Processo n.º 514/2026

Sentença n.º 331/2026

---

1. PARTES

RECLAMANTES: ---, devidamente identificados nos autos, com assistência do Dr. ----, jurista da DECO;

RECLAMADA: ---., devidamente identificada nos autos, representada pelo seu mandatário Dr. ----.

2. SUMÁRIO

I. Os contratos devem ser pontualmente cumpridos por ambas as partes nos termos por si acordados, tal como resulta do artigo 406.º Código Civil (CC);

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 os Reclamantes 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.

3. OBJETO DO LITÍGIO

No dia 17.04.2025, os Reclamantes adquiriram um conjunto de produtos (duas estantes Brimnes - ref. 403.012.23, um tampo de mesa - ref. 304.608.30, e uma perna de mesa - ref. 702.179.73), junto da Reclamada. Os bens tiveram o custo de 240,50 € (duzentos e quarenta euros e cinquenta cêntimos). Ademais, contrataram o serviço de entrega pelo preço de 69 € (sessenta e nove euros).

A entrega foi agendada para dia 23.04.2025, mas nessa data a Reclamada só entregou dois dos produtos, alegando que as estantes não se encontram disponíveis em armazém. Desde essa data e até ao contacto da Reclamante em maio, não receberam qualquer informação

Rua dos Douradores, 112, 2º e 3º - 1100-207 Lisboa - Tel: 21 480 70 30
E.Mail: juridico@centroarbitragemlisboa.pt

da Reclamada sobre os produtos em falta. Apresentaram também reclamação no Livro de Reclamações Eletrónico.

No início de julho o Reclamante alega ter sido contactado para agendar a entrega para dia 19.07.2025, contudo ninguém compareceu no seu domicílio. Agendou-se nova entrega para dia 23.07.2025, tendo a situação sido idêntica. O mesmo sucedeu em 01.08.2025.

Face a esta situação, os Reclamantes contactaram a ---, alegando que lhes foi comunicado que iriam proceder à devolução do valor da encomenda e agendaram nova entrega. Contudo, alegam que entrega não se realizou e que também não lhes foi devolvido o valor da mesma, sendo antes emitida uma nota de crédito com validade de vinte e quatro horas.

Face ao exposto, peticionam a condenação da Reclamada na entrega do material em falta, na devolução do valor da entrega, e numa indemnização por danos morais no valor de 300 € (trezentos euros) e 400 € (quatrocentos euros) por danos patrimoniais, alegando que despenderam tal valor em deslocações dado que a entrega seria dirigida a uma segunda habitação que dista cerca de 200 quilómetros da habitação principal.

A Reclamada não apresentou contestação escrita, optando por defesa oral em sede de audiência. A Reclamada lamenta o atrasou e confessa todos os agendamentos falhados, com exceção de um deles de acordo com os seus registos internos. Apresentou a Reclamada proposta de acordo com vista à composição amigável do litígio, a qual foi recusada pelos Reclamantes.

Não foi possível conciliar a posição das partes, obtendo acordo.

3. FUNDAMENTAÇÃO

3.1. DE FACTO

3.1.1. 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 dedica-se à comercialização de produtos para o lar, disponibilizando também a entrega e a montagem desses produtos;

Rua dos Douradores, 112, 2º e 3º - 1100-207 Lisboa - Tel: 21 480 70 30
E.Mail: juridico@centroarbitragemlisboa.pt

