



Sentença

Processo nº 1511/2024

Reclamante:

Reclamada:

Sumário

- O consumidor tem o direito de resolver imediatamente o contrato, sem necessidade de indicação de prazo adicional, nos termos do n.º 6, caso o profissional não entregue os bens na data acordada e ocorra um dos seguintes casos:

- O profissional se recuse a entregar os bens; ou
- O prazo fixado para a entrega seja essencial atendendo a todas as circunstâncias que rodearam a celebração do contrato; ou
- O consumidor informe o profissional, antes da celebração do contrato, de que a entrega dentro de um determinado prazo ou em determinada data é essencial.

- Após a resolução do contrato, o profissional deve restituir ao consumidor a totalidade do montante pago até 14 dias após a referida resolução.

- Em caso de incumprimento do disposto no número anterior, o consumidor tem o direito à devolução em dobro do montante pago, sem prejuízo da indemnização por danos patrimoniais e não patrimoniais a que haja lugar. (artigo 12º DL 84/2021 de 18 de outubro).

1. Relatório

1.1. Aberta a audiência, verificou-se não ser possível conciliação, pelo que se passou de imediato para a audiência de julgamento arbitral.

1.2 A Reclamante peticiona resolução do contrato celebrado com a Reclamada e, consequentemente, a devolução, em dobro, da quantia paga.

1.3 A Reclamada apresentou contestação onde alega nulidade da petição, por ininteligibilidade, ou caso assim não se entenda a sua não responsabilização.

2. Objeto do Litígio

O objeto do litígio corporiza-se na seguinte questão: saber se a Reclamante têm direito à resolução do contrato e devolução, em dobro, do preço pago à Reclamada.

3. Fundamentação

3.1 Dos Factos

1. A Reclamante no dia 22.04.24 adquiriu à Reclamada revestimentos para a sua habitação no valor de 534,84 Euros, doc 1;



2. A Reclamante alegou que a atendente da Reclamada a informou que a entrega do material seria, no máximo, dentro de três semanas, com a possibilidade de redução para duas;
3. A Reclamante, declarou que decorridas três semanas, a Reclamada não tinha ainda procedido à respetiva entrega do material;
4. A Reclamante alegou ainda que perante tal situação reclamou, doc 2;
4. A Reclamante esclareceu que, apesar da reclamação efetuada, a entrega do material não se concretizou, doc 2;
5. A Reclamante esclareceu ainda que durante o período de espera pelo material, trocou mensagens com a colaboradora da Reclamada pelo WhatsApp, tendo-lhe sido solicitado o pagamento de uma quantia relativa a um acréscimo de material ao pedido inicial, no valor de 24,22 Euros, pois só assim seria possível o sistema liberar a entrega, doc 2, página 6 dos autos;
6. A Reclamante alegou que depois de decorridas cinco semanas, desde o pedido e pagamento inicial, a mercadoria não foi entregue pela Reclamada, doc 2;
7. A Reclamada esclareceu que o apartamento em causa foi adquirido com financiamento e que o facto de não poder ir habitar no mesmo lhe causou prejuízos, pois teve de providenciar um lugar para, provisoriamente, residir;
8. A Reclamante mais esclareceu que não é possível residir em um apartamento sem casa de banho, dado que os revestimentos encomendados e pagos à Reclamada destinavam-se ao revestimento daquela divisão;
9. A Reclamante exarou reclamação no livro de Reclamações da Reclamada, tendo esta respondido em 13.06.24, doc 3;
10. A Reclamante, dado o incumprimento do prazo pela Reclamada, viu-se obrigada a comprar outras matérias, junto de outra empresa, para dar seguimento à obra;
11. A Reclamante informou que esses revestimentos foram entregues no dia seguinte à respetiva compra;
12. A Reclamante declarou que a Reclamada refutou qualquer responsabilidade, alegando que o material lhe seria entregue por um fornecedor, o que não tinha ainda ocorrido;
13. A Reclamante referiu ainda que houve tentativa da Reclamada para agilizar uma entrega a 27.05.24, mas a mesma não se realizou, doc junto aos autos, página 1F;
14. A Reclamante declarou ainda, que face à situação, procedeu ao cancelamento da encomenda em 28.05.24 via WhatsApp, doc junto aos autos, página 1H;



15. A Reclamada, através da sua colaboradora, respondeu à Reclamante que iria encaminhar tal cancelamento para os serviços financeiros da Reclamada, doc junto aos autos, página 1J;

16. A Testemunha da Reclamante, Arquiteto, _____, corroborou a necessidade da entrega do material em falta, pois a obra tinha de terminar o mais rápido possível, em virtude de haver prazos a cumprir e ter funcionários destacados a trabalhar na obra da Reclamante;

