

## Sentença

Processo nº: 81/2025

Reclamante:

Reclamada:

Sumário

I - Como subtipo do contrato de compra e venda, surge o contrato de compra e venda para consumo, que se regula, além das regras gerais do Código Civil, da Lei n.º 24/96, de 31 de Julho – que estabelece o regime legal aplicável à defesa dos consumidores –, e de outros diplomas de proteção dos consumidores, especialmente o Dec. Lei n.º 84/2021, de 18/10, que *“procede à transposição para o direito interno da Directiva n.º 1999/44/CE, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 25 de Maio, relativa a certos aspectos da venda de bens de consumo e das garantias a ela relativas, com vista a assegurar a protecção dos interesses dos consumidores”*.

II - No âmbito das relações de consumo, a indemnização por danos não patrimoniais visa compensar o consumidor pelos prejuízos de ordem moral, emocional ou pessoal sofridos em consequência de práticas abusivas, negligência ou incumprimento contratual por parte do fornecedor. Estes danos podem traduzir-se em transtornos, stress, frustração, perda de tempo e incómodo significativo, especialmente quando o consumidor se vê forçado a insistir por uma solução ou fica privado do bem ou do valor pago. A lei reconhece este direito como forma de proteger a dignidade do consumidor e garantir um equilíbrio justo nas relações de mercado.

### 1. Relatório

1.1 A Reclamante pretende o reembolso pela Reclamada da quantia paga pela máquina de café no valor de 74,90 €, uma indemnização por danos não patrimoniais no valor de 74,90 e ainda ao reembolso das taxas de arbitragem no valor de 10,00 €.

1.2. Não foi possível a conciliação entre as partes, dada a ausência da Reclamada, apesar de regularmente citada, pelo que se passou de imediato à audiência de julgamento arbitral.

1.3. O julgamento prosseguiu ao abrigo do artigo 35º, nºs 2 e 3 da LAV.

## **2. Objeto do Litígio**

O objeto do litígio corporiza-se na seguinte questão: saber se assiste ou não à Reclamante o direito à resolução do contrato, a uma indemnização por não patrimoniais no valor de 74,90 € e ainda ao reembolso da taxa de arbitragem no valor de 10,00 €.

## **3. Fundamentação**

### **3.1 Dos Factos**

1. Em 28.11.24 a Reclamante encomendou no site da Reclamada uma máquina de café, Power expresso 20 Pecan, refª. 01724, com previsão de entrega a 12.12.24, tendo pago a quantia de 74,90 €, doc a páginas 14 dos autos;

2. A Reclamante referiu que o prazo de entrega não fora cumprido pela Reclamada, pelo que contactou a transportadora indicando o nº de ordem e o numero de rastreio, tendo sido informado que a encomenda estava em armazém e que seria enviado um email para procederem à entrega da encomenda, doc a páginas 14 dos autos;

3. A encomenda fora entregue em 19.12.24 pelas 18:50;

4. A Reclamante esclareceu que o motorista da transportadora tocou à campainha e alertou que colocaria a encomenda no elevador, tendo a Reclamante questionado se não seria necessário o código fornecido pela empresa, tendo aquele respondido que não;

5. A Reclamante verificou que a embalagem estava em mau estado, estando a etiqueta em mau estado, a embalagem suja, com indícios da encomenda ter sido aberta, doc a páginas 11 e 12 dos autos;

