



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**Processo n° 1437 / 2023**

---

## **TÓPICOS**

**Serviço:** Mobiliário e acessórios para casa e jardim

**Tipo de problema:** Outras questões

**Direito aplicável:** Lei n.º 24/96, de 31 de julho; Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro; artigo 874.º CC ; artigo 879.º do CC

**Pedido do Consumidor:** Resolução de contrato de compra e venda.

---

## **SENTENÇA N° 427 / 2023**

### **1. PARTES**

**RECLAMANTE:** ---- devidamente identificada nos autos;

**RECLAMADA:** ---- devidamente identificada nos autos;

### **2. OBJETO DO LITÍGIO**

A Reclamante veio, na sequência da celebração de um contrato de compra e venda de mobiliário de casal encomendado à medida, deduzir junto do Tribunal o pedido de resolução do referido contrato. Alega para tal, e em síntese, que tendo sido o contrato celebrado com a Reclamada em 6 de Agosto de 2022 e acordada a entrega dos bens para os finais de Setembro, a primeira tentativa de entrega apenas ocorreu a 25 de outubro de 2022. Contudo, os bens entregues não estavam conformes com o encomendado. Foram agendadas diversas datas para a entrega do mobiliário, porém em nenhuma delas se procedeu à efetiva entrega. A Reclamante perdeu, deste modo, o interesse no cumprimento, solicitando a resolução do contrato, com a respetiva devolução do sinal já liquidado.

A Reclamada, por seu turno, fez-se representar em audiência de discussão e julgamento por Jorge Humberto, seu representante voluntário, conforme procuração, o qual esteve presente via *Zoom*. A Reclamada contesta alegando que desde o dia 2 de fevereiro de 2023 que tem o mobiliário pronto para entrega. Face a esta alegação, a Reclamante mantém a sua posição.



### 3. FUNDAMENTAÇÃO

#### 3.1. DE FACTO

##### 3.1.1. Factos provados

Da discussão da causa, bem como da documentação junta aos autos, resultaram provados, com interesse para a causa, os seguintes factos:

- a) A Reclamante e a Reclamada celebraram um contrato de compra e venda de mobiliário de quarto no dia 06.08.2022 (cf. flh. 2 dos autos);
- b) O mobiliário escolhido não tem medidas *standard*, ou seja, foi encomendado de acordo com as medidas indicadas pela compradora-Reclamante (cf. declarações da Reclamante);
- c) O mobiliário foi adquirido em virtude da remodelação do quarto da Reclamante, destinando-se ao seu uso pessoal e da sua família (cf. declarações da Reclamante);
- d) O valor total do preço do mobiliário era de 993€ (novecentos e noventa e três euros) (cf. flh. 2 dos autos);
- e) Aquando da celebração do contrato de compra e venda foi entregue pela Reclamante um sinal no valor de 310€ (trezentos e dez euros) ao vendedor – Reclamada (cf. flh. 2 dos autos);
- f) Até à data a Reclamante já liquidou o valor de 800€ (oitocentos euros) de um total de 993€ (novecentos e noventa e três euros) (cf. flh. 2 dos autos);
- g) A data da entrega do mobiliário ficou agendada para o final de Setembro, sendo o local acordado pelas partes a habitação da Reclamante (cf. declarações da Reclamante);
- h) A entrega só teve lugar no dia 25.10.2022 e foi entregue mobiliário que não correspondia ao encomendado pela Reclamante (cf. declarações da Reclamante e da Reclamada);



