

SENTENÇA ARBITRAL

Processo n.º: 840/2026

Reclamante: F [REDACTED]

Reclamada: A [REDACTED], S.A.

SUMÁRIO

I. O contrato de compra e venda de bens de consumo encontra-se sujeito ao regime do Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro, que impõe ao profissional o dever de entrega dos bens em conformidade com o contrato celebrado, incluindo quanto ao prazo e condições de entrega.

II. A não realização da entrega dos bens na data acordada constitui incumprimento contratual imputável ao vendedor, configurando situação de mora nos termos do Código Civil.

III. A manutenção da mora pode conduzir à conversão em incumprimento definitivo, designadamente quando, em função das circunstâncias do caso, o credor perde o interesse na prestação, nos termos do artigo 808.º do Código Civil.

IV. Verificado o incumprimento definitivo, assiste ao consumidor o direito à resolução do contrato e à restituição das quantias prestadas, nos termos do artigo 15.º e 20.º do Decreto-Lei n.º 84/2021 e dos artigos 432.º e 433.º do Código Civil.

V. As cláusulas contratuais gerais que limitem ou excluam direitos do consumidor em caso de incumprimento do profissional estão sujeitas ao regime do Decreto-Lei n.º 446/85, sendo inoponíveis quando não tenham sido adequadamente comunicadas ou quando contrariem normas imperativas de proteção do consumidor.

VI. Os danos não patrimoniais apenas são indemnizáveis quando, pela sua gravidade, mereçam a tutela do direito, nos termos do artigo 496.º do Código Civil.

1. RELATÓRIO

1.1. Audiência

Aberta a audiência arbitral, verificou-se a impossibilidade de conciliação entre as partes, tendo o processo prosseguido, de imediato, para julgamento.

1.2. Pedido

O Reclamante peticiona o reembolso da quantia de 819,00 € pagos à Reclamada e uma indemnização por danos morais no valor de 150,00 €.

1.3. Defesa da Reclamada

A Reclamada sustenta, em síntese:

- que o Reclamante em 03.02.26 efetuou uma compra de uma chaise longue de braço à esquerda, ref^a. 93045, no valor de 390,00 € e uma chaise longue sem braço, ref^a [REDACTED] no valor de 390,00 €, doc 1 contestação;
- que o Reclamante solicitou serviço de entrega ao domicílio, tendo pago pelo mesmo a quantia de 39,00 €, doc 1;
- que a entrega foi agendada para dia 21.02.26;
- que a mesma não se realizou nesse dia, alegando “contratempo logístico imprevisto”;
- que não foi possível à Reclamada a visar os cliente em virtude de atualização do sistema informático;
- que o Reclamante manifestou o seu desagrado , tendo solicitado de imediato devolução do valor pago;
- que sugeriu nova data para entrega, 28.02.26, tendo o Reclamante recusado;
- que o Reclamante se dirigiu às instalações da Reclamada, onde exarou reclamação, referindo que a entrega deveria ter sido a 21.02.26, pois precisava dos bens para dia 22.02.26;
- que o agendamento para dia 21.02.26 foi a pedido do cliente, sendo que o mesmo não indicou que carecia dos sofás para data especial;
- que sempre que os clientes solicitam uma data fixa a mesma é introduzida no sistema.

OBJETO DO LITÍGIO

Nos presentes autos cumpre apreciar se o Reclamante tem direito à resolução do contrato de compra e venda celebrado em 03.02.2026, relativo a uma chaise longue de braço esquerdo, ref.^a [REDACTED], no valor de €390,00, e a uma chaise longue sem braço, ref.^a [REDACTED] no valor de €390,00, bem como à restituição das quantias pagas, incluindo o valor de €39,00 referente ao serviço de entrega ao domicílio.

Para o efeito, importa apurar as consequências jurídicas da não realização da entrega dos bens na data agendada entre as partes, não obstante o pagamento do respetivo serviço de entrega, e determinar se tal circunstância legitima a pretensão restitutória formulada pelo Reclamante.

