

Processo n.º 4146/2025

Sentença n.º 096/2026

1. PARTES

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

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

2. SUMÁRIO

I. Os direitos do consumidor na compra e venda de bens de consumo são regulados pelo Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro no que concerne aos negócios jurídicos celebrados após a sua entrada em vigor (01.01.2022);

II. 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”;

III. 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.

3. OBJETO DO LITÍGIO

No dia 04.10.2025, o Reclamante celebrou um contrato de compra e venda de uma placa de indução e de um forno elétrico a vapor, marca Bosh, entre outros equipamentos. O valor total da compra foi de 1.064,98 € (mil e sessenta e quatro euros e noventa e oito cêntimos) e a fatura teve o n.º FT AUF016/118062. A aquisição do referido forno e placa de indução foi realizada ao abrigo do programa E-Lar, motivo pelo qual o Reclamante elegeu aqueles equipamentos e particular e pretendeu operar o pagamento com o seu voucher (n.º 674 8143887). A venda dos equipamentos e a sua elegibilidade foi validada pelos funcionários da Reclamada.

Posteriormente, no dia 08.10.2025, o Reclamante teve de se deslocar à loja da Reclamada, sita no Centro Comercial Vasco da Gama, dado que a Reclamada teve de emitir uma nota de crédito relativa à fatura FT AUF016/118062 e, de seguida uma nova fatura, pois havia procedido quanto ao desconto do voucher E-Lar.

A entrega e montagem ficaram agendadas para dia 16.10.2025. Contudo, nessa data e após instalar a placa de indução, o funcionário da empresa subcontratada pela Reclamada recusou-se a instalar o novo forno, alegando que o anterior não estava abrangido pelo programa E-Lar. Deste modo, levou o forno, não instalando o mesmo, permanecendo, até à data de hoje, o Reclamante sem forno.

Neste contexto, peticiona a condenação da Reclamada na entrega e instalação do forno, bem como numa indemnização de 350 € (trezentos e cinquenta euros) a título de danos sofridos e ainda nas custas suportadas com a resolução do litígio.

A Reclamada, pese embora devidamente notificada, não interveio nos autos, não comparecendo ou se fazendo representar.

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 eletrodomésticos e aparelhos para o lar, entre outros;
- b) No dia 04.10.2025, o Reclamante celebrou um contrato de compra e venda de uma placa de indução e de um forno elétrico a vapor, marca Bosh, entre outros equipamentos;
- c) O valor total da compra foi de 1.064,98 € (mil e sessenta e quatro euros e noventa e oito cêntimos) e a fatura teve o n.º FT AUF016/118062;

- d) A aquisição do referido forno e placa de indução foi realizada ao abrigo do programa E-Lar, motivo pelo qual o Reclamante elegeu aqueles equipamentos e particular e pretendeu operar o pagamento com o seu voucher (n.º 674 8143887);
- e) A venda dos equipamentos e a sua elegibilidade foi validada pelos funcionários da Reclamada.
- f) No dia 08.10.2025, o Reclamante teve de se deslocar à loja da Reclamada, sita no -- --, dado que a Reclamada teve de emitir uma nota de crédito relativa à fatura FT AUF016/118062 e, de seguida uma nova fatura, pois havia procedido quanto ao desconto do voucher E-Lar;
- g) Nesta deslocação de dia 08.10.2025, foi descontado o valor do voucher E-Lar, sem ter sido suscitada qualquer objeção à sua utilização;
- h) A entrega e montagem ficaram agendadas para dia 16.10.2025;
- i) Na data de 16.10.2025, após instalar a placa de indução, o funcionário da empresa subcontratada pela Reclamada recusou-se a instalar o novo forno, alegando que o anterior não estava abrangido pelo programa E-Lar;
- j) O referido funcionário levou o forno consigo, não instalando o mesmo;
- k) O Reclamante permanece até hoje sem o forno que adquiriu.

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 forno adquirido ou o forno a substituir não estivessem abrangidos pelo programa E-Lar.

4.1.3. 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, 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 CC¹, “[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”. Neste sentido, o Reclamante logrou demonstrar junto do Tribunal que celebrou a compra e venda e a data dos bens e que o forno não se encontra instalado por recusa do funcionário subcontratado para o efeito. Ademais, também demonstrou a emissão da fatura original, da nota de crédito e da nova fatura, na qual foi descontado o valor do voucher E-Lar.

