

Proc. n.º 1346-2025

## Sentença

██████████, residente na ██████████  
██████████, Matosinhos, instaurou neste Tribunal de Arbitral de Consumo a presente ação em que são Reclamadas ██████████ ██████████, com sede na ██████████ ██████████ e ██████████ ██████████, com sede ██████████, na qual invoca, em suma, que:

### *“Exposição dos Fatos:*

*1 - Atraso na Entrega e Montagem: Em 27 de agosto 2024 foi realizada a compra de uma cozinha ██████████, tipo “chave na mão”, com transporte e montagem em Veade, Celorico de Basto.*

*Na altura foi comunicado pelo colaborador ██████████ Sr. ██████████ que o prazo de entrega da cozinha e sua respetiva montagem seria entre 1 e 1,5 meses.*

*• A) Tal não se concretizou, tendo demorado 6 meses menos 6 dias - de 27/08/24 a 21/02/25.*

*2 - Falta de Material: Após a compra, fui notificado pela ██████████ da falta de 2 portas KALLARP e que, para finalizar o processo, deveria dirigir-me ao vendedor na loja ██████████.*

- A) Desloquei-me em 02 e 03 de setembro de 2024 à loja e depois ao APOIO AO CLIENTE ██████████-Matosinhos (1ª e 2ª vezes) para regularizar o problema, mas, sem sucesso;*
- B) Em 03 de outubro 2024, fui informado pela vendedora loja ██████████ que o material de iluminação da cozinha VAGLIG NNN ref.005.181.82 estava em falta e que seria entregue até 2026 - hipótese que não aceitei e logo compreendida pelo APOIO AO CLIENTE ██████████-Matosinhos que resolveu a incongruência comercial.*

*3 - Desdobramento da Entrega: sem aviso prévio comercial e em 03 de outubro de 2024 no Apoio ao Cliente fui informado de que a entrega da cozinha seria dividida em sete entregas, o que não aceitei (ver anexo: Comprovativo 3, Folha no Livro de Reclamações n.º 30010267 de 11/10/24).*

- *A) No Apoio ao Cliente ficou acordado a entrega da cozinha ser realizada em 22 de outubro de 2024 em duas entregas, uma vez que a mercadoria já estava dividida por duas transportadoras, devido à falta das portas KALLARP.*

4 - *Tentativa de Entrega: em 21/10 e sem ninguém para rececionar a mercadoria, a [REDACTED] (uma das transportadoras) telefonou-me para a entrega das 2 portas KALLARP.*

- *A) Na comunicação telefónica pedi à [REDACTED] para que a entrega fosse a 22/10/24, como tinha ficado acordado telefonicamente em 15/10/24 com o APOIO AO CLIENTE [REDACTED]-MATOSINHOS.*

5 - *Primeira Entrega: em 22/10/24 a firma transportadora Pandoja chegou com mercadoria sem qualquer guia ou documento para entregar ao cliente que permitisse a confirmação da mercadoria a rececionar.*

- *A) Pelo que solicitei à transportadora a sua Guia de Transporte – documento este que gentilmente me foi entregue fragmentado por proceder da separação por “rasgo” da secção do documento onde a minha mercadoria estava referenciava - fragmento documental proveniente das folhas da Guia da mercadoria a entregar a todos os clientes para aquele dia (ver anexo: Comprovativos 4);*
- *B) Após longa espera para rececionar o combinado e depois de sucessivas longas diligências telefónicas com [REDACTED] GERAL nº [REDACTED], tomei conhecimento que a transportadora [REDACTED], não realizaria a entrega agendada para esta data.*

5 - *Nova Tentativa de Entrega: Em 23 de outubro 24, fui informado telefonicamente pela firma transportadora [REDACTED] que a entrega das portas KALLARP seria feita nesse dia.*

- *A) A receção da mercadoria foi impossível por 1) não estar ninguém para a receber em Veade, Celorico de Basto; 2) consequente de estar fora do prazo acordado;*

6 - *Cancelamento da Encomenda pela [REDACTED]: Recebi por via eletrónica [REDACTED] em 24 outubro 2024 a informação da que a encomenda havia sido cancelada (ver anexo: Comprovativo 5);*

- *A) Consequentemente um novo processo teve de ser iniciado, resultando mais incómodos, mais deslocações e mais despesas.*

7 - *Informações Contraditórias: em 18 outubro 24, a responsável pela montagem da cozinha designado pela [REDACTED], a firma [REDACTED] agendou a montagem para o mês de dezembro.*

- *A) Conforme indicado pessoalmente pelo APOIO AO CLIENTE [REDACTED]-Matosinhos (3<sup>a</sup> vez), onde me desloquei propositadamente e onde fui aconselhado a “teimar” – insisti com a [REDACTED] conseguindo por persistência que a data de montagem da cozinha fosse alterada para 31 outubro;*
- *B) O APOIO AO CLIENTE [REDACTED]-Matosinhos informou-me telefonicamente (em 15 ou 17/10 não posso precisar) que a entrega da transportadora [REDACTED] (transcrevo de memória) seria “sem falta em 31/10” - dia em que o colaborador [REDACTED] também iria fazer a montagem da cozinha.*

8 – *Montagem: em 31 outubro 24 foi iniciada a montagem da cozinha entregue pela Pandoja e aguardava a entrega pela [REDACTED] da mercadoria em falta (conforme itens 5 e 7).*

- *A) Durante a montagem da cozinha logo foi constado pelo técnico da falta da denominada “TORRE” que incluía o micro-ondas, o forno e parte do mobiliário;*
- *B) Também se constatou que a mercadoria entregue incluía artigos não encomendados à [REDACTED].*

9 – *Nova Irregularidade: a mercadoria [REDACTED] transportada pela [REDACTED] não foi novamente entregue até às 17h de 31 outubro 24.*

- *A) Liguei na data para [REDACTED] GERAL [REDACTED] e a colaboradora [REDACTED] informou-me nesta odisseia telefónica interminável, que a encomenda estava considerada como anulada;*
- *B) O que obrigou a reiniciar um novo processo, mais deslocações ao APOIO AO CLIENTE, mais despesas, mais tempo, mais incómodos, mais tudo!!!!*

10- *Informação: Em 02 novembro 24 no APOIO AO CLIENTE [REDACTED]-Matosinhos (4<sup>a</sup> vez) - onde mais uma vez me dirigi - fui informado que: “teria sido o sistema informático [REDACTED] a “limpar” esta parte da encomenda”.*

- *A) Encomendei no APOIO AO CLIENTE [REDACTED]-Matosinhos a acima denominada “TORRE” em falta;*

- B) Solicitei no Apoio ao Cliente a entrega da mercadoria em falta - a denominada “TORRE” -, na minha residência na [REDACTED] Senhora da Hora;
- C) Mercadoria esta que transporte para Veade, Celorico de Basto, com despesas de entrega a meu cargo duplicadas pois a entrega desta mercadoria já tinha sido paga anteriormente à [REDACTED], mas “esquecida” pelo sistema [REDACTED];
- D) Devolvi no APOIO AO CLIENTE [REDACTED]-Matosinhos a mercadoria que me tinha sido entregue indevidamente, conforme me foi indicado pelo Sr. Francisco, colaborador [REDACTED].

