Processo n.º 39/2026

Sentença n.º 295/2026

---

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. 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";

II. 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.

3. OBJETO DO LITÍGIO

No dia 20.11.2025, os Reclamantes celebraram um contrato de compra e venda, de entre outros eletrodomésticos, de um frigorífico combinado, marca LG, pelo preço de 799,99 € (setecentos e noventa e nove euros e noventa e nove cêntimos). A entrega dos bens ficou agendada para dia 05.12.2025.

Contudo, na referida data foram entregues os outros eletrodomésticos adquiridos, mas não o frigorífico, pois a equipa de entregas alegou que o mesmo estava danificado. Alega o Reclamante que no dia 07.12.2026 foi informado, via mensagem, que a entrega ia ter lugar no dia 08.12.2026, o que não sucedeu. O Reclamante promoveu contactos com a Reclamada, tendo a entrega sido reagendada para dia 11.12.2025, porém alega o Reclamante que a mesma ocorreu. O frigorífico acabou por ser entregue seis dias depois da data inicialmente agendada.

Neste contexto, o Reclamante peticiona a condenação da Reclamada no pagamento de uma indemnização de 600 € (seiscentos euros) por todos os danos e incómodos sofridos, os quais quantifica do seguinte modo: "perda de 2 dias de férias tirados exclusivamente para aguardar

entregas (estimativa: 160€); - Despesas adicionais com alimentação durante cerca de 6 dias para 2 adultos e 1 bebé de 8 meses (estimativa: 180€); - Deslocações diárias para compra de alimentos, com custos acrescidos de combustível (estimativa 30€); - Perda de alimentos decorrente da mudança e da ausência de frigorífico (estimativa: 50€).”

A Reclamada, aceita que foi celebrada a compra e venda e que a entrega do frigorífico não foi realizada na data acordada. Contudo, impugna as consequências que os Reclamantes daí pretendem retirar, na medida em que entende não terem sido provados danos morais ou patrimoniais. Ademais, frisa que, a título de gesto comercial, propôs aos Reclamantes a atribuição de um voucher comercial no valor de 100 € (cem euros) para utilizar nas suas lojas físicas, mas que os mesmos recusaram.

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 20.11.2025, os Reclamantes celebraram com a Reclamada um contrato de compra e venda de entre outros eletrodomésticos, de um frigorífico combinado, marca LG, pelo preço de 799,99 € (setecentos e noventa e nove euros e noventa e nove cêntimos);
c) A entrega dos bens ficou agendada para dia 05.12.2025;
d) No dia 05.12.2025 foram entregues os outros eletrodomésticos adquiridos;
e) O frigorífico não foi entregue nessa data, pois a equipa de entregas alegou que estaria danificado;
f) No dia 07.12.2026 o Reclamante foi informado, via mensagem, que a entrega ia ter lugar no dia 08.12.2026;

g) A entrega não teve lugar dia 08.12.2026;
h) A entrega foi reagendada para dia 11.12.2025;
i) O frigorífico acabou por ser entregue seis dias depois da data inicialmente agendada;
j) O Reclamante e o seu agregado familiar ficaram a habitar na sua residência sem o frigorífico.

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) Qual o valor diário da remuneração do Reclamante;
b) Quando foram marcadas as férias relativas aos dias 5, 10 e 11 de dezembro de 2025 do Reclamante;
c) Qual o montante das despesas adicionais com a alimentação;
d) Que se tenham deteriorado alimentos com a mudança e ausência de frigorífico.

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 CC[1], "[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".

[1] CC – Código Civil.

Neste sentido, o Reclamante logrou demonstrar junto do Tribunal todos os factos considerados como provados através da prova documental junta aos autos, com exceção dos factos i) e j) que resultaram provados por declarações de parte do Reclamante.

No que concerne aos factos não provados, os mesmos são factos constitutivos do direito alegado pelos Reclamantes, pelo que a sua prova onerava os mesmos. Neste contexto, e atendendo ao interesse que tinha para a descoberta da verdade material, bem como atendendo ao facto de os Reclamantes não estarem representados por mandatário judicial, admitiu o Tribunal a junção posterior de elementos de prova aos autos. Foi concedido igual prazo para a Reclamada se pronunciar sobre os mesmos.

Neste contexto, o Reclamante juntou aos autos o seu mapa de férias laborais, bem como diversos extratos bancários onde existem despesas alimentares. Contudo, não demonstrou quando foram marcadas as férias, desconhecendo o Tribunal se as férias relativas aos 5, 10 e 11 de dezembro de 2025 foram agendadas exclusivamente para a receção do eletrodoméstico em causa ou se já estavam agendadas antes. Ademais, na documentação junta aos autos, o Reclamante junta uma reclamação feita no Livro de Reclamações e dirigida a outra entidade – também em virtude de uma entrega não conseguida – na qual alega que tirou o dia de férias (05.12.2025) exclusivamente para receber esse bem, motivo pelo qual não se pode concluir que o mesmo foi agendado em virtude exclusivamente do agendamento feito pela Reclamada dos presentes autos. Também não provou qual o seu valor diário de remuneração. Assim se conclui pelos factos não provados a), b) e c).

O Reclamante em audiência de julgamento alegou que não juntou mais meios de prova porque não lhe havia sido solicitado. Contudo, e sendo o Tribunal arbitral um tribunal, deve guiar-se pelos princípios da independência e imparcialidade, não podendo vir suprir um ónus que legalmente recai sobre os Reclamantes.