6. A Reclamante verificou ainda que o manipulador da máquina estava partido, constatando ainda que o painel da máquina não tinha película protetora, doc a páginas 13 dos autos;
7. A Reclamante informou a Reclamada dos factos ocorridos, tendo enviado as respetivas fotos;
8. Em 30.12.24 pelas 16:00, a Reclamante entrou em contacto com a linha direta de apoio ao cliente, tendo exposto a ocorrência;
9. A Reclamada deu indicações para que a Reclamante enviasse fotos do interior da caixa, via email, para que a situação fosse avaliada junto da transportadora, e que, posteriormente, seria informada sobre o levantamento da máquina e entrega de novo equipamento;
10. Em 02.01.25, pelas 13:47 a transportadora foi para a residência da Reclamante recolher a máquina danificada, tendo deixado uma nova;
11. A Reclamante, no momento do levantamento da máquina, informou o motorista que a caixa estava em muito mau estado, mas que se encontrava no mesmo estado que lhe tinha sido entregue aquando da receção da máquina;
12. A Reclamante veio a constatar que a nova máquina também vinha em uma caixa danificada, aberta e sem etiqueta, docs a páginas 16 e 17 dos autos;
13. A Reclamante no mesmo ato solicitou ao colaborador da transportadora para levar a encomenda que entregara, dadas as condições da embalagem, tendo aquele referido que não tinha ordens para levar a máquina entregue;
14. A reclamante, depois da entrega, verificou que a máquina não correspondia ao produto exibido no exterior da caixa, nem ao seu pedido de encomenda, doc a páginas 18 dos autos;

15. A Reclamante contactou a Reclamada em 10.01.25 pelas 10:03 e fora informada que não existia data prevista para a recolha e quanto ao pedido de reembolso, este só seria efetuado depois da recolha da máquina;

16. A Transportadora em 27.01.25, recolheu a máquina pelas 12:44, tendo a Reclamante solicitado um comprovativo do levantamento, o qual lhe fora negado pelo estafeta, tendo-lhe sido sugerido que contactasse a empresa transportadora para o efeito;

17. A Reclamante alegou que até à data não fora reembolsada da quantia paga.

### **3.1.1 Dos Factos Provados**

Resultam provados todos os factos elencados.

### **3.2. Motivação**

O Tribunal Arbitral formou a sua convicção do seguinte modo:

- a) Quanto aos factos n.ºs 1, 2, 5, 6, 12 e 14 por prova documental;
- b) Quanto aos factos 3, 4, 7, 8, 9, 10, 11, 13, 15, 16, 17, 18 por prova por declarações.

O Tribunal alicerçou, ainda, a sua convicção nos factos acessórios apresentados na audiência de julgamento.

## **4. Do Direito**

As partes celebraram um contrato de compra e venda de consumo *online*, sendo aplicável o DL 24/2014 de 14 de fevereiro.

Nos termos do artigo 19º, nº 1 dispõe-se que *“Salvo acordo em contrário entre as partes, o fornecedor de bens ou prestador de serviços deve dar cumprimento à encomenda no prazo máximo de 30 dias, a contar do dia seguinte à celebração do contrato”*.

Contudo, no caso dos autos a entrega foi agendada para dia 12 de dezembro, muito embora a encomenda tenha sido efetivamente entregue a 19 de dezembro.

Verificou-se que o bem entregue pela Reclamada apresentava desconformidade, nos termos do artigo 16º do DL 84/2021 de 18 de outubro.

A Reclamante procedeu ao pedido de substituição, mas aquando desta, verificou que o bem entregue, não correspondia ao artigo que encomendara e pagara.

De acordo com o disposto no artigo 6º deste último diploma, *“são conformes com o contrato de compra e venda os bens que:*

*a) Correspondem à descrição, ao tipo, à quantidade e à qualidade e detêm a funcionalidade, a compatibilidade, a interoperabilidade e as demais características previstas no contrato de compra e venda;*

*b) São adequados a qualquer finalidade específica a que o consumidor os destine, de acordo com o previamente acordado entre as partes;*

*c) São entregues juntamente com todos os acessórios e instruções, inclusivamente de instalação, tal como estipulado no contrato de compra e venda; e*

*d) São fornecidos com todas as atualizações, tal como estipulado no contrato de compra e venda”.*

Por sua vez o artigo 7 do mesmo diploma refere que:

*“1 - Para além dos requisitos previstos no artigo anterior, os bens devem:*

*a) Ser adequados ao uso a que os bens da mesma natureza se destinam;*

*b) Corresponder à descrição e possuir as qualidades da amostra ou modelo que o profissional tenha apresentado ao consumidor antes da celebração do contrato, sempre que aplicável;*

*c) Ser entregues juntamente com os acessórios, incluindo a embalagem, instruções de instalação ou outras instruções que o consumidor possa razoavelmente esperar receber, sempre que aplicável (...)*”.