11 - *Violação nos Procedimentos e Condições Irregulares de Entrega:* Em 12 de novembro 24, ao receber a entrega da “TORRE”, o colaborador da transportadora não apresentou a Guia de Transporte, nem queria entregar qualquer documento que permitisse a sua conferência.

- A) Após insistência minha para receber um documento, o colaborador, num comportamento agressivo, ameaçou que “...não entregava a mercadoria...”;
- B) No final permitiu que tirasse uma fotografia à sua Guia de Transporte para poder confirmar o material que foi entregue, o que de outra forma seria impossível (ver anexo: Comprovativo 6):
- C) Além disto, a Guia de Transporte contém uma assinatura de receção da mercadoria que não é minha, o que levanta sérias questões de eventual fraude, conforme é mencionado nas normas de identificação exigidas legalmente (ver no mesmo anexo do item 11.B).

12- *Desacertos processuais:* Em 02 novembro recebi uma comunicação telefónica da [REDACTED], na qual foi alegado que em 02 novembro 24 não teria realizado o pagamento para a verificação das medidas da bancada de pedra no APOIO AO CLIENTE [REDACTED]-Matosinhos.

- A) Tal alegação é falsa pois não me tinha esquecido de realizar tal pagamento.
- B) Após recusar-me a deslocar à loja para resolver esta situação que a própria [REDACTED] criou, recebi uma mensagem no dia 1 de novembro de 2024, que transcrevo: “Estimado Cliente, no seguimento da nossa conversa telefónica, confirmamos que foi assumido como gesto comercial o valor de 50€, referente à verificação de medidas da sua bancada de pedra (pedido nº 1473929562). Esta verificação está agendada para o dia 25/11/2024. Para qualquer questão adicional sobre o pedido...”;

- C) *Um processo comercial difícil pela falta do descritivo nos documentos de compra e entrega (faturas e guia de transporte com nomeações suecas e n.ºs de referência, mas sem qualquer descritivo identificativo para o cliente);*
- D) *O que torna a verificação da receção da mercadoria e do(s) pagamento(s) numa complexidade tal que obrigou o cliente a acreditar num SISTEMA que, pelo correr dos acontecimentos, não confiava (ver anexo: Comprovativo 7).*

*13-Autorização especial: Foi-me comunicado que a entrega em falta de duas referências compradas para a cozinha (2 portas e um filtro de carvão) seria para uma data mas, contudo, devido à pequena dimensão da encomenda, informaram-me (transcrevo de memória): “seria estabelecida uma tolerância de 5 dias para a sua entrega” – uma transigência que não aceitei.*

- A) *Pelo que voltei no APOIO AO CLIENTE ██████-Matosinhos (5ª vez) e em conversação com o responsável máximo da loja ██████ em Matosinhos, chamado especialmente para a resolução do problema, obtive uma autorização especial para proceder ao levantamento do material referenciado no item 12.B - levantamento que efetuei no APOIO AO CLIENTE ██████-Matosinhos (6ª vez) em 18 de novembro de 2024, (ver anexo: Comprovativo 8).*

*14- Problemas de Agendamento por Imposição Unilateral de Horário: Em 21/11/24 pelas 18H25 recebi a msg no meu telemóvel que transcrevo; “Estimado Cliente, Prevemos a chegada da equipa ██████ para a retificação de medidas dos tampos de cozinha as 08h00 do dia 25-11-2024. Tera de estar em obra no dia das medidas o responsável que possa esclarecer qualquer questão e ter no local a placa, lava-loica e torneira”.*

- A) *Ao tentar responder por várias vezes à mensagem não consegui fazê-lo, o que revela uma relação unilateral de comunicação que, neste caso, se tornou fonte de mais um problema;*
- B) *Por tal, em 21/11/24 desloquei-me mais uma vez ao APOIO AO CLIENTE ██████-Matosinhos (7ª vez) para informar que não poderia estar presente naquela hora em Veade, Celorico de Basto, evidenciando a imposição unilateral do horário de agendamento por parte da empresa designada pela ██████ para a colocação do Tampos de Pedra;*
- C) *Em 21/11/24 recebi chamada do colaborador da Colocação do Tampos de Pedra/██████ informando que também lhe era impossível mudar o horário indicado. Ainda tentei flexibilizar o horário, mas como resposta obtive sempre: “impossível”.*

- *D) Pelo que em 29/11/24 anulei a encomenda das Bancadas em Pedra à [REDACTED] por e-mail.*

*15- Despesas Inesperadas: O técnico montador da cozinha [REDACTED] Sr. [REDACTED], teve que se deslocar por duas vezes a Veade, Celorico para fazer um serviço que, devido à falta de componentes, o obrigou a lá voltar para montar cozinha (ver acima item 8-A).*

- *A) O montador no local da montagem solicitou-me em 25/11/24 por ser uma deslocação-extra para lhe pagar a despesa da fatura FR 2024/80 no valor de 99,00€, o que fiz, não sendo este pagamento da minha responsabilidade (ver anexo: Comprovativo 9.a);*
- *B) O que posteriormente me forçou a dirigir novamente ao APOIO AO CLIENTE [REDACTED]-Matosinhos (8ª vez), tendo-me sido devolvido o montante em numérico pago ao técnico montador da cozinha [REDACTED] (ver anexo: Comprovativo 9.b).*

*16– Reclamações: fiz três reclamações escritas (além de muitas queixas telefónicas que não posso precisar) dirigidas à [REDACTED] onde se realça o meu descontentamento relativo ao serviço da empresa, nomeadamente:*

- *1ª reclamação em 11 outubro 2024 no Livro de Reclamações (ver item III-3);*
  - *2ª reclamação com esclarecimentos sobre o decorrer censurável do processo da compra, transporte e montagem da cozinha [REDACTED], enviada diretamente em 29 de novembro de 2024 à firma por correio eletrónico;*
  - *3ª reclamação em 22 de fevereiro de 2025, enviada por correio eletrónico, com explicações dos assuntos de maior importância sobre a experiência da compra, transporte e montagem da referenciada cozinha.*
- *A) Das três reclamações acima mencionadas e rececionadas pela firma, não obtive qualquer resposta.*
  - *B) Relativo a este assunto, o website da [REDACTED] informa o que transcrevo; “Tornámos o nosso processo de reclamação mais rápido, simples e acessível. Queremos saber a sua opinião se se deparar com um problema de qualidade ou com ...” ([https://www.\[REDACTED\].com](https://www.[REDACTED].com)) Devoluções e reclamações);*
  - *C) Falta de respostas da firma é indiciador de: 1) falhas no atendimento; 2) desconsideração pelo cliente; 3) desinteresse pela experiência do cliente; 4) marketing enganoso;*
  - *D) Uma forma de atuação negligente confirmada pelo C.I.C.A.P com a correio eletrónico enviado de 29 de abril 2025 que, depois contactar a [REDACTED], informa:*

