

**Processo n.º 3897/2025**

**Sentença n.º 016/2026**

---

## **1. PARTES**

**Reclamante:** ---, devidamente identificado nos autos;

**Reclamada:** --- representada pelo seu mandatário Dr. --, conforme procuração junta aos autos, porém *ausente*.

## **2. SUMÁRIO**

I. Ao abrigo do artigo 405.º, n.º 1 do CC, “[d]entro dos limites da lei, as partes têm a faculdade de fixar livremente o conteúdo dos contratos, celebrar contratos diferentes dos previstos neste código ou incluir nestes as cláusulas que lhes aprouver”;

II. As partes vinculam-se aos termos que lhes pareceram como mais convenientes para a regulação dos seus interesses, aceitando o conteúdo contratual (artigo 232.º CC) e ficando adstritas ao negócio jurídico celebrado (artigo 406.º CC), devendo cumprir o mesmo pontualmente e de acordo com o princípio da boa-fé;

III. Estando o Reclamante a invocar a responsabilidade civil contratual da Reclamada, temos como requisitos cumulativos o facto voluntário, a ilicitude, a culpa, o dano e o nexo de causalidade, de acordo com o disposto nos artigos 799.º e ss. do CC;

IV. A não verificação de um dos requisitos da responsabilidade civil impede que emergja a obrigação de indemnizar.

## **3. OBJETO DO LITÍGIO**

No dia 09.09.2025, o Reclamante celebrou um contrato de compra e venda de um monitor MONIT LED GAM LG 27GS95QE-B com a Reclamada, através da sua loja on-line, pelo valor de 495,93 € (quatrocentos e noventa e cinco euros e noventa e três cêntimos). O bem foi entregue no seu domicílio.

Todavia, devido a um problema no respetivo monitor, o Reclamante dirigiu-se, no dia 16.09.2025, à loja da Reclamada no Montijo com vista a proceder à substituição do mesmo.

Todavia, como não existiam exemplares em loja, foi feita uma encomenda e, segundo alega, a Reclamada comprometeu-se a entregar o monitor no seu domicílio.

Sucedede, porém, que a Reclamada veio a informar o Reclamante que a recolha do monitor deveria ser feita na loja física e que não haveria entrega ao domicílio, exceto se aquele suportasse o custo da mesma.

Por conseguinte, peticiona o Reclamante a entrega do monitor nos termos contratualizados, bem como uma indemnização pelo transtorno, no montante de 10% (dez por cento) do valor do produto por cada semana de atraso, a contar desde 03.10.2025.

A Reclamada, por seu turno, em sede de contestação alega que o bem em causa, um monitor, não se enquadra na tipologia nos bens com peso superior a 20 kg, motivo pelo qual o seu levantamento em loja deve ser efetuado em loja. Contudo, alega que, a título de cortesia comercial, procedeu à entrega do bem no domicílio do Reclamante. Pelo exposto, peticiona a sua absolvição do pedido.

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) A Reclamada é uma sociedade comercial que se dedica de forma profissional à comercialização de equipamentos eletrónicos;
- b) No dia 09.09.2025, o Reclamante celebrou um contrato de compra e venda de um monitor MONIT LED GAM LG 27GS95QE-B com a Reclamada, através da sua loja online, pelo valor de 495,93 € (quatrocentos e noventa e cinco euros e noventa e três cêntimos);
- c) O bem foi entregue no seu domicílio;

- d) No dia 16.09.2025, devido a um problema no respetivo monitor, o Reclamante dirigiu-se à loja da Reclamada no Montijo com vista a proceder à substituição do mesmo;
- e) Como não existiam exemplares em loja, foi feita uma encomenda;
- f) No talão de encomenda número EC OB/085955, de 16.09.2025, consta a menção “(\*) Art. a entregar em casa do Cliente”;
- g) O monitor foi entregue no domicílio do Reclamante no dia 02.01.2026;
- h) O produto é utilizado para lazer e fins puramente pessoais.

#### **4.1.2. 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 o monitor estivesse excluído da entrega ao domicílio.

#### **4.1.3. Motivação**

A convicção do Tribunal quanto à matéria de facto fundou-se no conjunto de documentos juntos aos autos, incluindo as fotografias, bem como na prova produzida na audiência de discussão e julgamento, incluindo as declarações do Reclamante.

