



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

Processo nº 1001 / 2023

TÓPICOS

Serviço: Mobiliário e acessórios para casa e jardim

Tipo de problema: Outras questões relacionadas com contratos e vendas

Direito aplicável: Decreto-Lei n.o 84/2021, de 18 de outubro; artigo 1207º do Código Civil; artigo 1229º do Código Civil

Pedido do Consumidor: Cancelamento da compra e devolução do valor total (4.832,68€).

SENTENÇA Nº 381 / 2023

Versam os presentes autos sobre a resolução de litígio arbitral potestativo tendo por

Reclamante: ----, com identificação nos autos

e

Reclamada: ----., com identificação nos autos também.

2. OBJETO DO LITÍGIO

Alegam os Reclamantes, em síntese, que contrataram à Reclamada o fornecimento de mobiliário para a sala e quarto da sua habitação. Que pagaram a totalidade do preço. Que, posteriormente, em relação ao valor inicialmente acordado, procederam a pagamento adicional, de valor de encomenda de estrado e de sistema elevatório, tendo ainda surgido problemas com as dimensões da cabeceira da cama e do tapete encomendado. Que contactaram a Reclamada por diversas vezes, a informar cancelar a encomenda e que queriam a devolução do valor pago pelo serviço, mas que a Reclamada não aceitou. Pedem, a final, a condenação da Reclamada na devolução de €4832,68.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

A Reclamada, notificada da reclamação, não apresentou contestação. Em audiência de julgamento, fez-se representar por mandatário judicial.

Na tentativa de conciliação, o mandatário da Reclamada propôs aos Reclamantes a devolução dos € 4832,68 recebidos pela Reclamada no âmbito do contrato, sob a forma de crédito a ser utilizado. Os Reclamantes não aceitaram tal proposta.

3. FUNDAMENTAÇÃO

3.1. DE FACTO

3.1.1. Factos Provados

Da discussão da causa, com relevo para a boa decisão da mesma, resultaram provados os seguintes factos:

1. Em data concretamente não apurada, mas em janeiro de 2023, os Reclamantes deslocaram-se a loja da Reclamada, sita na -----, em Lisboa, a fim de verem mobiliário para a sala e quarto da casa onde vivem (cf. declarações da Reclamante e doc. a fls. 19);
2. Nessa ocasião, foram atendidos por ----, que propôs aos Reclamantes a elaboração de projeto 3D com o mobiliário para a sala e o quarto dos Reclamantes, dentro dos limites do valor indicado por estes (cf. declarações dos Reclamantes);
3. Mais tarde, durante o mês de janeiro, os Reclamantes regressaram à mesma loja da Reclamada, onde lhes foi exibido o mencionado projeto, e correspondente orçamento, tendo sugerido algumas alterações (cf. declarações dos Reclamantes);
4. A 31 de janeiro de 2023, a Reclamada apresentou aos Reclamantes proposta de orçamento, com as designações constantes da mesma (cf. doc. a fls. 4 e declarações da Reclamante);
5. Nesse mesmo dia, convictos que o orçamento a fls. a 4 correspondia ao projeto apresentado aos Reclamantes, estes aceitaram o mesmo, tendo pago, conforme solicitado e indicado pela Reclamada, integralmente o valor da nota de encomenda, € 4.678.58 por multibanco (cf. doc. a fls. 5 e declarações dos Reclamantes);