b) No dia 17.04.2025, os Reclamantes adquiriram um conjunto de produtos (duas estantes Brimnes - ref. 403.012.23, um tampo de mesa - ref. 304.608.30, e uma perna de mesa - ref. 702.179.73), junto da Reclamada;
c) Os bens tiveram o custo de 240,50 € (duzentos e quarenta euros e cinquenta cêntimos);
d) Os Reclamantes contrataram o serviço de entrega pelo preço de 69 € (sessenta e nove euros);
e) A entrega foi agendada para dia 23.04.2025, mas nessa data a Reclamada só entregou dois produtos, alegando que as estantes não se encontram disponíveis em armazém;
f) Desde essa data e até ao contacto da Reclamante em maio, não receberam qualquer informação da Reclamada sobre os produtos em falta;
g) Os Reclamantes apresentaram reclamação no Livro de Reclamações Eletrónico;
h) No início de julho o Reclamante foi contactado para agendar a entrega para dia 19.07.2025;
i) No dia 19.07.2025, ninguém compareceu no seu domicílio;
j) Foi agendada nova entrega para dia 23.07.2025 e ninguém compareceu;
k) Foi agendada nova entrega para 01.08.2025 e ninguém compareceu;
l) Os Reclamantes contactaram a --- e foi-lhes prometida devolução do valor da encomenda e agendaram nova entrega;
m) A nova entrega não se realizou;
n) O valor da entrega foi devolvido em nota de crédito;
o) A data de vencimento da nota de crédito é 01.08.2025.

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:

Rua dos Douradores, 112, 2º e 3º - 1100-207 Lisboa - Tel: 21 480 70 30
E.Mail: juridico@centroarbitragemlisboa.pt

a) Que os Reclamantes tenham suportado danos patrimoniais em virtude dos agendamentos e cancelamentos da Reclamada.

3.1.3. Motivação

A convicção do Tribunal quanto à matéria de facto fundou-se no conjunto dos documentos juntos aos autos, bem como na prova produzida em audiência de discussão e julgamento, designadamente através das declarações de parte. A apreciação da prova foi efetuada à luz das regras da repartição do ónus da prova, conjugadas com juízos de normalidade e de experiência comum.

Nos termos das regras gerais do ónus da prova, dispõe o artigo 342.º, n.º 1, do Código Civil que «àquele que invocar um direito cabe fazer a prova dos factos constitutivos do direito alegado». No caso dos autos, os Reclamantes lograram demonstrar a celebração do contrato de compra e venda, bem como a entrega incompleta dos bens. A Reclamada, por seu turno, confessou todos os agendamentos frustrados, com exceção de um (19.07.2025), não tendo, contudo, junto aos autos qualquer elemento probatório suscetível de demonstrar uma realidade distinta da factualidade apurada.

Quanto ao facto não provado, cumpre esclarecer que o ónus de alegação e o ónus da prova, embora complementares, desempenham funções processuais distintas. Com efeito, a Reclamante alegou ter sofrido danos patrimoniais em consequência da atuação da Reclamada; todavia, não logrou demonstrar a respetiva existência, por não ter produzido qualquer meio de prova idóneo nesse sentido. Consequentemente, o Tribunal deu como não provado o facto constante da alínea a).

Pelo exposto, assim formou o Tribunal a sua convicção quanto à matéria de facto provada e não provada.

Rua dos Douradores, 112, 2º e 3º - 1100-207 Lisboa - Tel: 21 480 70 30
E.Mail: juridico@centroarbitragemlisboa.pt

3.2. 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 – LDC), 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 ou exceções de que cumpra oficiosamente conhecer.

*

No dia 17.04.2025, os Reclamantes celebraram com a Reclamada a compra e venda de várias coisas móveis (produtos (duas estantes Brimnes - ref. 403.012.23, um tampo de mesa - ref. 304.608.30, e uma perna de mesa - ref. 702.179.73), pelo preço de 240,50 € (duzentos e quarenta euros e cinquenta cêntimos). Os Reclamantes contrataram ainda o serviço de entrega da Reclamada pelo preço de 69 € (sessenta e nove euros).
A Reclamada é uma sociedade comercial e os Reclamantes adquiriram os bens para um uso não profissional, pelo que nos encontramos perante uma relação de consumo, na modalidade de compra e venda para consumo, nos termos das als. g) e o) do artigo 2.º do Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro.