- i) A Reclamada garantiu à Reclamante ter sido uma troca de material, pelo que a entrega dos bens corretos teria lugar 2 (dois) dias depois (cf. declarações da Reclamante);
- j) A Reclamada depositou o mobiliário desconforme na casa da Reclamante (cf. declarações da Reclamante e da Reclamada);
- k) Foram indicadas 7 (sete) datas para entrega do mobiliário, sendo que em nenhum momento tal teve lugar (cf. declarações da Reclamante);
- l) A Reclamante tem usado, com autorização da Reclamada, o mobiliário de forma temporária para minorar os danos e incómodos sofridos (cf. declarações da Reclamante e da Reclamada);
- m) A Reclamante continuou a solicitar a entrega do mobiliário encomendado (cf. declarações da Reclamante e da Reclamada);
- n) Foram agendadas diversas datas de entrega, as quais não foram cumpridas: final de outubro, novembro, dezembro, janeiro e fevereiro (cf. declarações da Reclamante e da Reclamada);
- o) Em 06.03.2022 a Reclamante comunicou à Reclamada, através de carta registada com aviso de receção, a sua vontade de resolver o contrato (cf. flh. 5 dos autos);
- p) O mobiliário, à data da audiência de julgamento, já se encontra pronto para entrega (cf. declarações da Reclamada).

### **3.1.2. Factos não provados**

Da discussão da causa, bem como da documentação junta aos autos, resultaram como não provados, com interesse para a causa, os seguintes factos:

- a) Que na data de 02.02.2023 o mobiliário já estivesse concluído e pronto para entrega;
- b) Que a Reclamada tenha contactado a Reclamante a 02.02.2023 com vista ao agendamento da entrega;
- c) Que o atraso nas sucessivas entregas se tenha devido a problemas com o fornecedor do mobiliário.



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

### 3.1.1 Motivação

A convicção do Tribunal quanto à matéria de facto fundou-se no conjunto de documentos juntos aos autos, bem como na prova produzida na audiência de discussão e julgamento. A análise da prova produzida junto do tribunal foi realizada pelo mesmo à luz das regras da repartição do ónus da prova, recorrendo a juízos de normalidade e de experiência.

A Reclamada não impugnou a maioria dos factos alegados pela Reclamante, confessando os diversos e sucessivos atrasos na entrega do bem até ao final do mês de Janeiro de 2023, esclarecendo que não entendia como relevante essa discussão ou sequer a causa de tais atrasos.

Por outro lado, além das declarações de ambas as partes, o Tribunal fundou a sua convicção igualmente com base nas declarações da testemunha da Reclamante, devidamente identificada nos autos. De acordo com a testemunha, os diversos agendamentos para entrega tornaram-se infrutíferos, ficando sempre a Reclamante sem o mobiliário que havia encomendado.

No que concerne ao facto não provado a), não foi demonstrado que os bens já estivessem disponíveis para entrega nessa data, nem que, nos termos do facto não provado b), a Reclamada tenha, de algum modo, contactado a Reclamante com vista a proceder à entrega dos mesmos.

Pelo exposto, assim fundou o Tribunal a sua convicção quanto à matéria considerada como provada e não provada.



### 3.2. DE DIREITO

\*

O Tribunal é competente para a resolução do presente litígio, ao abrigo do artigo 14.º-2 da Lei de Defesa do Consumidor (Lei n.º 24/96, de 31 de julho), segundo o qual “os conflitos de consumo de reduzido valor económico estão sujeitos a arbitragem necessária ou mediação quando, por opção expressa dos consumidores, sejam submetidos à apreciação de tribunal arbitral adstrito aos centros de arbitragem de conflitos de consumo legalmente autorizados”, bem como ao abrigo dos artigos 4.º e 5.º do Regulamento Harmonizado para todos os Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo.

As partes têm personalidade e capacidade judiciárias e são legítimas.

Não há nulidades, exceções ou questões prévias de que cumpra officiosamente conhecer.

\*\*

Entre a Reclamante e a Reclamada foi celebrado um contrato de compra e venda (artigo 874.º CC1 ) de coisa móvel (mobiliário de quarto). Atendendo a que Reclamada vendedora é uma sociedade comercial (e que dado à factualidade dada como provada configura um profissional para efeitos do Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro<sup>2</sup>) e que a Reclamante compradora adquiriu o mobiliário de quarto para uma utilização não profissional (juridicamente qualifica-se como consumidora<sup>3</sup>), encontramos-nos perante uma relação de consumo, na modalidade de compra e venda para consumo. Na atualidade, a compra e venda para consumo é regulada pelo Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro.