Quanto ao facto não provado a), este consubstancia um facto impeditivo ou modificativo do direito alegado pelo Reclamante, pelo que a sua prova onerava a Reclamada. Contudo, perante a sua postura revel nos presentes autos, não logrou fazer prova do mesmo. A Reclamada, por seu turno, não interveio nos autos, não logrando fazer prova de factos modificativos ou extintivos do direito do Reclamante.

Com efeito, no Regulamento Harmonizado para todos os Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo não se prevê a existência de uma revelia operante com efeito cominatório pleno. Por conseguinte, a não intervenção da Reclamada no processo não tem por consequência a confissão, por parte da mesma, dos factos alegados pelo Reclamante. O que significa que este último não fica desonerado de fazer prova dos mesmos, o que logrou fazer através dos documentos juntos aos autos e das declarações prestadas em sede de audiência de julgamento.

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

¹ CC – Código Civil.

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 de que cumpra oficiosamente conhecer.

*

Entre o Reclamante e a Reclamada foi celebrado um contrato de compra e venda (artigo 874.º CC) de coisa móvel (um forno elétrico a vapor, marca Bosh, entre outros equipamentos), pelo valor total de 1.064,98 € (mil e sessenta e quatro euros e noventa e oito cêntimos).

Na atualidade, a compra e venda para consumo é regulada pelo Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro, determinando este diploma no seu artigo 53.º, n.º 1 que as suas disposições se aplicam aos contratos celebrados após a sua entrada em vigor. A Reclamada é uma sociedade comercial e o Reclamante comprador adquiriu o forno objeto do litígio 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 als. g) e o) do artigo 2.º do Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro. Está, deste modo, preenchido o âmbito de aplicação do Decreto-Lei n.º

84/2021, tendo aplicação os direitos aí previstos caso se verifique um caso de desconformidade.

De acordo com o disposto no referido Decreto-Lei, o vendedor tem o dever de entregar ao consumidor bens que sejam conformes com o contrato de compra e venda (v. artigo 5.º do referido Decreto-Lei n.º 84/2021). A mesma conclusão se retiraria da aplicação do regime geral da compra e venda previsto no artigo 879.º CC, onde se prevê na al. b) a obrigação de entregar a coisa.

Ademais, 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”. Assim, as partes vincularam-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: não só quanto aos prazos, mas *ponto a ponto* quanto às obrigações assumidas.

De acordo com o contrato celebrado pelas partes, a Reclamada estava obrigada à entrega e instalação dos bens no domicílio do Reclamante. Ou seja, seria este o conteúdo da prestação a que a Reclamada se obrigou contratualmente perante o Reclamante. Neste sentido, a Reclamada não cumpriu a obrigação (no sentido previsto no artigo 397.º CC) que sobre si impendia: entregar e instalar ambos os bens, apenas tendo realizado tais tarefas quanto à placa de indução. Face ao exposto, e na ausência de prova de qualquer facto impeditivo, deve a Reclamada proceder à entrega e montagem do referido forno.

Quanto ao pedido indemnizatório formulado pelo Reclamante, importa verificar se estão preenchidos os requisitos fundantes da responsabilidade civil. De acordo com o artigo 12.º, n.º 1 da Lei n.º 24/96, de 31 de julho, o consumidor “tem direito à indemnização dos danos patrimoniais e não patrimoniais resultantes do fornecimento de bens ou prestações de

serviços defeituosos”. Sucede, porém, que a responsabilidade civil prevista no artigo 12.º, n.º 1 não é uma responsabilidade objetiva, sendo necessário o preenchimento dos pressupostos essenciais para a procedência de um pedido de indemnização: facto, ilicitude, culpa, dano e nexo de causalidade.

O mesmo é afirmar que se o Reclamante pretende ver tutelados os danos que alega ter sofrido na sua esfera devem fazer prova dos requisitos cumulativos da responsabilidade civil, a saber: facto voluntário, ilicitude, culpa (presumida nos termos do artigo 799.º, n.º 1 CC), o dano e o nexo de causalidade, de acordo com o disposto nos artigos 799.º e seguintes do CC.

