



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

**Processo nº 2314/ 2023**

---

## **TÓPICOS**

**Serviço:** Mudança de casa e armazenamento

**Tipo de problema:** Defeituoso, causou prejuízo

**Direito aplicável:** artigos 798º, 799º e 562º todos do Código Civil; artigo 562.º do Código Civil; n.º 3 do artigo 566.º do Código Civil

**Pedido do Consumidor:** Compensação por danos imobiliários, e por desrespeito do Contrato.

---

## **SENTENÇA Nº 536 / 2023**

### **1. PARTES**

Versam os presentes autos sobre a resolução de litígio arbitral em que são

**Reclamante:** ---, com identificação nos autos;

e

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

### **2. OBJETO DO LITÍGIO**

Alega a Reclamante, em síntese, que contratou com a Reclamada o transporte de móveis de uma casa de França para Portugal e a respetiva montagem no local de destino. Que, na execução do serviço, a Reclamada danificou alguns dos móveis e deixou outros por montar. Pede, a final, a condenação da Reclamada no pagamento de indemnização no valor de € 1082,00, por danos causados nos móveis, com a desmontagem e a nova montagem de móveis e com os custos de montagem dos móveis por montar.

Por sua vez, a Reclamada notificada para, querendo se pronunciar, nada disse ou requereu. Em audiência de discussão e julgamento, fez-se representar por ---, sócio-gerente.



### **3. FUNDAMENTAÇÃO**

#### **3.1. DE FACTO**

##### **3.1.1. Factos Provados**

Da discussão da causa, resultaram provados os seguintes factos:

1. A Reclamada é uma sociedade comercial que se dedica ao serviço de mudanças e transporte (cf. declarações da Reclamada);
2. Em setembro de 2022, a Reclamada apresentou à Reclamante orçamento de entrega até 20m<sup>3</sup> de França para Portugal, compreendendo a desmontagem e montagem de mobiliário no local de entrega, por € 2250, acrescido de IVA (cf. doc. a fls. 5 e declarações da Reclamante);
3. Em setembro de 2022, em data concretamente não apurada, nem por que preço, a Reclamante contratou à Reclamada, a referida mudança, mas em 25 m<sup>3</sup> (cf. declarações da Reclamante e declarações da Reclamada);
4. O serviço contratado compreendia, pelo menos, a desmontagem de móveis em residência em França, o transporte dos mesmos para Portugal para a residência da Reclamante, no Pinhal novo, e a sua posterior montagem (cf. declarações da Reclamante e da Reclamada);
5. Na execução do serviço contratado, as portas do roupeiro do quarto não ficaram a funcionar corretamente, uma parte da madeira do mencionado roupeiro saltou, a parte de madeira das costas de uma cadeira ficou partida, a gaveta da mesa de cabeceira ficou estragada e o tampo de cómoda de quarto ficou igualmente danificado (cf. imagens a fls. 20, 21, 23, 25, 26, 27, 28, 29 e 30 e declarações da Reclamante);
6. Também na execução do serviço, a Reclamada não montou todos os móveis transportados. Pelo menos, um móvel da casa de banho, duas sapateiras e uma vitrine para copos (cf. imagens a fls. 31 e declarações da Reclamante);
7. A 5 de junho de 2023, a Reclamante recebeu um orçamento de reparação de mobiliário (1 roupeiro, 1 cómoda, 1 cama, 2 cabeceiras e 1 cadeira) no total de € 600,00 (cf. doc. a fls. 9 e declarações da Reclamante).

##### **3.1.2. Factos Não Provados**

Da discussão da causa, não resultaram provados os seguintes factos:

1. Que, na execução do trabalho, a Reclamada tenha danificado outro mobiliário para além do indicado em 5 dos factos provados;



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



2. Que os móveis montados pela Reclamada necessitem de ser desmontados e montados de novo;
3. Que o móvel branco entregue pela Reclamada não funcione corretamente;
4. Que a Reclamante tenha contratado à Reclamante a mudança de três cortinados.

### 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 normas da repartição do ónus da prova.

Tal prova consistiu, antes de mais, na análise crítica dos documentos que constam dos autos, com especial relevância para aqueles mencionados a propósito dos factos provados.