*“apesar das diligências levadas a efeito junto da [REDACTED], a mesma não ofereceu qualquer resposta à mediação” (ver anexo: Comprovativo 10).*

#### *IV - Pedido indemnizatório*

*Indicações de Prejuízo: Diante dos fatos elencados, solicito a reparação e compensação dos danos pessoais ocasionados, pelos transtornos de Incumprimentos relevantes, conjugado por a falta informação prestada e consequentes despesas causadas.*

*O que fez culminar num estado de incómodo continuado e um ambiente de desconfiança relativo à capacidade da [REDACTED] em gerir todo um processo que, só ela própria podia ser administrar.*

*Para uma reparação e compensação dos serviços da empresa [REDACTED] são consideradas as despesas adicionais decorrentes de:*

- A) falhas no prazo de entrega; 2) erros da transportadora; 3) falha de documentação essencial; 4) falta de material encomendado; 5) material entregue que não foi encomendado à; 6) dificuldades significativas na coordenação de agendamentos.; 7) tratamento inadequado; 8) imposição de horários inflexíveis de entrega.*
- B) Que tiveram como consequência direta: deslocações desnecessárias; perda de tempo nas viagens de ida e volta, respetivas portagens, combustível e utilização de transporte pessoal até Veade, Celorico de Basto; custo de refeições (que não incluo por não ter as respetivas faturas); tempo perdido em longas chamadas telefónicas; longas esperas no APOIO AO CLIENTE da loja [REDACTED]-Matosinhos da Palmeira.”. (itálico nosso)*

Pedi a Reclamante a final, que a Reclamada seja condenada a indemnizá-lo montante de 1.904€, conforme seguidamente detalhado:

- Deslocações e custos associado (8 vezes) até Veade, Celorico de Bastos 792€ (99€/deslocação, conforme Comprovativo 9.a e item 15.A);
- Deslocações e custos associado (8 vezes) até APOIO AO CLIENTE [REDACTED]-Matosinhos 312€ (39€/deslocação, conforme indicado na Contestação da Dr.<sup>a</sup> [REDACTED] [REDACTED] de Oliveira, representante da [REDACTED] neste processo, onde declara na pág. 2, item 15, o que se transcreve: “...sendo certo que as deslocações são cobrados o montante de 39,00€ pela empresa.- ver anexo: Comprovativo 12).
- Atraso na entrega/montagem em 4,3 meses 200€ (de 1,5 meses designados, a cozinha demorou 6 meses menos 6 dias - ver item III-1-A);

- Perdas associadas à comunicação e incómodos 200€;
- Despesas com contencioso 100€;
- Falta de resposta – o que o Tribunal considerar justo e razoável 150€(?)
- Falta no dever de informar em tempo oportuno – o que o Tribunal considerar justo e razoável 150€(?)

Não tendo sido possível obter a resolução do litígio por via da mediação, seguiu o processo para a fase da Arbitragem (julgamento), tendo as partes sido validamente notificadas, nos termos do art. 14º, do Regulamento deste Centro de Arbitral, da data para a realização do julgamento, bem como, da possibilidade de apresentarem prova testemunhal e, ainda, no caso das Reclamadas, da possibilidade de apresentarem contestação.

A Reclamada, [REDACTED], apresentaram contestação na qual disse os seguinte:

- “1. Na sua reclamação, o Reclamante relata atrasos na entrega e montagem da cozinha;*
  - 2. Acontece que, esses serviços são atribuídos a empresas subcontratadas pela ora Reclamada.*
  - 3. Tal como a Reclamante refere na sua Reclamação a [REDACTED] e [REDACTED] são as empresas subcontratadas pela ora Reclamada, para prestar esses serviços.*
  - 4. Conforme informação dada ao Cliente e disponível no site da Reclamada, mais concretamente em [https://\[REDACTED\]](https://[REDACTED])*
  - 5. Esses serviços têm um custo de 39€ (trinta e nove euros).*
  - 6. Nessa mesma página existe uma hiperligação para um site da empresa [REDACTED] com sede [REDACTED]*
  - 7. Todas as indicações acerca da montagem e procedimento estão lá espelhadas.*
- Da Inexistência de Danos Morais e Má fé Contratual*
- 8. O Reclamante só terá direito a indemnização por danos não patrimoniais (danos morais), sm, caso se verifiquem os requisitos da responsabilidade civil contratual.*
  - 9. Responsabilidade civil contratual tem como requisitos, o dano, a culpa, a ilicitude, o nexo causal entre o facto e o dano*

10. *Acontece que, esbarramos logo de início no dano. Ora segundo o próprio Reclamante a cozinha não tinha nenhum defeito, e o mesmo aceitou todos os reagendamentos feitos pela Reclamada, o que se denota a existência de um interesse.*
  11. *Esses reagendamentos devem-se única e exclusivamente por conta das empresas subcontratadas pela Reclamada empresa montagem e da empresa planificadora.*
  12. *E ainda ao facto do Cliente não ter atendido a chamada da ora Reclamada, por considerar uma chamada Spam.*
  13. *O Reclamante invoca a título de danos patrimoniais e não patrimoniais os seguintes montantes : 800,00€ valor viagens e deslocações, contudo não indica qualquer critério para este montante e a forma como o aferiu, nomeadamente, os km percorridos, portagens entre outros, logo não consegue o Reclamante fazer provar de que forma teve este prejuízo nas deslocações que efetuou.*
  14. *Aliás, o mesmo nem indica em que dias e quantas deslocações teve que suportar.*
  15. *O mesmo acontece com o valor de 200,00€ a título de atraso nas deslocações, sendo certo que as deslocações são cobrados o montante de 39,00€ pela empresa.*
  16. *Quanto a tempo de comunicação, o Reclamante indica um prejuízo de 200,00€ para além do exagero desse montante, mais uma vez não sabemos quando, Como e quantas vezes tiveram lugar estas comunicações.*
  17. *Por fim o mesmo se aplica as despesas de contencioso, não tendo sido apresentada nenhuma fatura nesse sentido.*
  18. *Acrescentando que no centro arbitral não há lugar a custas de parte.*
- Por fim*
19. *Mais parece, existir um aproveitamento por parte da Reclamante, que se apresenta como diria o Prof. José Engrácia Antunes , uma condição de “consumidores sonso ou finório “ que levam o exercício dos seus direitos ao extremo excedendo manifestamente os limites impostos pela boa-fé e pela finalidade económico – social subjacente, expondo assim os empresários ou profissionais a sacrifícios desproporcionados e injustificados”.*
  20. *Tal posição já foi reconhecida pelo legislador “o consumidor é livre de exercer quaisquer dos seus direitos “salvo se tal se manifestar impossível ou constituir abuso de direitos” art.4 n.º 5 da LVBC.”*

21. *Excedendo o Reclamante, amplamente os seus direitos e os limites impostos pela Boa – fé pelo já supra explanado.*
22. *Não devendo ser Reconhecida ao mesma quaisquer direitos indemnizatórios.*
23. *Acréscce que em direito impera a regra presente no art.342.º do CC assi quem alega os factos tem a obrigação de os provar, e salvo douda e melhor opinião, não existe nenhuma relação entre os valores apresentados e os potenciais danos.*
24. *Até porque não foram alegados danos, e muito menos em que medida e de que forma eles prejudicaram a vida do Reclamante”.*

Termina esta Reclamada a sua contestação pugnando pela improcedência da ação.