No caso dos autos, a segunda máquina de café não correspondia ao bem encomendado, nem se fazia acompanhar do doseador de café.

O legislador estabeleceu, ainda, no mesmo diploma, no seu artigo 12º, que o profissional é responsável por qualquer falta de conformidade que se manifeste no prazo de três anos a contar da entrega do produto.

Contudo, o consumidor, nos casos em que a falta de conformidade se manifeste no prazo de 30 dias após a entrega do bem, pode solicitar a imediata substituição do bem ou a resolução do contrato.

Tal situação, ocorreu nos presentes autos, pelo que se considera resolvido o contrato com os respetivos efeitos legais, devolução da quantia paga pela Reclamante.

A Reclamante peticionou, ainda, pelos transtornos que toda a situação lhe causou uma indemnização no valor de 74,90 €.

Vejamos,

O presente pedido de indemnização por danos não patrimoniais funda-se numa sucessão de comportamentos por parte do fornecedor, no âmbito de uma compra realizada *online*.

O consumidor adquiriu um bem *online*, confiando na descrição e imagens apresentadas no site da Reclamada.

Contudo, aquando da entrega, o produto recebido encontrava-se em clara desconformidade com o contratado, em violação do disposto, nomeadamente, no Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro.

Após contacto com o fornecedor, foi realizada uma segunda tentativa de entrega.

No entanto, mais uma vez, o bem entregue não correspondia ao solicitado, o que agravou ainda mais o transtorno causado e demonstrou negligência e falta de cuidado por parte da empresa na resolução do problema.

Diante da persistência na desconformidade, o consumidor procedeu à devolução do bem, conforme os seus direitos legalmente reconhecidos.

No entanto, apesar da devolução ter sido concluída, o montante pago não foi restituído, deixando o consumidor indevidamente privado dessa quantia durante um período considerável, aliás até à presente data.

Durante todo este processo, o consumidor teve de realizar múltiplos contactos com a empresa, incluindo chamadas telefónicas e trocas de mensagens, incorrendo em perda de tempo, esforço e stress. Estes episódios geraram frustração, desgaste emocional e interferiram com a sua vida pessoal, ultrapassando claramente o mero incómodo associado a uma compra mal-sucedida.

A privação indevida do valor pago afetou a sua capacidade de gerir o seu orçamento, impedindo a afetação desses recursos a outras necessidades ou compromissos pessoais.

Neste contexto, é legítimo e proporcional que o consumidor seja compensado não apenas pela restituição da quantia paga, mas também por danos não patrimoniais, nomeadamente pelo transtorno, ansiedade, frustração e incómodo gerados por uma atuação negligente e reiterada da empresa.

Tem, deste modo, a Reclamada direito a uma indemnização por danos morais, nos termos do artigo 496.º do Código Civil, como forma de compensar o impacto causado e assegurar a efetivação dos seus direitos enquanto consumidora.

Verificam-se os pressupostos da responsabilidade civil, nos termos do artigo 483.º do Código Civil, uma vez que houve:

Facto ilícito – a entrega de bens em desconformidade e a falta de restituição do valor pago;

Culpa – negligência da empresa na prestação e resolução do problema;

Dano – prejuízo não patrimonial (transtorno, stress, perda de tempo);

Nexo de causalidade – nexo entre a conduta da empresa e os danos sofridos pelo consumidor.

Consequentemente, é devida indemnização.

## 5. Decisão

Condeno a Reclamada a restituir à Reclamante o valor do equipamento, 74,90€, a pagar uma indemnização por danos não patrimoniais no valor de 74,90 € e ainda a custas de arbitragem no valor de 10,00 €.

Valor total a ser pago: 159,80 € (cento e cinquenta e nove Euros e oitenta cêntimos).

Notique-se nos termos do artigo 15º, nº 2 do Regulamento CICAP.

Porto, 16.04.25

A Juiz-Árbitro

