito euros e noventa cêntimos). A compra e venda para consumo é regulada pelo Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro, pelo que importa qualificar esta relação jurídica.

A Reclamada é uma sociedade comercial e a Reclamante compradora adquiriu os itens de cosmética para uma utilização não profissional, pelo que nos encontramos perante uma relação de consumo, na modalidade de compra e venda para consumo. As definições de consumidor e profissional, para efeitos da aplicação do regime jurídico da compra e venda para consumo, podem ser encontradas, respetivamente, nas als. g) e o) do art. 2.º do Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro.

Não obstante a qualificação jurídica acima operada, este não é um litígio resultante de uma qualquer desconformidade, mas, isso sim, da discussão sobre o cumprimento da obrigação de entrega a que a Reclamada estava obrigada.

Tal como resulta do contrato de compra e venda celebrado entre as partes, a Reclamada assumiu a obrigação de entrega dos bens adquiridos pela Reclamante. Não foi uma mera cortesia, foi uma obrigação assumida no sentido do art. 397.º do CC.

Nos termos do art. 406.º n.º 1 CC², o “contrato deve ser pontualmente cumprido, e só pode modificar-se ou extinguir-se por mútuo consentimento dos contraentes ou nos casos admitidos na lei”. Na medida em que estamos perante uma compra e venda, tem o vendedor (aqui nas vestes de Reclamada) a obrigação de entregar os bens ao consumidor-comprador (aqui na posição de Reclamante). Esta é a obrigação que resulta dos artigos 879.º, al. b) do CC e do artigo 11.º do Decreto-Lei n.º 84/2021.

O que significa, para o litígio em apreço, que a Reclamada estava obrigada a proceder à entrega dos bens – todos os adquiridos – na morada indicada pela Reclamante, o que, de acordo com a prova junta ao processo, foi feito. Ou seja, a Reclamada, enviou os bens tempestiva e integralmente, tendo cumprido a obrigação que sobre si impendia e no prazo legalmente previsto.

Com efeito, de acordo com a prova junta aos autos, a Reclamada procedeu à entrega na morada disponibilizada pela Reclamante aquando da celebração da compra e venda de uma embalagem cujo peso foi aferido quer nos armazéns da Reclamada, quer pela empresa transportadora. Ademais, esses pesos coincidem com os registos internos da Reclamada quanto ao peso individual dos produtos.

² CC – Código Civil.

Em virtude dos meios de prova de que foi dotado, não pode ser outro o entendimento do Tribunal: a entrega foi realizada nos termos contratualmente estabelecidos, não existindo incumprimento por parte da Reclamada, não conseguindo o Reclamante fazer valer o direito que se arroga.

5. DECISÃO

Pelo exposto, julga-se totalmente improcedente a presente reclamação e, em consequência, absolve-se a Reclamada do pedido.

6. VALOR DA CAUSA

Fixa-se à ação, para os devidos efeitos, o valor de 81,95 € (oitenta e um euros e noventa e cinco cêntimos), que corresponde ao valor indicado pela Reclamante e que não mereceu oposição da Reclamada.

Sem custas adicionais.

Notifique, com cópia.

Lisboa, 30 de setembro de 2025,

A Juiz Árbitro

(Doutora Daniela Mirante)