Quanto ao facto não provado d), não foram juntos aos autos quaisquer elementos que permitam ao Tribunal concluir, de modo inequívoco e seguro, que se tenha verificado a deterioração de produtos alimentares, motivo pelo qual não se pode considerar o ónus da prova como satisfeito.

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 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 frigorífico combinado, marca LG, doravante frigorífico). O preço de aquisição foi de pelo preço de 799,99 € (setecentos e noventa e nove euros e noventa e nove cêntimos). De acordo com o estipulado pelas partes, a entrega do bem ficou agendada para dia 05.12.2025. Sucede, porém, que na data contratualizada não teve lugar a entrega do frigorífico, o qual só veio a ser entregue seis dias depois da data prevista.

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 quantos aos prazos, mas *ponto a ponto* quanto às obrigações assumidas.
Quanto ao pedido indemnizatório formulado pelos Reclamantes, 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.

De acordo com o contrato celebrado pelas partes, a Reclamada estava obrigada à entrega no domicílio dos Reclamantes no dia 05.12.2025. 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 o bem na data e horas acordadas. Face ao exposto, deve-se considerar como provada a existência de um facto, na modalidade de omissão.

A ilicitude, por seu turno, verifica-se na desconformidade entre a prestação que era devida – a entrega do eletrodoméstico na data devida – e aquela que foi efetivamente realizada, i.e., a entrega somente seis dias depois, 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 a Reclamada não demonstrou ter procedido nesses termos.

Importa analisar os danos. Neste sentido, os Reclamantes contaram ter a entrega do bem no dia 05.12.2025, o que não se verificou. Ficaram, pois, privados de um eletrodoméstico essencial à vida quotidiana durante um período de seis dias. Ademais, é certo que o litígio teve lugar no mês de dezembro – o qual tradicionalmente – tem temperaturas mais baixas, mas tal não ilide a necessidade de acondicionar e conservar os bens alimentares num frigorífico e a temperaturas

controladas. Estamos face a uma privação do uso de um bem essencial à vida e saúde do agregado familiar.

Por outro lado, não ficaram provados exatamente quais os danos alegadamente suportados pelos Reclamantes, pois dos extratos bancários juntos aos autos não decorrem quais os produtos adquiridos e em que termos. Com efeito, consegue o Reclamante provar que adquiriu produtos em diversos hipermercados e que comprou refeições em estabelecimentos de comércio alimentar, porém não ficou provado que esse consumo seja anormal em relação ao padrão habitual do agregado familiar, o qual tem necessariamente sempre de se alimentar. Conforme já se decidiu em jurisprudência de tribunais superiores, "[o] julgador é livre, ao apreciar as provas, embora tal apreciação seja "vinculada aos princípios em que se consubstancia o direito probatório e às normas da experiência comum, da lógica, regras de natureza científica que se devem incluir no âmbito do direito probatório"[2]. Nesta senda, não se pode considerar como provado que tenham sido suportadas despesas adicionais com alimentação durante seis dias que se aproximassem do montante alegado de cento e oitenta euros.

Quanto aos demais danos alegados – de produtos que se deterioraram aquando da mudança e dos quais não há registo fotográfico detalhado ou faturas de aquisição –, não se podem dar os mesmos como provados. Também não resultou qual o valor diário remuneratório do Reclamante e que marcou as férias propositadamente para estar presente na receção dos bens. Neste sentido não há danos patrimoniais provados.

Resta analisar a existência de danos morais. Os danos não patrimoniais 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".

[2] Cf. acórdão do Tribunal da Relação de Coimbra, de 01.10.2008, processo n.º 3/07.4GAVGS.C2, relator Simões Raposo.

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 pela apreciação dos mesmos em virtude das regras gerais de apreciação do ónus da prova constantes do artigo 342.º, n.º 1 do CC. O Tribunal pode dar como provado que os Reclamantes se viram privados do uso de um bem essencial à economia familiar, com todos os danos que aí advêm: agendamentos não cumpridos, chamadas telefónicas e a incerteza de poder retomar normalidade da sua vida familiar. Ficar privado da utilização de um frigorífico, promover ativamente pelos reagendamentos sucessivos para a entrega do mesmo, não poder realizar as suas compras e planear o orçamento familiar configuram algo mais grave que um mero incómodo.

Com efeito, e tal como tem sido entendido pela jurisprudência dos tribunais superiores, o mero incómodo não configura um dano não patrimonial. No entanto, nos autos não estamos perante um mero incómodo, essa fronteira foi largamente ultrapassada. Pode concluir-se, deste modo, que existiram danos não patrimoniais.

Quanto ao montante de indemnização, determina o artigo 496.º, n.º 4 que o mesmo "é fixado equitativamente pelo tribunal, tendo em atenção, em qualquer caso, as circunstâncias referidas no artigo 494.º". Assim sendo, por todas as perturbações causadas na vida dos Reclamantes determina-se o pagamento de duzentos euros pelo atraso na entrega do bem, salvaguardando-se também a função preventiva da responsabilidade civil.

5. DECISÃO

Pelo exposto, julga-se parcialmente a presente reclamação e, em consequência, condena-se a Reclamada no pagamento de uma indemnização no valor de duzentos euros, no prazo máximo de 20 (vinte) dias úteis, para o IBAN a indicar pelo Reclamante.

6. VALOR DA CAUSA

Fixa-se à ação, para os devidos efeitos, o valor de 600 € (seiscentos euros), que corresponde ao pedido do Reclamante e que não mereceu oposição da Reclamada.

Sem custas adicionais.

Notifique, com cópia.

Lisboa, 6 de julho de 2026,

A Juiz Árbitro

(Daniela Mirante)