Nos termos do artigo 879.º do CC, a entrega da coisa comprada consubstancia um dos efeitos essenciais deste tipo contratual (cf. artigo 879.º b) CC). Sendo esta uma compra e venda para consumo e tendo aplicação do Decreto-Lei n.º 84/2021, é no artigo 11.º que se regulam os aspetos relativos à entrega do bem. Desta feita, dispõe o artigo 11.º, n.º 4 do Decreto-Lei n.º 84/2021, que, salvo a existência de convenção em contrário, o profissional deve proceder à entrega dos bens na data ou dentro do período especificado pelo

Rua dos Douradores, 112, 2º e 3º - 1100-207 Lisboa - Tel: 21 480 70 30
E.Mail: juridico@centroarbitragemlisboa.pt

consumidor. No presente caso, as partes acordaram, ao abrigo da sua liberdade negocial, que os bens deveriam ser entregues conjuntamente na data de 23.04.2025, devendo ser esse o prazo a ser cumprido em obediência quer ao princípio na pontualidade dos contratos (artigo 406.º do CC), quer à conduta que se espera de um bom pai de família (cf. artigo 762.º, n.º 2 CC).

Neste sentido, tem aplicação o disposto no artigo 11.º, n.º 6, onde se prevê que "[n]ão sendo cumprida a obrigação de entrega dos bens na data acordada ou no prazo previsto no número anterior, o consumidor tem o direito de solicitar ao profissional a entrega num prazo adicional adequado às circunstâncias." Têm os Reclamantes guiado a sua conduta sempre pelo boa-fé e cooperação, aceitado agendamentos sucessivos que se revelaram frustrados.

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". 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.

Nos termos do artigo 397.º CC, a Reclamada deveria ter procedido à entrega de todos os bens que tinham sido adquiridos por via da celebração do contrato. Não tendo os Reclamantes perdido o interesse na prestação, deve a Reclamada proceder à entrega dos bens sem quaisquer custos adicionais para os Reclamantes.

Rua dos Douradores, 112, 2º e 3º - 1100-207 Lisboa - Tel: 21 480 70 30
E.Mail: juridico@centroarbitragemlisboa.pt

No que concerne aos custos de entrega, cumpre esclarecer que a devolução dos mesmos foi realizada em nota de crédito. Alegam os Reclamantes que a mesma tem a validade de vinte e quatro horas, sendo aposta a data de vencimento de 01.08.2025. A data de vencimento não se confunde com a data de validade, configurando somente, a nível contabilístico, o momento a partir do qual data a partir da qual o crédito concedido aos Reclamantes. Pelo que se deve concluir que os Reclamantes já foram reembolsados do valor da entrega, tendo aceitado a nota de crédito.

Quanto aos pedidos indemnizatórios deduzidos, importa decidir. Estando a 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.

O facto lesivo seria, de acordo com a Reclamante, o não cumprimento do contrato celebrado: o envio parcial da compra e os agendamentos sucessivos que nunca se traduziram na entrega efetiva. Estes factos devem ter-se por verificados. O requisito seguinte é a ilicitude: esta consistiria na divergência entre o dever de prestar a que a Reclamada está adstrita (a entrega dos materiais) e aquilo que efetivamente praticou. A ilicitude tem-se também por verificada.

A culpa está presumida (cf. artigo 799.º, n.º 2 CC), cabendo, portanto, à Reclamada demostrar que agiu sem culpa (quanto à apreciação da culpa, cf. artigo 487.º, n.º 2 CC), o que não conseguiu demonstrar fazer: não se comportou como o bom pai de família o teria feito, pelo que também está preenchido o requisito da culpa.

No que concerne aos danos, é necessário analisar em separado os danos patrimoniais dos não patrimoniais. Principiemos pelos patrimoniais. Os Reclamantes não juntaram aos autos quaisquer comprovativos de danos patrimoniais, com exceção de terem liquidado um serviço que não foi integralmente prestado (a entrega). Neste sentido, e já tendo sido

Rua dos Douradores, 112, 2º e 3º - 1100-207 Lisboa - Tel: 21 480 70 30
E.Mail: juridico@centroarbitragemlisboa.pt

concluído que deve já teve lugar a devolução do valor da entrega, mantendo-se a nota de crédito válida, não se podem considerar provados outros danos patrimoniais, motivo pelo qual improcede esta parte do pedido dos Reclamantes.