Adicionalmente, por iniciativa do Tribunal, foi ouvida a Reclamante, reiterando, no essencial, os factos invocados na reclamação. Concretamente, que contratou à Reclamada a mudança de mobília da sua habitação em França para Portugal, no Pinhal Novo, por valor que não soube precisar, compreendendo o referido serviço a desmontagem do mobiliário no local de recolha, o seu transporte e a montagem no local da entrega. Que, na execução do serviço, a Reclamante danificou algum do mobiliário transportado, que deixou peças por montar e que não entregou à Reclamante todos os bens entregues. Concretamente, três cortinados.

Avançando para a matéria de facto não provada.

Quanto ao facto não provado A., não logrou a Reclamante provar, através dos meios de prova à sua disposição, que a Reclamada, no transporte/mudança contratado à Reclamante tenha danificado outros bens para além dos indicados em 5. *supra*, não se

considerando suficientes as mesmas declarações da Reclamante para dar como provados outros danos. Em particular, quanto às imagens da cama que a Reclamante juntou a fls. 22 estas apenas permitem inferir, em nosso entender, marca de uso de um bem, cuja data da aquisição da Reclamante não logrou demonstrar. Faz-se ainda notar que a própria Reclamante, ouvida pelo Tribunal, reconheceu que os móveis não eram novos e tinham riscos.



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



No que concerne ao facto não provado B., também não se consideraram suficientes, porquanto desacompanhadas de outros elementos de prova, as meras declarações da Reclamante para dar como provado que os móveis montados pela Reclamada tenham de ser desmontados e montados de novo, mas apenas reparados.

Relativamente ao facto não provado C., também não se consideraram suficientes, porquanto desacompanhadas de outros elementos de prova, as meras declarações da Reclamante para dar como provado que houve um móvel branco entregue pela Reclamada que não funciona corretamente. Quanto a isto, faz-se notar que a Reclamante nem sequer alegou que a Reclamada tenha montado um móvel branco. Da prova documental junta, apenas ficou provado que houve mobiliário, algum dele de cor branca, que a Reclamada entregou, mas que não montou.

Por fim, quanto ao facto não provado D. também não se consideraram suficientes, porquanto desacompanhadas de outros elementos de prova, as meras declarações da Reclamante para dar como provado que a Reclamante contratou à Reclamada o transporte de três cortinados. Impunha-se em nosso entender prova adicional, como declaração/inventário de entrega ou prova testemunhal.

Adicionalmente, foi ouvido, por iniciativa do Tribunal, a Reclamada, através do sócio Gerente, ---. Esclareceu este gerente, que se limitou a intervir no processo por ocasião da orçamentação do serviço, que validou, reconhecendo que o serviço contratado compreendia a desmontagem, no local de recolha, de mobiliário e a respetiva montagem no local de entrega. Mais esclareceu que não acompanhou diretamente a execução do serviço e só falou com a Reclamante sobre este assunto após reclamação desta última quanto à execução do serviço.

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



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



A questão a apreciar por este Tribunal consiste em saber se a Reclamante tem, ou não, direito a ser indemnizada por danos causados com a execução de serviço

Vejamos.

Analisada a matéria de facto, ficou provado que a Reclamada ora cumpriu defeituosamente o serviço para que foi contratada, na parte em que danificou a mobília por si transportada, ao montar a mesma no local de entrega, ora incumpriu o contrato, ao deixar por montar, no local de entrega, mobiliário que tinha desmontado no local de recolha.

Provado o cumprimento defeituoso e o incumprimento do contrato celebrado, é a Reclamada responsável pelos danos causados (cf. artigos 798.o, 799.o e 562.o todos do Código Civil). Nos termos do artigo 562.o do Código Civil, “aquele que estiver obrigado a reparar um dano deve reconstituir a situação que existiria, se não se verificasse o evento que obriga à lesão.”

Considerando a matéria de facto provada, concretamente, os danos causados nalgum do mobiliário transportado pela Reclamada, o orçamento da respetiva reparação e o incumprimento da obrigação de montar todos os móveis transportados, fixa-se a indemnização devida, segundo juízos de equidade, em € 650,00 (cf. n.o 3 do artigo 566.o do Código Civil).

#### **4. DECISÃO**

Pelo exposto, julga-se parcialmente procedente a presente reclamação, e, em consequência, condena-se a Reclamada no pagamento à Reclamante de € 650,00.

Fixa-se o valor da presente reclamação em € 1082,00 (mil e oitenta e dois euros), o valor indicado pela Reclamante e não impugnado pela Reclamada.

Sem custas adicionais.

Notifique, com cópia.

Lisboa, 11 de dezembro de 2023.  
O Juiz Árbitro,

---

**(Tiago Soares da Fonseca)**



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA

