

SENTENÇA

PROC. Nº. 886/2026

TAC

MATOSINHOS

RECLAMANTE: [REDACTED], devidamente identificado nos autos.

RECLAMADA: [REDACTED], devidamente identificada nos autos.

SUMÁRIO:

- Vai a reclamada condenada no pagamento de indemnização por atraso (objetivo) na entrega do bem substituto.
- A entrega deste bem foi para além do prazo de 30 dias previsto na lei. A reclamada aceitou que o atraso ficou a dever-se a “erros logísticos próprios”.
- O reclamante não provou os danos relativamente aos quais pretende refletir as indemnizações solicitadas, aliás exageradas.
- Daí a sentença proferida.

Legislação aplicável:

LDC, DL nº. 84/2021 de 18/10

- Do pedido (em suma)

Solicita o reclamante a condenação da reclamada no pagamento de indemnização na quantia de 990,00 €.

(Danos patrimoniais na quantia de 550,00 €; Danos não patrimoniais na quantia de 290,00 €; Má-fé, na quantia de 150,00 €).

- Saneamento

As partes são legítimas e o tribunal é competente.

A matéria encontra-se na livre disponibilidade das partes e inexistem exceções alegadas ou de conhecimento oficioso que cumpra conhecer

- Valor da causa

Fixa-se a reclamação na quantia de 990,00 €.

- Da reclamação (em síntese)

Em 15/3/25, o reclamante comprou um sofá à reclamada.

Após ter sido solicitada a substituição deste, em garantia, por existência de desconformidade, só após 11 meses é que foi substituído.

A reclamada agendou a substituição em 3/12, 18/12, 8/1, 15/1 e 5/2.

O reclamante esteve presente em todas as ocasiões, em vão, sem que a reclamada o informasse da impossibilidade da entrega.

O reclamante comunicou à ASAE, em 5/2, que a situação estava resolvida quando não era verdade.

O bem foi entregue em 12/2/26.

(Cfr toda a documentação junta com a reclamação)

- Da citação

Devidamente citada a reclamada apresentou contestação, demais prova, fez-se representar em audiência arbitral.

Impugnou todos os factos que estejam em oposição com a defesa considerada no seu conjunto, documentos juntos e concluiu pela improcedência da reclamação e consequente absolvição dos pedidos.

- Da contestação (em sumário)

A reclamada reconhece a existência de erros logísticos próprios e que sempre procedeu de boa-fé, com o intuito de provocar o menor inconveniente para o reclamante. Por isso tentou num gesto comercial entregar um vale Ikea na quantia de 193,50 €, que o reclamante não aceitou.

- Da prova

- Declarações de parte do reclamante

Em sede de declarações de parte, o reclamante esclareceu que trabalha em restauração, e que em eventos, auferia a quantia diária de 110,00 € e que nos 5 dias agendados para entrega do bem, permaneceu em casa e não pode trabalhar.

Ainda que os sucessivos reagendamentos lhe causaram incómodo e ansiedade.

- Apreciação da prova constante dos autos

Após estudo das provas apresentadas nos autos e em audiência arbitral, e da análise da legislação aplicável à situação em apreço, conclui-se que:

Os reagendamentos na substituição do bem existiram em virtude da inoperância dos serviços da reclamada. Tal é confessado pela reclamada na contestação junta aos autos.

Nos dias 3 e 18/12 de 2025; 8 e 15/1 e 5/2 de 2026.

O bem em causa foi substituído pela reclamada em 12/2/26.

Não decorreu o prazo de 11 meses desde o pedido de substituição do sofá, em garantia.

Não foi efetuada qualquer prova relativa à quantia auferida pelo reclamante, não foi apresentado contrato de trabalho, nem sequer apresentado um recibo de vencimento.

Não foi provado que o reclamante deixou de trabalhar para estar presente aguardando pela substituição do sofá.

Aliás, na reclamação apresentada no livro de reclamações da reclamada, registada com o nº. (...) 0041, datada de 15/1/26, redigida e enviada pelo reclamante existe uma contradição insanável com as declarações e com o requerimento apresentado por este, pois que, aí refere-se:

(...) a conduta da reclamada provocou danos patrimoniais diretos (perda de 4 dias de rendimento laboral da minha cónjuge).

(...) Pagamento de uma compensação na quantia de 440,00 €, por danos patrimoniais e morais.

Ora,

Assim, dúvidas se estabelecem se o reclamante necessitou de permanecer em casa aguardando pela entrega do sofá com a consequente perda de ganho.

O ónus da prova cabe à parte que alega os factos, é o encargo que recai sobre uma das partes num processo judicial (arbitral) para demonstrar os factos que alega, sendo que o não cumprimento deste encargo acarreta a perda da ação (reclamação).

Geralmente, cabe ao autor provar os factos que fundamentam o seu direito (factos constitutivos) e ao réu provar os factos que impedem, modificam ou extinguem esse direito (factos impeditivos, modificativos ou extintivos).

O reclamante não logrou provar nenhum facto relativo às quantias peticionadas, quer em termos patrimoniais e não patrimoniais.

Artigo 342.º CC - (Ónus da prova)

1. Àquele que invocar um direito cabe fazer a prova dos factos constitutivos do direito alegado.

2. A prova dos factos impeditivos, modificativos ou extintivos do direito invocado compete àquele contra quem a invocação é feita.

3. Em caso de dúvida, os factos devem ser considerados como constitutivos do direito.

Para além disso, não foi alegado qualquer facto que consubstancie uma atitude de má-fé empreendida pela reclamada.

Contudo,

A reclamada reconhece que existiu um atraso na entrega do sofá substituto e que tal aconteceu por “meros erros logísticos próprios”

O tribunal aceita que efetivamente o atraso na entrega do bem é demasiado e excessivo.

Por isso e tendo em conta o atraso objetivo que aconteceu, os reagendamentos sucessivos na entrega, e ainda a obrigatoriedade de substituição do bem no prazo de 30 dias, de acordo com o art 18º. do DL nº. 84/2021 de 18/10, imputa-se a a responsabilidade indemnizatória à reclamada, na quantia de 250,00 €

Nestes termos,

Julga-se a presente reclamação parcialmente procedente, e, em consequência, condena-se a reclamada no pagamento ao reclamante da quantia de 250,00 €.

Registe e notifique

Matosinhos, 16 de julho de 2026



Rui Moreira Chaves

Juiz árbitro