No que concerne ao facto verifica-se uma omissão por parte da Reclamada, a qual recusou montar o forno adquirido. A ilicitude verifica-se na desconformidade entre a prestação que era devida – a entrega e instalação de ambos os eletrodomésticos – e aquela que foi efetivamente realizada, i.e., a instalação de apenas a placa de indução, sem que se verifique uma qualquer causa de exclusão da ilicitude. A culpa, por seu turno, está presumida no artigo 799.º, n.º 2 CC. Não obstante, pode a Reclamada ilidir essa presunção, designadamente demonstrando que agiu nos mesmos do mesmo modo que um bom pai de família (que consubstancia o critério de apreciação da culpa por aplicação conjunta do artigo 799.º, n.º 2 e artigo 487.º, n.º 2 CC), o que não se verificou nos presentes autos, dado que não interveio nos mesmos.

Quanto aos danos alegados, importa distinguir os mesmos. Não nos encontramos face a danos patrimoniais, mas, outrossim, perante danos não patrimoniais. Neste contexto, 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”.

O incómodo, o litígio e a sua resolução reconduzem-me ao mero incómodo, o qual, nos termos da jurisprudência do Supremo Tribunal de Justiça, não é tutelável. Efetivamente, conforme tem sido entendido pela jurisprudência dos tribunais superiores, o mero incómodo não configura um dano não patrimonial. Neste sentido, decidiu o Supremo Tribunal de Justiça que “[a] gravidade do dano moral deve medir-se por um padrão objectivo, embora tendo em conta as circunstâncias do caso concreto, e não em função de factores subjectivos, donde que os vulgares incómodos, contrariedades, transtornos e indisposições, por não atingirem um grau suficientemente elevado, não conferem direito a indemnização por danos não patrimoniais”². Assim, os incómodos gerados pela necessidade apresentar reclamações – de que natureza for – para procurar compor a presente situação não consubstanciam um dano não patrimonial.

A privação da utilização do forno, por seu turno, consubstancia um dano autónomo, na medida em que afeta uma das componentes do direito de propriedade: utilizar a coisa da qual se é proprietário. O bem de que o Reclamante ficou privado é um forno, eletrodoméstico essencial na vida quotidiana de uma família.

De acordo com o artigo 566.º, n.º 3 CC, “[s]e não puder ser averiguado o valor exacto dos danos, o tribunal julgará equitativamente dentro dos limites que tiver por provados”. Não ficou provado que tenha adquirido outro forno ou suportado despesas com o aluguer de um bem desta natureza, mas não se pode ignorar a perturbação que introduz no quotidiano de uma família haver investido na aquisição de um bem central numa cozinha e não poder utilizar. Assim, atendendo ao valor do forno, bem como ao período temporal durante o qual tem estado privado do mesmo, atribui-se uma indemnização no valor de 20% (vinte por cento), no total de 79,99 € (setenta e nove euros e noventa e nove cêntimos).

² Cf. Acórdão do Supremo Tribunal de Justiça, de 02.04.2008.

5. CUSTAS

No concerne às custas com o processo, dispõe o artigo 42.º, n.º 5.º da LAV³, 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 amigavelmente diversas vezes e que a Reclamada não interveio nos autos ou se fez representar na audiência arbitral, entende o Tribunal ser de condenar a mesma nas custas do processo suportadas pelo Reclamante.

6. DECISÃO

Pelo exposto, julga-se parcialmente a presente reclamação e, em consequência, condena-se a Reclamada na entrega e montagem do forno e no pagamento de uma indemnização no valor de 79,99 € (setenta e nove euros e noventa e nove cêntimos) e dos 30 € (trinta euros) suportados pelo Reclamante com a utilização dos serviços do centro de arbitragem, no prazo máximo de 20 (vinte) dias úteis.

6. VALOR DA CAUSA

Fixa-se à ação, para os devidos efeitos, o valor de 749,99 € (setecentos e quarenta e nove euros e noventa e nove cêntimos), que corresponde à soma dos pedidos do Reclamante e que não mereceu oposição da Reclamada.

Sem custas adicionais.

Notifique, com cópia.

Lisboa, 13 de março de 2025,

A Juiz Árbitro
(Daniela Mirante)

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