Tendo a Reclamada [REDACTED], requerido a intervenção principal da sociedade [REDACTED] e tendo esta intervenção sido admitida, conforme despacho proferido em 12.09.2025, a chamada [REDACTED] apresentou contestação onde disse o seguinte:

“1. São falsos todos os factos alegados por Demandante e Demandada nos seus articulados, com exceção aos que, na presente peça processual se confessarem.

2. Impugna-se, desde logo, a existência de qualquer atraso da, aqui, Contestante que, de resto, cumpriu escrupulosamente com as condições contratadas entre si e a Requerida.

3. Inexiste qualquer atraso imputável à, aqui, Contestante que é totalmente alheia à relação entre as partes principais.

4. Aliás, dos articulados, não se consegue sequer perceber que suposto atraso está em causa e de que forma o mesmo poderia ser violador do acordo celebrado entra a, Chamada e a Requerida.

5. Nada se alega a tal propósito que seja suscetível de ser analisado e/ou contra-argumentado.

6. Refere, unicamente, o Autor a existência de “atraso excessivo”, e argumenta a Ré que, a existir, será da responsabilidade da, aqui, Chamada.

7. Porém, nunca se concretiza sequer que atraso, em que datas, de quantos dias foi, etc.

8. Alegam-se generalidade e procura-se, assim, imutar a um terceiro alheio a toda a situação os supostos prejuízos sofridos.

9. Pelo que, se impugna a assunção de qualquer responsabilidade pela, aqui, Chamada que rejeita perentoriamente a existência de qualquer facto ilícito por si praticado.

10. Impugna-se ainda os documentos juntos aos autos por não se tratarem de factos que sejam do seu conhecimento.

11. Por fim, e em tudo que não contenda com o supra exposto, que se mantém e se sublinha, dá-se aqui por reproduzida a contestação da Requerida quanto às demais matérias em causa nos autos, especialmente, no que respeita aos danos reclamados e à sua falta de fundamento”.

Terminou a chamada a sua contestação pugnando pela improcedência da ação.

Não tendo sido possível conciliar as partes, procedeu-se à realização do Julgamento.

**Assim, cumpre decidir:**

**A. Dos requerimentos e documentos juntos após audiência de julgamento:**

Em sede de audiência de julgamento, conforme consta da sua ata, determinou este tribunal que o Reclamante juntasse ao processo determinados documentos que aí são mencionados.

Verifica-se, no entanto, que, além desses documentos, o Reclamante, após a audiência, por sua iniciativa e sem convite do tribunal, juntou ao processo diversos outros documentos que não aqueles para que foi notificado, bem como requerimentos.

Ora, prevê o art. 33, nº 2, da (LAV) que “o demandante apresenta a sua petição, em que enuncia o seu pedido e os factos em que este se baseia, e o demandado apresenta a sua contestação, em que explana a sua defesa relativamente àqueles”, sendo que (nº 3) “salvo convenção das partes em contrário, qualquer delas pode, no decurso do processo arbitral, modificar ou completar a sua petição ou a sua contestação, a menos que o tribunal arbitral entenda não dever admitir tal alteração em razão do atraso com que é formulada, sem que para este haja justificação bastante.

Apesar deste dispositivo legal (art. 33 da LAV) constituir norma especial em relação ao regime legal previsto no Código de Processo Civil (CPC), pelo que o regime que nele estabelecido afasta o regime previsto no CPC, não deixa de a modificação ou completamento (aperfeiçoamento) da petição ou contestação estar dependente, quer de despacho do tribunal a admitir tal ato, quer de justificação por parte de quem pratica o ato para o facto de só nesse momento e não antes tal ato ser praticado.

Ora, o Reclamante não apresentou qualquer justificação para a apresentação dos documentos e requerimentos que por sua iniciativa juntou aos autos, após o decurso da audiência.

**Pelo exposto, são tais documentos e requerimentos considerados de nenhum efeito jurídico.**

#### **B. Do objeto da causa:**

O tribunal é competente, materialmente e em razão do valor, nos termos do art. 14, nº 2 e 3, da lei 24/96; art. 2, nº 1 e 2 (a *contrario sensu*), da Lei 144/2014 e art. 6, do regulamento deste tribunal.

O tribunal é territorialmente competente, nos termos dos art. 4 e 5 do regulamento de funcionamento deste tribunal arbitral.

As partes são legítimas, têm personalidade e capacidade judiciária

Não há nulidades que obstem à decisão da causa.

Fixo o valor da acção em 1904,00€.

Da prova produzida em julgamento, resultam **provados**, com relevância para a decisão da causa, **os seguintes factos**:

- A. No dia 27 de agosto de 2024, o Reclamante, para seu uso pessoal, numa sua habitação sita em Veade, Celorico de Basto, comprou à Reclamada [REDACTED], no domínio da atividade profissional desta e no estabelecimento comercial desta, sito em Matosinhos, uma cozinha completa (composta por móveis de cozinha, eletrodomésticos e instalação elétrica nos móveis), com serviço de transporte e instalação dos referidos bens por parte da Reclamada ou a mando desta para aquela e naquela mencionada habitação do Reclamante.