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.

Deste modo, de acordo com o princípio geral relativo à produção de prova, consagrado no artigo 342.º, n.º 1 do CC<sup>1</sup>, “[à]quele que invocar um direito cabe fazer a prova dos factos constitutivos do direito alegado” e, nos termos do n.º 2 da mesma norma “[a] prova dos factos impeditivos, modificativos ou extintivos do direito invocado compete àquele contra quem a invocação é feita”.

---

<sup>1</sup> CC – Código Civil.

Neste sentido, foram juntos aos autos elementos probatórios suficientes para dar por provada a relação contratual estabelecida entre as partes e os termos da primeira entrega. Ademais, quando à encomenda do monitor que veio substituir o originalmente entregue, está expressamente registado na nota de encomenda com o número EC OB/085955, de 16.09.2025, a menção “(\*) Art. a entregar em casa do Cliente”.

Por outro lado, confessou o Reclamante que no dia 02.01.2026, lhe foi entregue o novo monitor no seu domicílio.

Por outro lado, acrescente-se o seguinte: a Reclamada pese embora regularmente citada deduziu contestação escrita, mas não compareceu ou se fez representar na audiência de julgamento. O Regulamento Harmonizado para todos os Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo não prevê a existência de uma revelia operante com efeito cominatório pleno pelo que a não comparência na audiência arbitral não tem por consequência a confissão, por parte da Reclamada, dos factos alegados pelo Reclamante. O que significa que esta última não fica desonerada de fazer prova dos mesmos, o que logrou fazer com a prova junta aos autos.

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

#### **4.2. DE DIREITO**

\*

O Tribunal é competente para a resolução do presente litígio, ao abrigo do artigo 14.º, n.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 officiosamente conhecer.

\*

Quanto ao pedido: tendo informado o Tribunal da entrega do monitor, o Reclamante procedeu à redução do seu pedido. Neste sentido, os autos prosseguem somente quanto ao pedido indemnizatório pelos transtornos que alega ter sofrido.

\*

Entre o Reclamante e a Reclamada foi celebrado um contrato de compra e venda (artigo 874.º CC) de coisa móvel (um monitor, MONIT LED GAM LG 27GS95QE-B) com a Reclamada, através da sua loja on-line, pelo valor de 495,93 € (quatrocentos e noventa e cinco euros e noventa e três cêntimos). A compra e venda para consumo é regulada pelo Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro. Sendo a Reclamada é uma sociedade comercial e tendo o Reclamante comprador adquirido o referido monitor para um uso 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 alíneas g) e o) do artigo 2.º do Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro.

No que concerne ao pedido indemnizatório do Reclamante, importa saber se a entrega do ecrã deveria ter lugar no domicílio do Reclamante e a resposta não pode deixar de ser afirmativa. Com efeito, de acordo com o talão de encomenda número EC OB/085955, de 16.09.2025, consta a menção “(\*) Art. a entregar em casa do Cliente”. Ao abrigo do artigo 405.º, n.º 1 do CC, “[d]entro dos limites da lei, as partes têm a faculdade de fixar livremente o conteúdo dos contratos, celebrar contratos diferentes dos previstos neste código ou incluir nestes as cláusulas que lhes aprouver”. Ademais, as partes vinculam-se aos termos que lhes pareceram como mais convenientes para a regulação dos seus interesses, aceitando o conteúdo contratual (artigo 232.º CC) e ficando adstritas ao negócio jurídico celebrado (artigo 406.º CC), devendo cumprir o mesmo pontualmente e de acordo com o

princípio da boa-fé. Porquanto, tendo acordado na entrega no domicílio do Reclamante, era o que deveria ter sucedido sem demais delongas.

Estando o Reclamante a invocar a responsabilidade civil contratual da Reclamada, temos como requisitos cumulativos o facto voluntário, a ilicitude, a culpa, o dano e o nexo de causalidade, de acordo com o disposto nos artigos 799.º e ss. do CC. Neste contexto, o facto seria a não entrega – atempada e nos termos devidos – do monitor no domicílio do Reclamante, traduzindo-se a ilicitude na desconformidade entre a conduta devida – a prestação – e a que foi efetivamente praticada pela Reclamada. Ou seja, afirmar que um facto é ilícito (no âmbito da responsabilidade civil contratual) significa admitir a existência de uma desconformidade entre a prestação que era devida pelo devedor (a Reclamada) e aquela que foi efetivamente realizada ou praticada, sem que exista uma qualquer causa de justificação da ilicitude, o que está preenchido: o bem foi entregue, mas quase dois meses depois da data devida.