Quanto aos danos não patrimoniais: ao abrigo da responsabilidade contratual também é possível tutelar danos não patrimoniais. 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" [destaque nosso].

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": não bastam meros incómodos, percalços típicos da vida em sociedade. 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. Dos meios de prova juntos resultou que esta situação de incumprimento se prolongou no tempo, sem qualquer fator justificativo, persistindo por mais de um ano, ficando os Reclamantes privados dos seus bens. Ademais, por sucessivas e diversas vezes tiveram de modificar as suas agendas pessoais e profissionais para poderem rececionar as encomendas que nunca chegaram, acumulando a frustração de sucessivos incumprimentos por parte da Reclamada e da transportadora que com ela colabora.

Assim, não se pode ignorar que a situação se arrastou – e ainda se prolonga – por um período excessivamente longo, com marcações que foram incumpridas de forma sucessivamente negligente e inaceitável, as quais geram ansiedade sobretudo porque perturbam a vida pessoal dos titulares do direito. Neste sentido, entende o Tribunal estar verificada a existência de danos não patrimoniais para os efeitos do artigo 496.º CC. No que concerne ao montante indemnizatório, determina o artigo 496.º, n.º 4 CC, que "[o] montante da indemnização é fixado equitativamente pelo tribunal, tendo em atenção, em qualquer caso, as circunstâncias referidas no artigo 494.º".

Rua dos Douradores, 112, 2º e 3º - 1100-207 Lisboa - Tel: 21 480 70 30
E.Mail: juridico@centroarbitragemlisboa.pt

Cumpre, todavia, esclarecer que a indemnização por danos não patrimoniais não tem uma função punitiva, mas tão-somente compensatória pelos transtornos sofridos. Neste contexto, não estamos perante um mero incómodo, mas também não configura um dano de gravidade significativa, isto é, ultrapassa o mero incómodo, mas não é uma situação clamorosa que justifique o montante indemnizatório (trezentos euros) peticionado pelos Reclamantes, sobretudo atendendo à prova produzida. Assim, em consideração a todas as circunstâncias tidas como provadas, atribui-se aos Reclamantes, a título de danos morais, o valor de 198 € (cento e noventa e oito euros): valor idêntico ao dos bens não entregues.

Um último ponto carece de ser esclarecido: dado que irá proceder à devolução do montante da entrega por transferência bancária, pode a Reclamada proceder à anulação da nota de crédito emitida.

4. DECISÃO

Pelo exposto, julga-se parcialmente procedente a presente ação, condenando-se a Reclamada na entrega dos bens em falta, bem como no pagamento de uma indemnização no valor de 198 € (cento e noventa e oito euros) a título de danos morais por transferência bancária.

Absolve-se a Reclamada do pedido de devolução do valor de 69 € (sessenta e nove euros) relativos aos custos de entrega em virtude da existência de uma nota de crédito válida. Na eventualidade de terem anulada a mesma, devem garantir a sua reemissão.

A presente sentença deve ser cumprida no prazo máximo de 20 (vinte) dias úteis.

Rua dos Douradores, 112, 2º e 3º - 1100-207 Lisboa - Tel: 21 480 70 30
E.Mail: juridico@centroarbitragemlisboa.pt

5. VALOR DA CAUSA

Fixa-se à ação o valor de 769 € (setecentos e sessenta e nove euros), que corresponde ao valor do pedido dos Reclamantes e que não mereceu oposição da Reclamada.

Sem custas adicionais.

Notifique, com cópia.

Lisboa, 22 de julho de 2026.

A Juiz Árbitro

(Daniela Mirante)

Rua dos Douradores, 112, 2º e 3º - 1100-207 Lisboa - Tel: 21 480 70 30
E.Mail: juridico@centroarbitragemlisboa.pt