6. A 1 de fevereiro de 2023, os Reclamantes aperceberam-se que no orçamento apresentado não constava estrado e sistema elevatório previamente solicitado a --- (cf. declarações dos Reclamantes);
7. Sendo o valor desse estrado na ordem dos € 300,00, os Reclamantes desistiram da aquisição das telas que constavam da encomenda que tinham aceite, para abater a parte do preço do estrado com sistema elevatório, transferindo para a Reclamada a diferença, de € 154,10 (cf. doc. a fls. 6, mensagens de WhatsApp a fls. 7 e declarações do Reclamante);
8. A 1 de fevereiro de 2023, conforme solicitado e indicado pela Reclamada, o Reclamante transferiu mais € 154,10, relativo ao acerto do valor resultante da alteração da encomenda inicial (cf. doc. a fls. 6, mensagens de WhatsApp a fls. 7-8 e declarações do Reclamante);
9. Posteriormente, em data não apurada, ---, da Reclamada, deslocou-se a casa dos Reclamantes, para retificar as medidas da casa destes (cf. mensagens de WhatsApp a fls. 10-12 e declarações do Reclamante);
10. A 6 de fevereiro de 2023, o Reclamante tomou conhecimento que a cabeceira da cama iria ter a altura da cama (90 cm), tendo depois perguntado a --- qual seria o incremento para aumentar a sua altura para 120 cm (cf. declarações do Reclamante e mensagem WhatsApp a fls. 13);
11. A 7 de fevereiro de 2023, ---, confirmou que a cabeceira da cama era de 90 cm e que iria pedir cotações para a alteração da altura (cf. mensagem WhatsApp a fls. 10-12);
12. A 6 de fevereiro de 2023, o Reclamante questionou a --- sobre as medidas do tapete no orçamento apresentado uma vez que não correspondiam ao projeto apresentado, onde o tapete alinhava com o sofá (cf. declarações do Reclamante e mensagem WhatsApp a fls. 13);
13. A 7 de fevereiro de 2023, ---, confirmou ao Reclamante que se tinha enganado nas medidas do tapete, que deveria 2,65mX2,25m, e que iria fazer as correções no orçamento, ao que o Reclamante respondeu “sem problema, ficamos à espera” (cf. mensagem WhatsApp a fls. 10-12);
14. A 9 de fevereiro de 2023, ---- enviou aos Reclamantes novo orçamento com cabeceira de 1,20m e o valor do tapete corrigido, pedindo desculpa pelo lapso das medidas do tapete (cf. mensagens WhatsApp a fls. 15 e 16);
15. Perante o novo valor, o Reclamante desistiu do tapete, ficando em falta € 116,42 (cf. mensagens WhatsApp a fls. 15 e 16);



16. Posteriormente, em data não apurada, mas depois de 15 de fevereiro de 2023, os Reclamantes comunicaram a ---, o cancelamento da encomenda (cf. mensagens WhatsApp a fls. 16, 17, 18 e declarações dos Reclamantes);
17. Posteriormente também, os Reclamantes voltaram a deslocar-se à loja da Reclamada, sita na ----, para falarem com um gerente da sociedade quanto ao cancelamento da encomenda, mas só foram atendidos por outra pessoa (declarações dos Reclamantes);
18. A 6 de março de 2023, a Reclamante apresentou queixa no livro de Reclamações da Reclamada (cf. queixa a fls. 19).

3.1.2. Factos não provados

Com pertinência para o conhecimento da lide, não ficaram provados os seguintes factos:

1. O conteúdo do projeto 3D apresentado pela Reclamada aos Reclamantes;
2. O envio de qualquer *email* dos Reclamante para a Reclamada e cessar a encomenda;
3. Que a Reclamada tenha dado início à execução da encomenda aceite pelos Reclamantes.

3.1.3. Motivação

A convicção do Tribunal quanto à matéria de facto assentou no conjunto da prova produzida nos autos, analisada, conjugada e criticamente, à luz das regras de experiência e de acordo com juízos de normalidade, segundo as regras da repartição do ónus da prova.

Tal prova consistiu, antes de mais, nos documentos juntos aos autos, com destaque para aqueles mencionados a propósito dos factos dados como provados.

Foram ainda tomadas em consideração as declarações dos Reclamantes, ouvidas por iniciativa do Tribunal.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

Quanto à Reclamante esclareceu, no essencial, que foi com o Reclamante a loja da Reclamada, sita ----, com a intenção de adquirirem mobiliário para a sala e quarto da casa onde vivem, tendo-lhes sido proposto a elaboração de um projeto 3D, em função do valor que estavam dispostos a gastar, que os Reclamantes aceitaram. Que voltarem novamente à loja para ver o projeto e que quando concordaram com o mesmo, aceitaram e pagaram de imediato o valor do mesmo, para obter desconto apresentado pela Reclamada.

Por sua vez, o Reclamante esclareceu que, no dia seguinte após aceitar a encomenda e ter pago o respetivo preço, observou que não constava do orçamento estrado com sistema elevatório que os Reclamantes tinham transmitido à funcionaria da Reclamada que pretendiam. Que acrescentaram este equipamento à encomenda inicial, mas que, atendendo ao seu valor, desistiram das telas encomendadas, o que deu uma diferença de € 154,10, que foi paga à Reclamada. Esclareceu ainda o Reclamante que, por ocasião da medição da casa, apercebeu-se que a cabeceira da cama era da altura da cama e que tinha a ideia que no projeto era mais alta. Que, querendo uma cabeceira mais alta, o Reclamante e a Reclamada perguntaram a ----, qual a diferença de valores. Quanto ao tapete do orçamento, esclareceu o Reclamante que era de medida inferior à que lhe foi apresentada no projeto, conforme veio a ser reconhecido pela Reclamada. Por fim, quanto ao cancelamento da encomenda, esclareceram os Reclamantes, que optarem por fazê-lo em resultado do que sucedeu após a aceitação de encomenda. Que o fizeram junto de --- e depois em loja, ainda que não tenham sido atendidos por um gerente da mesma. Que os montantes pagos nunca lhe foram devolvidos.