Cumpre ainda apreciar a relevância da alegação do Reclamante de que informou a colaboradora da Reclamada de que necessitava dos bens para a festa de noivado da sua filha, bem como da posição da Reclamada no sentido de que tal circunstância não lhe foi comunicada e de que os pedidos de entrega em data fixa são registados no respetivo sistema informático.

Por último, importa apreciar a relevância e eficácia da condição de venda invocada pela Reclamada, segundo a qual os artigos sujeitos a encomenda não podem ser devolvidos, para efeitos da pretensão deduzida pelo Reclamante.

3. FUNDAMENTAÇÃO

3.1. Matéria de facto

Factos provados

1. Entre as partes foi celebrado, em 03.02.2026, um contrato de compra e venda relativo à aquisição de duas chaise longue.
2. A entrega dos sofás encontrava-se agendada para 21.02.2026, não tendo sido realizada nessa data.
3. O Reclamante adquiriu os sofás para uma data especial.

4. A Reclamada não informou previamente o Reclamante da impossibilidade de realizar a entrega na data acordada.

5. Na sequência da não realização da entrega na data acordada, o Reclamante manifestou o seu desagrado e solicitou à Reclamada a devolução das quantias pagas.

Factos não provados

6. Sempre que existe data especial fica registado no sistema.

3.2. Motivação da matéria de facto

A convicção do Tribunal formou-se com base na análise crítica e conjugada da prova documental junta aos autos e da prova testemunhal produzida em audiência.

Os factos provados sob os n.os 1 e 2 resultam dos documentos juntos aos autos, designadamente da fatura/recibo e demais documentação contratual, bem como das declarações concordantes das partes quanto à celebração do contrato de compra e venda e à não realização da entrega dos bens na data acordada, doc a paginas 4 a 8 verso dos autos.

Relativamente ao facto provado sob o n.º 3, o Tribunal valorou as declarações prestadas pelo Reclamante, que afirmou ter informado a colaboradora da Reclamada, no momento da aquisição dos bens, de que necessitava dos sofás para a festa de noivado da sua filha, razão pela qual a data de entrega assumia especial relevância. Tal versão mostrou-se coerente e consentânea com a reação imediata do Reclamante após a falta de entrega, tendo este solicitado a devolução das quantias pagas e apresentado reclamação junto da Reclamada, doc a página 3 dos autos.

Por sua vez, a testemunha apresentada pela Reclamada não revelou conhecimento direto dos contactos estabelecidos entre o Reclamante e a colaboradora que procedeu à venda dos bens, limitando-se a depor sobre procedimentos internos da empresa. Com efeito, a colaboradora que alegadamente atendeu o Reclamante não foi arrolada nem ouvida em audiência, circunstância que impossibilitou a confirmação da versão

apresentada pela Reclamada quanto à inexistência de qualquer referência a uma data especial.

O facto provado sob o n.º 4 resultou das declarações da própria Reclamada, que admitiu não ter comunicado previamente ao Reclamante a impossibilidade de realizar a entrega na data agendada, justificando tal omissão com constrangimentos decorrentes da atualização do sistema informático.

Quanto ao facto não provado sob o n.º 5, não foi produzida prova suficientemente consistente que permitisse concluir que sempre que um cliente comunica uma data especial tal informação fica necessariamente registada no sistema informático da Reclamada. A prova produzida limitou-se à referência genérica a procedimentos internos, sem que tivesse sido exibido qualquer registo, norma interna ou outro elemento objetivo suscetível de demonstrar a existência e observância sistemática de tal procedimento.

3.3. Do Direito

Entre as partes foi celebrado um contrato de compra e venda de bens de consumo, ao qual é aplicável o Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro, que estabelece o regime jurídico dos direitos do consumidor na compra e venda de bens.

Nos termos do artigo 5.º do referido diploma, o profissional encontra-se obrigado a entregar ao consumidor bens conformes com o contrato celebrado, incluindo o cumprimento do prazo e condições de entrega acordadas.