O Decreto-Lei n.º 84/2021 determina no seu art. 53.º, n.º 1 que as suas disposições se aplicam aos contratos celebrados após a sua entrada em vigor. Nos termos do art. 55.º do mesmo Decreto-Lei, a sua vigência iniciou no dia 01.01.2022. Tendo o negócio jurídico de onde resulta o litígio sido celebrado a 06.08.2022, o contrato de onde resulta o litígio foi celebrado

---

<sup>1</sup> CC – Código Civil.

<sup>2</sup> Cfr. artigo 2.º, o) do Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro: “uma pessoa singular ou coletiva, pública ou privada, que atue, inclusivamente através de qualquer outra pessoa em seu nome ou por sua conta, para fins relacionados com a sua atividade comercial, industrial, artesanal ou profissional, no que respeita aos contratos abrangidos pelo presente decreto-lei”.

<sup>3</sup> Cfr. artigo 2.º, g) do Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro.



após a entrada em vigor do Decreto-Lei n.º 84/2021, pelo que é este o regime aplicável (arts. 53.º, n.º 1 e 55.º do referido diploma) ao litígio submetido à apreciação do tribunal.

No caso em apreço, o negócio jurídico foi celebrado em 6 de agosto, ficando a entrega da coisa comprada acordada para o final de setembro desse mesmo ano. Nos termos do artigo 879.º do CC, a entrega da coisa comprada consubstancia um dos efeitos essenciais deste tipo contratual (cf. artigo 879.º b) CC). Sendo esta uma compra e venda para consumo e tendo aplicação do Decreto-Lei n.º 84/2021, é no artigo 11.º que se regulam os aspetos relativos à entrega do bem.

Desta feita, dispõe o artigo 11.º, n.º 4 do Decreto-Lei n.º 84/2021, que, salvo a existência de convenção em contrário, o profissional deve proceder à entrega dos bens na data ou dentro do período especificado pelo consumidor. No presente caso, as partes acordaram, ao abrigo da sua liberdade negocial, que os bens deveriam ser entregues até ao final de setembro, devendo ser esse o prazo a ser cumprido em obediência quer ao princípio na pontualidade dos contratos (artigo 406.º do CC), quer à conduta que se espera de um bom pai de família (cf. artigo 762.º, n.º 2 CC).

Sucedeu que, porém, não foi isso que sucedeu. Com efeito, o bem não foi entregue no final de setembro. Quando, no dia 25 de outubro, foi transportado o mobiliário para o domicílio da Reclamante-consumidora, não poderemos considerar que Reclamada-profissional tenha cumprido a sua obrigação. De acordo com o artigo 5.º do Decreto-Lei n.º 84/2021, o profissional tem o dever de entregar ao consumidor bens que cumpram os requisitos estabelecidos naquele diploma, entre os quais se encontram o artigo 6.º, al. a). No caso em concreto, a obrigação a que o profissional estava vinculado passava por entregar à Reclamada os bens que correspondessem exatamente ao que a mesma havia encomendado (com as medidas e as configurações exactas), o que não se verificou.

Face ao exposto, pode o Tribunal considerar que a entrega não foi realizada.

Neste sentido, tem aplicação o disposto no artigo 11.º, n.º 6, onde se prevê que “[n]ão sendo cumprida a obrigação de entrega dos bens na data acordada ou no prazo previsto no número anterior, o consumidor tem o direito de solicitar ao profissional a entrega num prazo adicional adequado às circunstâncias.”



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

Atendendo aos factos considerados provados, nomeadamente os referidos em k), m) e n), foi essa a atitude tomada pela Reclamante: acordar datas posteriores que permitissem à Reclamada cumprir a sua prestação e, desse modo, desonerar-se do encargo que recai sobre si. À Reclamante não se poderia exigir outra conduta, pois no exercício do seu direito comportou-se como o bom pai de família terei feito<sup>4</sup>.