17. O Mandatário da Reclamada referiu que a mercadoria em causa era fornecida por uma empresa terceira e que por atraso desta a referida encomenda não foi entregue à Reclamante;

18. A Testemunha da Reclamada, _____, responsável pelo serviço pós-venda, informou que a colaboradora que atendeu a Reclamante já não se encontra ao serviço da Reclamada;

19. A Testemunha, _____, informou da nota de encomenda consta uma observação dizendo que o artigo encomendado é não sujeito a devolução, doc a página 21 verso junto aos autos;

20. A Testemunha, _____, esclareceu ainda que da encomenda efetuada pela Reclamada ao fornecedor, *in casu*, documento ao qual o cliente não tem acesso, consta uma observação relativamente à impossibilidade de entrega e à necessidade de informação imediata sobre novo prazo de entrega, doc a páginas 22 dos autos;

21. A Testemunha da Reclamada referiu ainda que a Reclamada formalizou a encomenda ao fornecedor em 24.04.24, doc a páginas 22 dos autos.

3.1.2 Dos Factos Provados

Resultam provados todos os factos elencados.

O Tribunal Arbitral, na formação da sua convicção, teve ainda em conta os factos acessórios discutidos durante a audiência de julgamento.

3.1.3 Motivação

A convicção do tribunal, quanto à matéria de facto dada como provada, formou-se após a análise da prova documental que consta dos autos e da prova por declaração apresentada na audiência de julgamento.

A Reclamante pormenorizou, em sede de audiência, o procedimento de compra e necessidade de entrega dentro do prazo assinalado.



A Reclamada, através do seu mandatário, refutou os factos alegados pelo Reclamante, alegando que o material comprado pela Reclamante era fornecido por terceiro.

Ficou demonstrado que a Reclamada não realizou a prestação a que estava vinculada dentro do prazo assinalado, - três semanas após a compra - e que, nos termos do DL 84/2024 de 18 de outubro, tal comportamento legitima a resolução do contrato e a consequente devolução do preço.

Contudo, como a Reclamada não procedeu à devolução da quantia dentro dos 14 dias após a resolução, tem a Reclamante direito ao dobro do preço pago.

3.2 Do Direito

Entre Reclamante e Reclamada celebrou-se um contrato de compra e venda relativo ao fornecimento de revestimento destinado à casa de banho da Reclamante.

Em sede contratual vigora o art. 406º, nº1 do Código Civil, prescrevendo que o cumprimento deve ajustar-se inteiramente à prestação, ou que esta deve ser cumprida pontualmente, não apenas no aspeto temporal, mas em toda a linha, em todos os sentidos, ponto por ponto; e ainda o art. 762º, nº 1, onde se dispõe que o devedor cumpre a obrigação quando realiza a prestação a que está vinculado.

Temos por certo que o conteúdo da prestação é aquele que resulta da vontade das partes, arts. 398º, nº1 e 405º, o qual, em sede de cumprimento da obrigação ou no exercício do direito correspondente, impõe-lhe o dever de procederem de boa-fé, art. 762º, nº2.

A questão que se coloca é a de saber se a Reclamada incumpriu culposamente a sua prestação devida, na justa medida em que o revestimento adquirido não foi posto à disposição da Reclamante no referido período temporal comunicado aquando da compra.

Naturalmente que nada impede que as partes, ao abrigo da liberdade contratual, modelem o conteúdo do contrato que vierem a firmar, mormente quanto à definição do momento em que as obrigações daí advindas devem ser cumpridas e das consequências de um eventual inadimplemento face ao tempo convencionado.



Deste modo, torna-se crucial determinar a “função do prazo” acordado entre as partes para efeitos de imputação do incumprimento e do exercício dos direitos do contraente não faltoso, o que coloca, naturalmente, um problema de interpretação da vontade negocial.

“Por vezes, as partes, no momento da celebração do contrato, determinam, expressa ou tacitamente, como essencial o termo fixado; outras vezes, a essencialidade do termo deriva da natureza ou modalidade da prestação, sendo inútil para o credor a sua tardia realização (...). Nestes casos, é objetiva a essencialidade do termo, transcorrido o qual a prestação se torna impossível; nos primeiros, a essencialidade é subjetiva. Na essencialidade subjetiva, a vontade das partes pode ser: 1º no sentido de ver no termo fixado o prazo-limite, improrrogável (termo subjetivo absoluto) para o adimplemento, findo o qual há incumprimento definitivo, fundamento imediato da resolução; 2º no sentido de o vencimento do termo conferir ao credor o direito de resolução, sem, contudo, significar renúncia ao direito de exigir o cumprimento retardado e possível indemnização moratória (termo subjetivo relativo) - hipótese-regra, a valer em caso de dúvida”.¹