Resultou provado que a Reclamada não procedeu à entrega dos bens na data acordada entre as partes, tendo ainda admitido não ter informado previamente o Reclamante da impossibilidade de cumprimento dessa entrega, apesar de a mesma ter sido agendada para o dia 22.02.2026.

Tal circunstância configura uma situação de desconformidade do cumprimento contratual, nos termos do artigo 5.º do Decreto-Lei n.º 84/2021, bem como uma

situação de mora no cumprimento da obrigação de entrega, nos termos do artigo 804.º do Código Civil.

Nos termos do artigo 15.º, n.º 1, alínea c), do Decreto-Lei n.º 84/2021, o consumidor tem direito à resolução do contrato em caso de falta de conformidade do bem, quando tal se justifique, designadamente quando o incumprimento não é sanado em prazo adequado ou quando a natureza do contrato o justifica.

No caso concreto, resultou igualmente provado que o Reclamante adquiriu os bens para uma data especial, circunstância que assume relevância na determinação da essencialidade do prazo de entrega.

Mais se provou que, na sequência da não realização da entrega na data acordada, o Reclamante manifestou o seu desagrado e solicitou à Reclamada a devolução das quantias pagas.

Nos termos do artigo 808.º do Código Civil, há incumprimento definitivo quando, em consequência da mora, o credor perde o interesse na prestação. No caso concreto, a não entrega dos bens na data acordada, conjugada com a finalidade específica da aquisição e com a reação imediata do Reclamante, permite concluir pela perda objetiva de interesse na prestação, convertendo-se a mora em incumprimento definitivo imputável à Reclamada.

Verifica-se, assim, o direito do Reclamante à resolução do contrato, nos termos dos artigos 432.º e 801.º do Código Civil e do artigo 15.º do Decreto-Lei n.º 84/2021.

Nos termos do artigo 20.º do Decreto-Lei n.º 84/2021, a resolução do contrato implica a obrigação de restituição das quantias pagas pelo consumidor, incluindo o preço dos bens e os custos de entrega.

No que respeita à cláusula invocada pela Reclamada segundo a qual os artigos sujeitos a encomenda não podem ser devolvidos, a mesma não tem virtualidade para afastar o regime legal aplicável à resolução do contrato por incumprimento do profissional.

Acresce que não ficou demonstrado que tal cláusula tenha sido comunicada de forma adequada e efetiva ao consumidor, nos termos dos artigos 5.º e 6.º do Decreto-Lei n.º 446/85, de 25 de outubro, sendo insuficiente para o efeito a mera menção em talão emitido por máquina registadora.

Ainda que se considerasse validamente incorporada no contrato, tal cláusula não poderia prevalecer sobre o regime imperativo aplicável à resolução do contrato por incumprimento do profissional, não estando em causa um direito de livre resolução do consumidor, mas sim o incumprimento da obrigação principal de entrega.

Quanto ao pedido de indemnização por danos não patrimoniais, nos termos do artigo 496.º, n.º 1, do Código Civil, apenas são indemnizáveis os danos que, pela sua gravidade, mereçam a tutela do direito.

No caso concreto, embora se reconheça o incómodo sofrido pelo Reclamante, não se demonstrou a ocorrência de danos com gravidade suficiente para justificar a atribuição de indemnização autónoma, razão pela qual tal pedido deverá improceder.

4. DECISÃO

Pelo exposto, julga-se a presente ação parcialmente procedente e, em consequência:

- a) Declara-se validamente resolvido o contrato de compra e venda celebrado entre o Reclamante e a Reclamada em 03.02.2026;
- b) Condena-se a Reclamada a restituir ao Reclamante a quantia global de €819,00 (oitocentos e dezanove euros), correspondente ao preço dos bens adquiridos e ao valor pago pelo serviço de entrega;
- c) Absolve-se a Reclamada do pedido de indemnização por danos não patrimoniais formulado pelo Reclamante.

Taxas de arbitragem pela Reclamada.

Notifique.

Porto, 30.05.26

A Juiz-Árbitro,

Manoel do Nascimento