Por outro lado, a culpa está presumida (cf. artigo 799.º, n.º 2 CC), cabendo, portanto, à Reclamada demonstrar que agiu sem culpa (quanto à apreciação da culpa, cf. artigo 487.º, n.º 2 CC), o que não conseguiu fazer.

Não obstante, aquilo que o Reclamante peticiona a título de danos são os danos morais. Estes são tutelados, em sede de responsabilidade civil, no artigo 496.º do Código Civil, onde se dispõe no seu n.º 1 que “[n]a fixação da indemnização deve atender-se aos danos não patrimoniais que, pela sua gravidade, mereçam a tutela do direito”. Neste sentido, o critério geral do artigo 496.º, n.º 1, do CC assenta na tutela dos “danos não patrimoniais que, pela sua gravidade, mereçam a tutela do direito”. A apreciação dos danos deve guiar-se a apreciação dos mesmos pelas regras gerais de apreciação do ónus da prova constantes do artigo 342.º, n.º 1 do CC, nos termos do qual “[à]quele que invocar um direito cabe fazer a prova dos factos constitutivos do direito alegado”.

Não foi apresentado qualquer dano daquela génese: o mero incómodo provocado pelo atraso na entrega do monitor, e respetiva privação do uso, não é objetivamente indemnizável. Conforme já se sustentou na jurisprudência dos tribunais superiores, “[a] mera privação do uso da coisa não é indemnizável, devendo o lesado alegar e provar a privação do uso da coisa por acto ilícito de terceiro e a existência de uma concreta utilização relevante da coisa, o que constitui entendimento jurisprudencial dominante do STJ”<sup>2</sup>.

Logo, claudica a pretensão do Reclamante na existência de um dano: não se provou a essencialidade de uma concreta utilização relevante da coisa, motivo pelo qual não se deve ter o dano por verificado. A não verificação de um dos requisitos da responsabilidade civil impede que emergja a obrigação de indemnizar.

## 5. CUSTAS

No concerne às custas com o processo, dispõe o artigo 42.º, n.º 5.º da LAV<sup>3</sup>, que “[a] menos que as partes hajam convencionado de outro modo, da sentença deve constar a repartição pelas partes dos encargos diretamente resultantes do processo arbitral. Os árbitros podem ainda decidir na sentença, se o entenderem justo e adequado, que uma ou algumas das partes compense a outra ou outras pela totalidade ou parte dos custos e despesas razoáveis que demonstrem ter suportado por causa da sua intervenção na arbitragem”. Atendendo a que o Reclamante tentou resolver a questão da entrega do monitor amigavelmente diversas vezes e que a Reclamada apenas procedeu à entrega a meros dias da realização da audiência arbitral, entende o Tribunal ser de condenar a mesma nas custas do processo suportadas pelo Reclamante.

---

<sup>2</sup> Cf. acórdão do STJ, de 12.07.2028, processo n.º 2875/10.6TBPVZ.P1.S1.

<sup>3</sup> LAV – Lei n.º 63/2011, de 14 de Dezembro.

## **6. DECISÃO**

Pelo exposto, julga-se totalmente improcedente a presente reclamação, por não provada, absolvendo-se a Reclamada do pedido indemnizatório.

Condena-se a Reclamada a suportar junto do CACCL as taxas de utilização com o procedimento de mediação e processo arbitral, no montante de 30 € (trinta euros), por via de transferência bancária, a realizar no prazo máximo de 48 horas.

## **7. VALOR DA CAUSA**

Fixa-se à ação, para os devidos efeitos, o valor de 495,93 € (quatrocentos e noventa e cinco euros e noventa e três cêntimos), que corresponde ao valor do pedido deduzido pela Reclamante e que não mereceu oposição da Reclamada.

Sem custas adicionais.

Notifique, com cópia.

Lisboa, 12 de janeiro de 2025,

A Juiz Árbitro

(Daniela Mirante)