O Decreto-Lei n.º 84/2021, vem, numa solução que não difere do regime geral do CC, prever, no artigo 11.º, n.º 7 do Decreto-Lei n.º 84/2021, que se a entrega não ocorrer dentro do prazo suplementar fixado, o consumidor pode resolver o contrato. Temos, portanto, que a atuação da Reclamante se encontra perfeitamente legitimada pelo quadro legal em vigor: tendo sido, de forma sucessiva, incumpridos os prazos suplementares para a entrega da coisa, a mesma pode validamente peticionar a resolução do contrato.

O regime da resolução do contrato e os seus efeitos são os previstos no artigo 20.º, combinados com o artigo 11.º, n.º 8.

Por conseguinte, quanto à forma que deve assumir o exercício do pedido de resolução, prevê o art. 20.º do Decreto-Lei n.º 84/2021, que o mesmo deve ser exercido através de uma “declaração ao profissional na qual o consumidor informa da sua decisão de pôr termo ao contrato (...)”. Essa declaração, determina o n.º 2 do mesmo artigo, “pode ser efetuada, designadamente, por carta, correio eletrónico, ou por qualquer outro meio suscetível de prova, nos termos gerais.” Foi exatamente o que a Reclamante fez (cf. flh.5 dos autos). Considera, portanto, o tribunal estarem preenchidos os requisitos para que o Reclamante possa exercer o direito de resolução do contrato nos termos do Decreto-Lei n.º 84/2021.

Os efeitos da resolução do contrato são os contemplados no art. 20.º do Decreto-Lei n.º 84/2021, importando, no presente caso, o disposto nos n.ºs 4 e 5 do referido artigo. Deste modo, determina o n.º 4 que “o exercício do direito de resolução do contrato no seu conjunto ou, nos termos do número anterior, em relação a alguns dos bens, determina: “a) a obrigação de o consumidor devolver os bens ao profissional, a expensas deste; b) a obrigação de o

---

<sup>4</sup> Tal como afirma JORGE MORAIS CARVALHO, segue-se aqui a consagração do regime geral que já resultaria da aplicação do artigo 808.º do CC, cf. *Compra e Venda e Fornecimento de Conteúdos e Serviços Digitais – Anotação ao Decreto-lei n.º 84/2021, de 18 de outubro*, Reimpressão, Coimbra, Almedina, 2022, 46.



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



profissional reembolsar o consumidor do preço pago pelos bens após a sua receção ou de prova do seu envio, apresentada pelo consumidor”.

Logo, a Reclamada deve recolher, a suas expensas, o mobiliário que se encontra depositado no domicílio da Reclamante, bem como proceder à devolução dos montantes quantitativos já recebidos no valor de 800€ (oitocentos euros). A este propósito considere-se o artigo 11.º, n.º 9, de acordo com o qual “[a]pós a resolução do contrato, o profissional deve restituir ao consumidor a totalidade do montante pago até 14 dias após a referida resolução”, sendo que em caso de incumprimento o consumidor (Reclamante) tem o direito à devolução do montante em dobro”.

#### **4. DECISÃO**

Pelo exposto, julga-se procedente, por provada, a presente reclamação e, em consequência, condena-se a Reclamada na devolução dos 800,00 € (oitocentos euros) à Reclamante, no prazo máximo de 14 dias, a contar da data da notificação da presente sentença, para o IBAN junto aos autos pela Reclamante, na flh.5: ----

Fixa-se à ação o valor de 800,00 € (oitocentos euros), que corresponde ao valor indicado pela Reclamante e que não mereceu oposição da Reclamada.

Sem custas adicionais.

Notifique, com cópia.

Lisboa, 15 de outubro de 2023.

A Juiz Árbitro

---

(Doutora Daniela Mirante)