- B. No momento da celebração do referido negócio, foi acordado entre Reclamada e Reclamante, que a entrega e montagem da referida cozinha na mencionada habitação, em Veade, seria realizada pela Reclamada ou a mando desta no prazo de um mês a mês e meio, contado da data da celebração do negócio.
- C. Não obstante o acordo mencionado no item anterior, a Reclamada, por facto que lhe é imputável, não cumpriu com os referidos prazos de entrega e montagem da cozinha, sendo que tal montagem apenas ficou concluída em 21 de fevereiro de 2025.
- D. Assim, e na sequência do que é dito no item anterior, em 03 de outubro 2024, a Reclamada, no seu estabelecimento comercial sito em Matosinhos, comunicou ao Reclamante, que o material de iluminação para a dita cozinha VAGLIG NNN ref.005.181.82 estava em falta, pelo que só seria entregue até 2026 e que a entrega da mencionada cozinha seria dividida em sete entregas.
- E. Nas circunstâncias de tempo e lugar referidas no item anterior, não tendo o Reclamante concordado com tal demora e forma de entrega, foi então acordado entre Reclamante e Reclamada que a dita cozinha seria entregue no dia 22 de outubro de 2024, em duas entregas, uma vez que a mercadoria já estava dividida por duas transportadoras, devido à falta das portas KALLARP destinadas a ser instaladas na mencionada cozinha.
- F. Em 18 outubro desse ano, a Reclamada ██████, comunicou a Reclamante que só procederia à montagem da dita cozinha em Dezembro desse ano.
- G. Não concordando com o facto mencionado no item anterior, o Reclamante, deslocou-se às mencionadas instalações da Reclamada, sitas em matosinhos e, uma vez aí apresentou reclamação, tendo-lhe sido, então, dito que insistisse com a dita sociedade ██████ para que instalasse mais sedo a dita cozinha.
- H. Na sequência do mencionado no item anterior, tendo o Reclamante contactado a dita sociedade ██████, foi então acordado entre esta e o Reclamante que a montagem da dita cozinha seria realizada no dia 31.10.2025.
- I. Em 21 de Outubro de 2024, o Reclamante foi contactado pela transportadora ██████ no sentido de esta, nesse mesmo dia, lhe entregar, por ordem da Reclamada ██████, naquela habitação, as ditas portas KALLARP.
- J. Porque o Reclamante não se encontrava, nesse dia 21, na referida habitação, já que que o dia combinado para a dita entrega dos bens adquiridos havia sido o dia 22 de Outubro (o dia seguinte), o Reclamante solicitou a tal transportadora que, por esses motivos, essa entrega fosse realizada nesse dia 22.

- K. No referido dia 22 de outubro, a transportadora [REDACTED], sem qualquer guia ou documento para entregar ao Reclamante que permitisse a este a confirmação da mercadoria a receber, procedeu-lhe á entrega de diversos bens destinados à dita cozinha com exceção da Torre” (movel que faz parte da dita cozinha adquirida e que incluía o microondas, o forno e parte do mobiliário).
- L. Nesse mesmo dia o Reclamante foi informado pela Reclamada, [REDACTED], que a dita transportadora, [REDACTED], não realizaria, nesse dia, a agendada entrega das mencionadas portas.
- M. No dia seguinte (em 23 de outubro), o Reclamante foi informado, telefonicamente, pela transportadora, [REDACTED], que a entrega das portas KALLARP seria feita nesse mesmo dia.
- N. Em face da comunicação referida no item anterior, o Reclamante respondeu à dita transportadora que, nesse dia 23, em virtude de não ter sido avisado antecipadamente e não estar ninguém na mencionada habitação, não lhe era possível rececionar a dita mercadoria.
- O. No dia seguinte (24 de outubro) o Reclamante foi informado, via email, pela Reclamada [REDACTED], que após duas tentativas de entrega sem sucesso, a compra das referidas portas tinha sido dada sem efeito.
- P. Em face do referido no item anterior, o Reclamante dirigindo-se de imediato à Reclamada apresentou reclamação junto desta relativamente a tal facto e solicitando a entrega das ditas portas.
- Q. Na sequência da reclamação mencionada no item anterior, a Reclamada [REDACTED] informou o Reclamante que a transportadora [REDACTED], lhe entregaria naquela residência, em Veade, as ditas portas, no dia 31 de outubro, desse ano de 2024.
- R. Em 31 de outubro de 2024, a Reclamada, [REDACTED], iniciou a montagem da dita cozinha, naquela residência do Reclamante, em Veade.
- S. No momento que se iniciou tal montagem e só nessa ocasião, o Reclamante se apercebeu que a Reclamada, [REDACTED], não lhe tinha enviado a dita “Torre.
- T. Além do referido no item anterior, mais uma vez, a transportadora [REDACTED], ao contrario do que se havia obrigado, não entregou ao Reclamante, nesse dia 31 de outubro, as ditas portas.
- U. Em face do mencionado no item “U”, nesse mesmo dia 31, por telefone, e, a seguir, no dia 2 de novembro, presencialmente no estabelecimento da Reclamada, sito em Matosinhos, o Reclamante voltou a reclamar desse sucedido, tendo, então, sido informado pela Reclamada que o seu sistema informático teria anulado estas parte da encomenda,

o que obrigou o Reclamante a formalizar, novamente, a encomenda desses bens em falta.

- V. No dia 12.11.2024, por acordo entre Reclamada, [REDACTED], e Reclamante, a dita “Torre” foi entregue na residência do Reclamante, sita na [REDACTED] na Senhora da Hora, Matosinhos, tendo o Reclamante procedido ao seu transporte para aquela sua residência em Veada, onde deveria ser instalada.
- W. No ato da entrega referida no item anterior, não foi apresentado ao Reclamante qualquer documento que permitisse conferir os bens que lhe eram entregues, tendo o Reclamante, por isso, que fotografar a Guia de Transporte que o transportador trazia consigo, de modo a poder conferir os bens que lhe eram entregues.
- X. Tendo sido informado pela Reclamada [REDACTED] ao Reclamante que as referidas portas e um filtro de carvão, ainda em falta, devido às suas pequenas dimensões, poderiam ser entregues mais tarde, o Reclamante voltou a deslocar-se ao dito estabelecimento da Reclamada, [REDACTED], tendo então acordado com esta que procederia ao levantamento desses bens, no dia 18 de novembro de 2024, no mencionado estabelecimento da Reclamada.
- Y. Porque as referidas portas, no momento da sua entrega, estado danificadas, tiveram de ser substituídas por outras em bom estado, as quais só foram entregues ao Reclamante em 21.02.2025.
- Z. Em 21/11/24, o Reclamante recebeu uma mensagem sms, enviada pela Reclamada [REDACTED], na qual esta lhe transmite que iria ao dito imóvel do Reclamante onde a mencionada cozinha estava a ser instalada, para retificar as medidas dos tampos da cozinha, no dia 25-11-2024, às 08:00h, pelo que o responsável pela obra lá deveria estar para esclarecer qualquer questão.
- AA. Porque o Reclamante no dia e hora referidos no item anterior não podia estar presente na obra e porque o sistema de mensagem da Reclamada não permitia resposta a essa mensagem sms recebida, o Reclamante, no dia 21/11/24 deslocou-se, mais uma vez, ao serviço de apoio a clientes da Reclamada [REDACTED], sito em Matosinhos, para informar essa impossibilidade de nesse dia estar presente na obra.
- BB. Nesse mesmo dia o Reclamante recebeu um telefonema de um colaborador da Reclamada [REDACTED] através do qual esse colaborador informou o Reclamante de que também lhe não era possível mudar o horário indicado para tal deslocação.
- CC. Em face desta incompatibilidade de horários, o Reclamante, em 29/11/24, por email enviado à Reclamada [REDACTED], deu sem efeito a compra da Bancadas em Pedra para a mencionada cozinha.

