



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

**Processo nº 1721 / 2023**

---

## **TÓPICOS**

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

**Tipo de problema:** Não conforme à encomenda

**Direito aplicável:** DL nº 84/2021, de 18 de outubro; DL nº 24/2014, de 14 de fevereiro

**Pedido do Consumidor:** Devolução do bem.

---

## **SENTENÇA Nº 441 / 2023**

### **1. PARTES**

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**

Alega a Reclamante, em síntese, que comprou à Reclamada uma cama, escolhida por catálogo. Que, após receção da cama, comunicou à Reclamada que queria devolver a mesma, com fundamento em defeitos. Pede, a final, a resolução do contrato, com reembolso do preço da compra, de € 866,01.

Por sua vez, a Reclamada, em audiência de discussão e julgamento fez-se representar pelo sócio-gerente, ---, tendo contestado oralmente. Alegou que a Reclamante aceitou a entrega da cama, não assinalando, por tal ocasião, qualquer defeito. Que a cama foi encomendada na loja. Quanto aos defeitos referidos pela Reclamante, refutou a sua existência.



### 3. FUNDAMENTAÇÃO

#### 3.1. DE FACTO

##### 3.1.1. Factos Provados

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

1. A Reclamada é uma sociedade comercial que vende mobiliário (cf. doc. a fls. 2- 3 e 5, *email* a fls. 14 e declarações da Reclamada);
2. A 7 de dezembro de 2022, a Reclamada enviou à Reclamante imagens de dois modelos de cama, para colchão de 140X190, da sua coleção (cf. *email* a fls. 14 e doc. a fls. 2 e 3);
3. Posteriormente, em data não apurada, a Reclamada mostrou à Reclamante, em loja, amostra do material da cama (cf. imagens a fls. 18, declarações do Reclamante e declarações da Reclamada);
4. A 16 de dezembro de 2022, a Reclamante encomendou na loja da Reclamada uma cama, na condição de nova, por € 866,01 (cf. fatura a fls. 5, recibo a fls. 4, declarações da Reclamante e declarações da Reclamada);
5. A cama encomendada pela Reclamada tem uma cabeceira com 930 cm inclinada para trás (cf. doc. a fls. 19 e imagens a fls. 17);
6. Por ocasião da encomenda, a Reclamante pagou na loja à Reclamada €433, 01 (cf. recibo a fls. 4 e declarações da Reclamante);
7. A cama em questão foi escolhida por catálogo da Reclamada, apresentado à Reclamada na loja da Reclamante, não estando exposta na loja (cf. doc. a fls. 3 e declarações da Reclamada);
8. A Reclamante adquiriu a cama para a sua habitação (cf. declarações da Reclamante);
9. A 17 de fevereiro de 2023, a cama foi entregue à Reclamante tendo esta, por tal ocasião, pago o remanescente do preço (cf. *email* a fls. 13, doc. a fls. 21, assinado pela Reclamante e declarações da Reclamante);
10. A 23 de fevereiro de 2023, a Reclamante comunicou à Reclamada que queria devolver a cama por não estar satisfeita com a mesma (cf. *email* a fls. 13);
11. A 17 de março de 2023, a Reclamada foi a casa da Reclamante para analisar a cama (cf. *email* a fls. 9, doc. a fls. 21 e declarações da Reclamante);
12. O acabamento da cabeceira da cama não é madeira maciça (cf. imagens a fls. 6 e 7 e declarações da Reclamada);



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



13. A 28 de março de 2023, a Reclamada comunicou à Reclamante que não aceitava a devolução da cama (cf. *email* a fls. 8);
14. A extremidade da cabeceira da cama da Reclamante cede para trás com o encosto do utilizador (cf. imagem a fls. 19 e declarações da Reclamada).

### **3.1.2. Factos Não Provados**

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

A. Que, por ocasião da encomenda da cama, a Reclamada tivesse informado a Reclamante que a mesma seria em madeira maciça.

### **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 da Reclamante e da Reclamada.

Quanto à Reclamante, esclareceu que encomendou uma cama nova à Reclamada, para a sua habitação, por escolha em catálogo, já que o modelo escolhido não estava exposto em loja. Que, em loja viu o catálogo, amostra do material da cama e procedeu à respetiva encomenda. Que, após a entrega da cama, pediu a sua devolução com fundamento em defeitos (material e abanar da cabeceira), tendo a Reclamada ido a casa da Reclamante para ver a cama. Confrontada com os documentos a fls. 21 e 22, reconheceu os mesmos, a sua assinatura a letra e o seu manuscrito de que o “abanar da cabeceira não será defeito”. Mais declarou que, no seu entender, a cama que comprou tem defeito, ao nível da qualidade dos materiais e pelo facto de a cabeceira abanar.