Avançando para os factos não provados.

No que concerne ao facto não provado A., não se consideraram suficientes as declarações dos Reclamantes para dar como provado aquilo que lhes foi efetivamente apresentado nos projetos 3D elaborados pela Reclamada. Apenas que a mesma os fez. Impunha-se, em nosso entender, prova adicional.

Em relação ao facto não provado B., não lograram os Reclamantes fazer prova de qualquer *email* enviado para a Reclamada a comunicar o cancelamento da encomenda adjudicada.

Por fim, no que diz respeito ao facto não provado C., não logrou nenhuma das Partes fazer prova de que tivesse dado início à execução da encomenda, através dos meios de prova à sua disposição.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

Termos em que respondeu o Tribunal à matéria de facto do modo acima fundamentado.

3.2. DE DIREITO

*

O Tribunal é competente.

As Partes têm personalidade, capacidade judiciárias e são legítimas. Não há nulidades, exceções ou questões prévias de que cumpra oficiosamente conhecer.

**

Importa, antes de mais, qualificar a relação jurídica em apreço.

Os Reclamantes contrataram à Reclamada, profissional, a elaboração e o fornecimento de um conjunto de mobiliário para a sala e o quarto da sua habitação. Isto é, para fins pessoais. Esta encomenda surgiu no âmbito de projeto 3D elaborado pela Reclamante, plano convencionado e posteriormente a executar pela Reclamada. Estamos, assim, perante uma *empreitada*. A Reclamada, mediante o pagamento de um preço, obrigou-se a realizar uma obra aos Reclamantes, constituída por várias peças de mobiliário, de acordo com plano convencionado (cf. artigo 1207.o do Código Civil). Adicionalmente, estamos perante uma empreitada de bens de *consumo* regulada especificamente no Decreto-Lei n.o 84/2021, de 18 de outubro.

Pretendem os Reclamantes a condenação da Reclamada na devolução do preço pago, com fundamento no cancelamento da encomenda. Mais alegam, falhas na encomenda/orçamento e falta de profissionalismo e competência da Reclamada.

Apreciando e decidindo.

Juridicamente, o “cancelamento” efetuado pelos Reclamantes, nos termos e para os efeitos do DL n.o 84/2021, de 18 de outubro, apenas poderá ser reconduzido a uma resolução do contrato que, por sua vez, terá de assentar numa falta de conformidade do serviço com o contrato.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

Ora, quanto a isto, compulsada a matéria de facto, não lograram os Reclamantes demonstrar qualquer falta de conformidade do serviço contratado que pudesse, em nosso entender, fundamentar a resolução do contrato à luz do mencionado diploma, uma vez que não ficou demonstrado que a Reclamada tivesse dado início à execução do contrato. Na verdade, apenas ficou provado que a Reclamada, por lapso, orçamentou um tapete de dimensões inferiores às pretendidas pelos Reclamantes. Contudo, tal lapso, não constitui uma desconformidade para efeitos do DL n.º 84/2021.

Contudo, nos termos em que foi feito, nada obsta, em nosso entender, que o “cancelamento” da encomenda efetuado pelos Reclamantes não possa ser reconduzido a uma desistência da obra.

Nos termos do artigo 1229.º do Código Civil, é permitido a todo o tempo o dono da obra desistir da obra. Uma desistência *ad nutum*, no sentido que não necessita de ser motivada, sujeita à liberdade de forma, ainda que, em consequência da mesma, o dono da obra fique obrigado a indemnizar o empreiteiro dos seus gastos e trabalho (caso este os tenha tido) e do proveito que tiraria com a obra. Um caso, conforme referido na Doutrina, de responsabilidade civil pelo sacrifício.

Contudo, uma vez que a Reclamada nada alegou ou pediu, a título reconvenicional, quanto a tal indemnização, nada há a decidir por este Tribunal quanto à mesma, sob pena de violação do dispositivo.

Assim, temos de concluir pela procedência da reclamação.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

4. DECISÃO

Pelo exposto, julga-se procedente a presente reclamação e, em consequência, declara-se extinto, por desistência, nos termos do artigo 1229.o do Código Civil, o contrato celebrado entre os Reclamantes e a Reclamada e condena-se a Reclamada a restituir aos Reclamantes € 4.832,68.

Fixa-se à reclamação o valor de € 4.832,68 (quatro mil, oitocentos e trinta e dois euros e sessenta e oito cêntimos), o valor indicado pelos Reclamantes e que não mereceu a oposição da Reclamada.

Sem custas adicionais.

Notifique, com cópia.

Lisboa, 14 de setembro de 2023.

O Juiz Árbitro

(Tiago Soares da Fonseca)