- DD. Em face de todos os contratemplos e incumprimentos de prazos acima mencionados, o Reclamante teve de se deslocar oito vezes ao serviço de apoio a clientes da Reclamada [REDACTED], sito naquele seu estabelecimento comercial em Matosinhos, com vista a apresentar reclamação e solucionar tais contratemplos e incumprimentos.
- EE. A atuação da Reclamada [REDACTED] e da transportadora, [REDACTED] acima referidas, obrigou a que o Reclamante se tivesse de deslocar oito vezes desde a sua residência em Matosinhos até àquela sua habitação em Veada.
- FF. A atuação da Reclamada [REDACTED] e da transportadora, [REDACTED] acima referidas causaram ao Reclamante incómodos e arrelias.

**Factos dados como não provados, com relevância para a decisão da causa:**

Os demais factos alegados nos autos.

**Fundamentação da matéria de facto:**

Este tribunal arbitral formou a sua convicção quanto aos factos considerados provados com base nas declarações do Reclamante prestadas em sede de audiência de julgamento; nos documentos intitulados de “comprovativo 3” a “Comprovativo 8”, juntos ao processo pelo Reclamante com o seu requerimento aperfeiçoado; no documento juto inicialmente ao processo e identificado como “doc.4” (comunicação enviada pela Reclamada [REDACTED] ao Reclamante, datada de 31.03.2025, em resposta à reclamação do Reclamante nº ROR45227128) e nas regras da experiência.

No que às declarações do Reclamante diz respeito, estas foram prestadas de forma clara, espontânea e pormenorizada, tendo o Reclamante descrito ao tribunal os factos acima considerados provados, sendo que não foi produzida qualquer prova que infirmasse tais declarações.

Além das declarações do Reclamante, mostraram-se também relevantes os documentos acima mencionados, os quais, não só contribuíram para confirmar o teor daquelas declarações, como também, conjugados com elas, permitiram confirmar os factos acima considerados provados.

Resulta, em concreto, do referido “Doc.4” não só o reconhecimento por parte da Reclamada, [REDACTED], da existência do negócio em causa nos autos, mas, também, o seu pedido de “desculpas pelo transtorno decorrente do processo de compra e entrega da (...) cozinha” com o reconhecimento de que não foi ao encontro das suas expectativas do Reclamante, apesar de, segundo ela, ter tomado “as ações necessárias para evitar este tipo de

situações que não representam de forma alguma o normal desempenho dos nossos serviços”. Ou seja a Reclamada, [REDACTED], perante a reclamação que lhe foi apresentada pelo Reclamante, reconhece, tal como ficou demonstrado nos autos, que falhou, que não cumpriu com as suas obrigações assumidas para com o Reclamante.

Quanto aos factos julgados não provados, tal resulta de nenhuma prova ter sido produzida no sentido de os demonstrar.

### **De Direito:**

Prevê o artigo 2º, n.º 1, da Lei 24/96, de 31 de Julho, que “considera-se consumidor todo aquele a quem sejam fornecidos bens, prestados serviços ou transmitidos quaisquer direitos, destinados a uso não profissional, por pessoa que exerça com carácter profissional uma actividade económica que vise a obtenção de benefícios”.

Neste sentido, veja-se também o art.º 3º, al. c), da “Lei RAL” (Lei n.º 144/2015, de 08 de Setembro), que refere ser “«Consumidor», uma pessoa singular quando actue com fins que não se incluam no âmbito da sua actividade comercial, industrial, artesanal ou profissional”.

Por sua vez, preceitua o art. 874, do Código Civil, que “compra e venda é o contrato pelo qual se transmite a propriedade de uma coisa, ou outro direito, mediante um preço” e o art. 1207, do mesmo diploma legal que “empreitada é o contrato pelo qual uma das partes se obriga em relação à outra a realizar certa obra, mediante um preço”, sendo que, nos termos do art. 1155, deste citado diploma, a empreitada é uma modalidade do contrato de prestação de serviço.

No caso dos autos, estamos perante uma relação jurídica em que a Reclamada, [REDACTED], no exercício da sua actividade profissional, mediante uma contraprestação – pagamento do preço devido pelo bem – a pagar pelo Reclamante, lhes vendeu e se obrigou a transportar e instalar no local a ela destinado, a cozinha em causa no processo e acima identificado em “A” dos factos provados, a qual o Reclamante destinou a seu uso pessoal e não profissional, pelo que, por via disso, tal negócio constitui uma relação jurídica de consumo.

Porque a Reclamada, [REDACTED], confiou tal transporte e montagem/instalação da cozinha a sociedades transportadoras ([REDACTED] e [REDACTED]) e instaladora (a Reclamada [REDACTED]) por si escolhidas, estamos, neste particular, perante um contrato de subempreitada, previsto

no art. 1213, n.º 1, do Cod. Civ., sendo, no entanto, a Reclamada [REDACTED], por força do disposto nos art.s 1213, n.º 2, 264, n.º 2, 1225 e 1226, todos do Cod. Civ. responsável para com o Reclamante pelos atos lesivos que tais transportadores e instalador causarem ao Reclamante.

Neste sentido, o duto acórdão do TRP, de 23.10.2025, proferido no processo n.º 5055/21.1T8VNG.P1, acessível em [www.dgsi.pt](http://www.dgsi.pt), do qual resulta que “o empreiteiro é responsável pelos vícios dos trabalhos do subempreiteiro perante o dono da obra. No caso de incumprimento ou cumprimento defeituoso, o dono da obra tem legitimidade para exigir responsabilidade ao empreiteiro, o qual, por sua vez, poderá exercer direito de regresso contra o subempreiteiro, se este for o efetivo responsável pelos danos causados”.

O que se discute nos autos é saber se da atuação acima demonstrada das Reclamadas, [REDACTED] e [REDACTED] resulta algum dever de indemnizar o Reclamante.

Preceitua o art. 762, n.º 1, do Código Civil, que “o devedor cumpre a obrigação quando realiza a prestação a que está vinculado”, sendo que, nos termos do art. 798, do Cód. Civ., “o devedor que falta culposamente ao cumprimento da obrigação torna-se responsável pelo prejuízo que causa ao credor” e, por força do disposto no art. 799, do mesmo diploma legal “incumbe ao devedor provar que a falta de cumprimento ou o cumprimento defeituoso da obrigação não procede de culpa sua”.

Relativamente à Reclamada [REDACTED], referir que esta cumpriu com o que acordou com o Reclamante, não lhe sendo imputáveis os atrasos na entrega dos materiais e equipamentos destinados à dita cozinha, cuja responsabilidade de entrega nem sequer era sua, pelo que nenhuma responsabilidade lhe pode ser assacada.

Já o mesmo não se poderá dizer relativamente à Reclamada [REDACTED].