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



Por sua vez, a Reclamada, esclareceu que comercializa mobiliário e que a Reclamante encomendou uma cama à Reclamada. Qua a encomenda ocorreu na sua loja, assim como o pagamento do preço inicial, a exibição de catálogo de modelos de cama e de amostra do material da cama. Que, após a entrega e montagem da cama, a Reclamante pediu a sua devolução com fundamento em defeitos. Que foi a casa da Reclamante ver a cama, concluiu que não tinha defeito, motivo pelo qual não aceitou a devolução. Questionada quanto à circunstância de a cabeceira abanar, esclareceu que a cama não abana, nem a cabeceira. Que, sendo a cabeceira de madeira e não sendo os suportes da mesma até a respetiva extremidade, cede ligeiramente para trás quando os respetivos utilizadores colocam as costas na mesma. Que tal não constitui um defeito, mas uma característica do modelo.

Quanto ao facto provado 14, não obstante a declaração da Reclamante, apenas ficou provado, conforme reconhecido pela Reclamada, que a extremidade da cabeceira da cama, atendendo à sua altura, cede para trás com o encosto na mesma.

Quanto ao facto não provado A., faz-se notar que a Reclamante esclareceu que nada lhe foi dito, por ocasião da encomenda da cama, quanto ao material da mesma, com exceção que escolheu o modelo que quis, a respetiva dimensão e que lhe foram apresentadas amostras da cama.

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 judiciária e legitimidade.

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



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

\*\*

A Reclamante encomendou uma cama para uso na sua habitação a sociedade que procede à sua realização e comercialização. Desta feita, o negócio jurídico em apreço é *uma empreitada de bens de consumo*, abrangida pelo DL n.o 84/2021, de 18 de outubro. Não estamos perante um contrato celebrado à distância ou fora do estabelecimento comercial, previsto no DL n.o 24/2014, de 14 de fevereiro, na redação atual, nem tão-pouco, perante um contrato celebrado por correspondência postal<sup>1</sup>. Ainda que, numa fase pré-negocial, a Reclamante tenha comunicado à distância com a Reclamante, apresentando dois modelos de cama (7 de dezembro), a encomenda foi celebrada vários dias depois desse contacto inicial (a 16 de dezembro) no estabelecimento da Reclamada. Nesta ocasião, a Reclamada apresentou um catálogo à Reclamante, uma amostra do material da cama, a encomenda foi feita e foi pago parte do preço. A questão a resolver por este Tribunal consiste em saber se a Reclamante tem, ou não, direito à devolução do bem entregue com fundamento na falta de conformidade do bem. Tecnicamente, se tem o direito à resolução do contrato, por ser esse o sentido do pedido.

Compulsada a matéria de facto, a resposta é negativa.

A pretensão da Reclamante de devolução da cama, assenta da prova de defeito/desconformidade da cama: que a cabeceira abana e que o acabamento da cama é de má qualidade.

Caberia à Reclamante, nos termos gerais de distribuição do ónus da prova, a demonstração de tais defeitos.

Quanto ao “abandar” da cabeceira da cama, não se considera que a circunstância de a mesma ceder ligeiramente com o encosto do utilizador constitua um defeito. Isto é, uma falta de qualidade não habitual ou não expectável no modelo de cama encomendado. Pelo contrário, atendendo ao modelo em causa, altura, suporte da cabeceira e declarações do Reclamante, ficou o Tribunal convencido de que é uma cedência normal de uma cabeceira alta e inclinada para trás. Caberia à Reclamante demonstrar que a referida cedência/movimentação/abandar não é habitual, nem expectável para um consumidor normal, através dos meios de prova à sua disposição. Quanto a isto, a própria Reclamante, em escrito seu a fls. 21, acabou por reconhecer que «o “abandar” da cabeceira não será defeito» (SIC), sendo um comportamento contraditório vir agora alegar diferentemente.

<sup>1</sup> Vide, neste sentido, o considerando (21) da Diretiva 2011/83/EU, que o DL n.o 24/2014, de 14 de fevereiro visa transpor.



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



Por sua vez, no concerne ao material da cama, a análise, sem mais, das fotografias a fls. 7 e 8, também não permite inferir a falta de qualidade da cama. Apenas que a mesma não é de madeira maciça. Contudo, não ficou provado que a Reclamada se obrigou a fabricar uma cama da madeira maciça.

Assim, impõe-se concluir pela improcedência da pretensão da Reclamante.

#### **4. DECISÃO**

Pelo exposto, por não provada, julga-se improcedente a presente reclamação e, em consequência, absolve-se a Reclamada do pedido.

Fixa-se à reclamação o valor de € 866,01 (oitocentos e sessenta e seis euros e um cêntimo), o valor indicado pela Reclamante e que não mereceu a oposição da Reclamada.

Sem custas adicionais.

Notifique, com cópia.

Lisboa, 23 de outubro de 2023.

O Juiz Árbitro,

---

**(Tiago Soares da Fonseca)**