Baptista Machado, a este propósito estabelece o seguinte: *“1) termo essencial objetivo – negócio absolutamente fixo -: impossibilidade da prestação, com os efeitos dos arts. 790º, nº 1 e 795º, nº 1, se a impossibilidade não é imputável ao devedor, ou os do art. 801º, se lhe é imputável; (...).²*

No caso em apreço, perante a factologia provada, verifica-se a referida essencialidade absoluta do prazo de 3 semanas dada a necessidade dos materiais para finalizar a obra e para permitir que a Reclamante pudesse residir no apartamento em causa. Aliás, acresce a estas circunstâncias o facto de o “empreiteiro” carecer também de finalizar a obra, tendo os seus colaboradores adstritos à mesma, com as consequências inevitáveis que tal acarreta.

Convém, no entanto, salientar que estamos perante uma relação jurídica de consumo, sendo que a Reclamante adquiriu bens para uso pessoal e a Reclamada, um

¹ Calvão da Silva, Sinal e Contrato-Promessa, 15ª edição, Almedina, pág. 94

² BAPTISTA MACHADO, Pressupostos da resolução por incumprimento, in *Obra Dispersa*, Vol. I, *Scientia Iuridica*, 1991, págs. 188 e ss.



profissional, que vendeu bens no exercício da sua atividade económica, artigo 2º alíneas g) e o) do DL 84/2021 de 18 de outubro.

Encontramo-nos, assim, face a um regime especial, derogador do regime geral, previsto no Código Civil. Este aplicar-se-á subsidiariamente e com as devidas adaptações em tudo o que não contrariar as disposições protetoras do consumidor e sempre que se revele indispensável para a tutela da situação em concreto.

Nos termos do artigo 12º, relevam para o caso os seguintes normativos:

Nº 4 “*O profissional deve entregar os bens na data ou dentro do período especificado pelo consumidor, salvo convenção em contrário*”;

Nº 6 “*Não 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*”;

Nº 7 “*Se o profissional não entregar os bens dentro do prazo adicional, o consumidor tem o direito de resolver o contrato*”.

A Reclamante instou várias vezes a Reclamada a cumprir, tendo esta, inclusive, agendado entrega para o dia 27 de maio de 2024.

Aconteceu, que a Reclamada não cumpriu, pois, o material não foi entregue. Consequentemente, a Reclamante comunicou, em 28 de maio de 2024, à Reclamada a resolução do contrato.

Tendo, ainda, em consideração o nº 8, daquele artigo, verifica-se que: *o consumidor tem o direito de resolver imediatamente o contrato, sem necessidade de indicação de prazo adicional nos termos do n.º 6, caso o profissional não entregue os bens na data acordada ou dentro do prazo fixado no n.º 5 e ocorra um dos seguintes casos:*

(...) ***b) O prazo fixado para a entrega seja essencial atendendo a todas as circunstâncias que rodearam a celebração do contrato; ou***

c) O consumidor informe o profissional, antes da celebração do contrato, de que a entrega dentro de um determinado prazo ou em determinada data é essencial. (...)



Face à situação dos autos, verificou-se que a Reclamada, no momento da compra, evidenciou a necessidade do material, tendo-lhe sido referido que o mesmo seria entregue, no máximo, em três semanas. Porém, não foi o que sucedeu, vendo-se Reclamante obrigada a resolver o contrato e a adquirir os materiais a terceiro.

Após a tal resolução, impendia sobre a Reclamada proceder à devolução da quantia paga pela Reclamante, nos termos do nº 9 do citado artigo, o qual dispõe que *“após a resolução do contrato, o profissional deve restituir ao consumidor a totalidade do montante pago até 14 dias após a referida resolução”*.

Não o tendo realizado, o DL 84/2021, prescreve no seu artigo 12º, nº10 que *“em caso de incumprimento do disposto no número anterior, o consumidor tem o direito à devolução em dobro do montante pago, sem prejuízo da indemnização por danos patrimoniais e não patrimoniais a que haja lugar”*.

O consumidor tem, nesta sede, uma tutela mais ampla do que no regime geral, muito embora a situação descrita nos autos configurasse sempre o dever de restituição da prestação realizada (art. 794, nº 2).

Como “norma especial derroga norma geral”, aplica-se o regime consagrado no DL 84/21 de 18 de outubro.

4. Decisão

Nestes termos, condena-se a Reclamada ao pagamento da quantia de 1.069,68 Euros mil e sessenta e nove Euros e sessenta e oito cêntimos) à Reclamante.

Notifique-se.

Porto 10.10.24

A Juiz-Árbitro

Mania pã Mimoso