Era obrigação desta Reclamada, entregar e instalar, por si ou por interposta pessoa, a cozinha em causa nos autos, no prazo acordado com o Reclamante (entregar e montar no espaço de um mês a um mês e meio, após a data do negócio, ou seja, tendo o negócio sido celebrado em 27.08.2024, deveria ser entregue e instalada até meados de outubro de 2024).

Conforme acima ficou demonstrado, a Reclamada [REDACTED] não cumpriu com estas suas obrigações de entrega e montagem da cozinha em causa nos autos, no espaço de um mês a um mês e meio, após a data do negócio.

Resultou acima demonstrado que, por factos imputáveis à Reclamada (o material de iluminação para a dita cozinha estava em falta), a dita cozinha só começou a ser instalada em 31.10.2024 (já depois de decorrido o prazo previsto para estar concluída tal instalação);

que a mencionada “██████” só foi entregue pela Reclamada ██████ ao Reclamante no dia 12.11.2024, na residência deste, sita na Senhora da Hora e não no local onde deveria ser entregue (em Veade) e que as referidas portas só foram entregues em 21.02.2025.

Se é verdade que o Reclamante concordou que o início da instalação da mencionada cozinha fosse em 31.10.2024, também não deixa de ser verdade que, por um lado, tal início tardia não se deveu a facto que lhe fosse imputável e por outro, que, em 12.11.2024 (já depois de decorrido o prazo previsto para estar concluída tal instalação), a Reclamada ██████, ainda não havia entregue todos os materiais/equipamentos necessários para a completa montagens/instalação da dita cozinha, sendo que essa entrega só ficou concluída em 21.02.2025, com a entrega das mencionadas portas.

Ora, cabia à Reclamada ██████, nos termos do disposto nos art.s 799 e nº 2, do 342, ambos do Cod. Civ., demonstrar que não havia existido qualquer atraso na entrega dos ditos materiais/equipamentos ou que a demora em tal entrega não lhe era imputável, sendo que não logrou produzir tal prova.

Por outro lado, o seu atraso na entrega dos materiais/equipamentos destinados a serem instalados na aludida cozinha, não só causou ao Reclamante incómodos e arrelias, como o obrigou a desloca-se oito vezes quer ao serviço de apoio a cliente da Reclamada ██████ para tentar solucionar tais atrasos de entrega e cancelamentos contra sua vontade de envio de materiais/equipamentos, quer a Veade, Celorico de Basto, ao imóvel a que tal cozinha se destinava, tendo, com isso, o Reclamante sofrido despesas que, não fosse os atrasos imputáveis à Reclamada ██████, não teria sofrido.

Determinando o referido art. 798, do Cód. Civ., que “o devedor que falta culposamente ao cumprimento da obrigação torna-se responsável pelo prejuízo que causa ao credor” e o art. 12, nº 1, da lei 24/96 (lei do consumidor) que “o consumidor tem direito à indemnização dos danos patrimoniais e não patrimoniais resultantes do fornecimento de bens”, incumbindo “ao devedor provar que a falta de cumprimento ou o cumprimento defeituoso da obrigação não procede de culpa sua” (art. 799, do mesmo diploma legal), é a Reclamada ██████ responsável por ressarcir tais danos ao Reclamante.

O Reclamante peticiona, entre outros, ser indemnizado pelas deslocações (oito) a Veade, no valor global de 790,00€, e pelas deslocações (também oito) ao apoio a clientes da Reclamada em Matosinhos no valor global de 312,00€.

Peticiona também o Reclamante ser indemnizado dos incómodos e perdas associadas à comunicação no valor de 200,00€.

Estatui o nº 1, do art. 566.º do Cód. Civ. que “a indemnização é fixada em dinheiro, sempre que a reconstituição natural não seja possível, não repare integralmente os danos ou seja excessivamente onerosa para o devedor” e o nº 3, deste mesmo preceito legal que “se não puder ser averiguado o valor exacto dos danos, o tribunal julgará equitativamente dentro dos limites que tiver por provados”.

Ficou demonstrado no processo que o Reclamante, devido ao incumprimento da Reclamada [REDACTED], teve, efetivamente, de se deslocar aquele número de vezes quer a Veade, quer ao serviço de apoio a clientes desta Reclamada, não tendo, contudo, sido apurado o concreto e exato prejuízo do Reclamante com tais deslocações.

Deste modo, a fixação do valor indemnizatório das deslocações terá de ser obtido com recurso a regas da equidade.

Considerando que o Reclamante, mesmo que não tivesse existido qualquer incumprimento da Reclamada sempre se teria de deslocar a veada no âmbito do contrato em causa nos autos duas a três vezes, fixa-se o valor indemnizatório pelas demais deslocação no montante de 200,00€.

Já quanto às deslocações ao serviço de apoio a clientes da Reclamada [REDACTED], atendendo ao facto de o Reclamante residir no mesmo concelho onde se localiza o referido serviço de apoio a clientes, fica-se em 75,00€ o valor adequado para compensar tais deslocações.

Quanto ao valor peticionado pelos incómodos e perdas associadas à comunicação, referir que, no que a estas últimas diz respeito, nenhuma prova foi produzida no sentido de terem existido (quantas chamadas? quanto tempo duraram? estavam ou não incluídas num qualquer pacote de chamadas?) que pelo nada se pode fixar a esse título.

Já quanto aos incómodos e arrelias sofridas pelo Reclamante, referir que a atuação acima descrita da Reclamada [REDACTED] denota completa falta de qualidade do seu serviço.

Não basta confiar a terceiros o cumprimento de uma obrigação. É necessário garantir que esse terceiro cumpre aquilo de que foi incumbido. Como é possível que uma cozinha que, em última instância (devido ao acordo do Reclamante) deveria ser instalada no final de outubro de 2024 e só em finais de fevereiro de 2025 é que as últimas peças (portas) necessárias para a sua completa montagem são entregues? A atuação da Reclamada [REDACTED] excedeu todos os limites do razoável.

Deste modo, considera-se ajustado fixar em 150,00€ o valor indemnizatório por si a pagar ao Reclamante para o compensar de todos os incómodos sofridos.

E quanto aos demais valores peticionados?

O Reclamante peticiona ser compensado por “atraso na entrega/montagem em 4,3 meses”; por “despesas com contencioso”; por “falta de resposta” e por “falta no dever de informar em tempo oportuno”.

No que ao primeiro destes diz respeito (atraso na entrega/montagem), referir que tal deve considerar-se abrangido na categoria dos incómodos sofridos e a que acima já nos referimos. O atraso aqui em causa apenas deu lugar a incómodos e não a qualquer prejuízo autónomo diferente desses, pelo que (sob pena de se estar a indemnizar duas vezes o mesmo dano) nada se pode fixar a este título.

Quanto às despesas de contencioso, nada foi alegado nos autos a título de causa de pedir que fundamente tal pedido, sendo que sem invocação de factos que fundamente essa pretensão, não pode o tribunal conhecer desse pedido, sob pena de conhecer de algo para o qual não se alegou (ainda que de forma mínima) quaisquer factos como fundamento.

Já quanto às “falta de resposta” e “falta no dever de informar em tempo oportuno” cabe referir o seguinte:

Tais alegados danos subsumem-se à categoria de danos não patrimoniais.

Neste domínio rege o art. 496 n.º1, do Cod. Civ. o qual determina que “na fixação da indemnização deve atender-se aos danos não patrimoniais que, pela sua gravidade, mereçam a tutela do direito”.

Na esteira de Rabindranath Capelo de Sousa<sup>1</sup>, *“a indemnização dos danos não patrimoniais resulta claramente do art. 496.º, n.º 1, do Código Civil e é pacífica na jurisprudência e na doutrina. Só que esta disposição legal limita a ressarcibilidade dos danos não patrimoniais àqueles “que, pela sua gravidade, mereçam a tutela do direito”, o que deverá medir-se por padrões objetivos em face das circunstâncias de cada caso (...) afastando assim, a contrario, a indemnizabilidade, ou melhor, a reparabilidade dos danos morais destituídos de uma certa gravidade (...) prejuízos insignificantes ou de diminuto significado, cuja compensação pecuniária não se justifica, que todos devem suportar num contexto de adequação social, cuja ressarcibilidade estimularia uma exagerada mania de processar e que, em parte, são pressupostos pela cada vez mais intensa e interativa vida social hodierna. Assim, não são indemnizáveis os diminutos incómodos, desgostos e contrariedades, embora emergentes de atos ilícitos, imputáveis a outrem e culposos”*.

<sup>1</sup> In O Direito Geral de Personalidade, Coimbra Editora, 1995, págs. 459 e 555/556.

Para Pires de Lima e Antunes Varela<sup>2</sup>, a “gravidade do dano há de medir-se por um padrão objetivo (conquanto a apreciação deva ter em linha de conta as circunstâncias de cada caso) e não à luz de fatores subjetivos (...) cabe, portanto, ao tribunal, em cada caso, dizer se o dano é ou não merecedor da tutela jurídica. (...) Os simples incómodos ou contrariedades não justificam a indemnização por danos não patrimoniais”.

Cabe, pois, aferir se as tais “falta de resposta” e “falta no dever de informar em tempo oportuno” merecem, ou não tutela jurídica.

Na esteira da decisão de 15/05/2018, proferida pelo Tribunal Arbitral de Consumo afeto ao CACRC, no proc. nº 187/18 (entendimento que sufragamos), “seguindo a orientação doutrinária e jurisprudencial de que na área da responsabilidade contratual é lícito ao credor a reparação de danos não patrimoniais”, cabendo, no entanto, ao tribunal, em cada caso, aferir se o dano é ou não merecedor de tutela jurídica, é entendimento generalizado (e deste tribunal também) que os consumidores se encontram em situação mais desfavorecida na relação jurídica face ao agente económico, sendo, também por isso, a relação jurídica de consumo um domínio em que a conflitualidade tende a gerar mais conflitos, embora estes tendam a ser de pequena monta”.

No caso presente e apesar do que acaba de ser dito, entendemos que as simples “falta de resposta” e “falta no dever de informar em tempo oportuno” não revestem um grau de gravidade tal que mereçam, por si, a tutela do direito.

Pelo que entende o tribunal que nada deve ser arbitrado a este título.

### **Decisão:**

Nestes termos, decide-se julgar a ação parcialmente procedente e, em consequência:

- a) Absolve-se a Reclamada, ██████, de todos os pedidos formulados.
- b) Condena-se a Reclamada ██████ a pagar ao Reclamante:
  - a título de indemnização pelas deslocações a Veade, o montante de 200,00€
  - a título de indemnização pelas deslocações ao serviço de apoio a clientes, o montante de 75,00€
  - a título de compensação por danos não patrimoniais (incómodos) a quantia de 150,00€

No mais absolve-se a Reclamada ██████.

<sup>2</sup> Código Civil Anotado, Volume I, 4.<sup>a</sup> Edição Revista e Atualizada, com a colaboração de M. Henrique Mesquita, Coimbra Editora, Limitada, 1987, pág. 499

Custas por Reclamada [REDACTED] e Reclamante, fixando-se em 2/3 o valor das custas a cargo do Reclamante e 1/3 a cargo da Reclamada [REDACTED]..

Notifique-se.

### Resumo:

Era obrigação desta Reclamada, entregar e instalar, por si ou por interposta pessoa, a cozinha em causa nos autos, no prazo acordado com o Reclamante (entregar e montar no espaço de um mês a um mês e meio, apos a data do negócio, ou seja, tendo o negócio sido celebrado em 27.08.2024, deveria ser entregue e instalada até meados de outubro de 2024).

Conforme acima ficou demonstrado, a Reclamada [REDACTED] não cumpriu com estas suas obrigações de entrega e montagem da cozinha em causa nos autos, no espaço de um mês a um mês e meio, apos a data do negócio.

Resultou acima demonstrado que, por factos imputáveis a esta Reclamada (o material de iluminação para a dita cozinha estava em falta), a dita cozinha só começou a ser instalada em 31.10.2024 (já depois de decorrido o prazo previsto para estar concluída tal instalação); que a mencionada “Torre” só foi entregue pela Reclamada [REDACTED] ao Reclamante no dia 12.11.2024, na residência deste, sita na Senhora da Hora e não no local onde deveria ser entregue (em Veade) e que as referidas portas só foram entregues em 21.02.2025.

Ora, cabia à Reclamada [REDACTED], nos termos do disposto nos art.s 799 e nº 2, do 342, ambos do Cod. Civ., demonstrar que não havia existido qualquer atraso na entrega dos ditos materiais/equipamentos ou que a demora em tal entrega não lhe era imputável, sendo que não logrou produzir tal prova.

Tendo o seu atraso na entrega dos materiais/equipamentos destinados a serem instalados na aludida cozinha, não só causado ao Reclamante incómodos e arrelias, mas também a necessidade de este se deslocar oito vezes quer ao serviço de apoio a cliente da Reclamada [REDACTED] para tentar solucionar tais atrasos de entrega e cancelamentos contra sua vontade de envio de materiais/equipamentos, quer a Veade, Celorico de Basto, ao imóvel a que tal cozinha se destinava, tendo, com isso, o Reclamante sofrido despesas que, não fosse os atrasos imputáveis à Reclamada [REDACTED], não teria sofrido deve esta Reclamada nos

termos do disposto nos art.s 798 e 799, ambos do Cód. Civ. e art. 12, nº 1, da lei 24/96, indemnizar o Reclamante dos danos sofridos.

Não se não podendo averiguar o valor exacto dos danos sofridos, deverá o tribunal, nos termos do 566, nº 3, do Cod. Civ. decidir equitativamente dentro dos limites que tiver por provados”.

Porto, 28 de Dezembro, de 2025.

O Árbitro



---

(Marcelino António Abreu)