

Sentença Nº 249/2925

RECLAMAÇÃO Nº 845/2025

RECLAMANTE:

RECLAMADA:

PEDIDO:

Restituição do adiantamento pago, no montante de € 1 489,00.

1. RELATÓRIO:

Objecto do conflito na versão do reclamante:

1. Em 27/06/2024, o reclamante efectuou por *e-mail* uma encomenda à reclamada, de um sofá Yalta de L244 cm, de 3 assentos deslizantes longos com baú e *poufs*, pelo preço de € 1 489,00;
2. Nessa data, o reclamante procedeu ao pagamento à empresa reclamada, a título de adiantamento, do valor de € 1 042,30 (correspondente a 70% do preço);
3. Conforme orçamento MKSK2024-ORC001171 (A) apresentado pela empresa reclamada, o prazo estipulado de produção era de 60 a 90 dias, com contrato de 180 dias;
4. No dia 03/09/2024, o reclamante enviou *e-mail* à empresa reclamada solicitando informações sobre o estado da encomenda, tendo recebido no dia 04/09/2024 a resposta por parte do sr. ---, esclarecendo que “Estamos neste momento em contacto com os nossos parceiros no sentido de obter esclarecimentos para lhe passar uma informação/data objectiva. Ao dia de hoje, apesar dos nossos esforços não temos essa possibilidade. Independentemente da informação que existir para lhe passar entramos em contacto consigo no início da próxima semana”;
5. No dia 23/09/2024 o reclamante enviou novo *e-mail* à empresa reclamada, solicitando informações sobre o estado da encomenda;
6. Perante a ausência de resposta, em 08/10/2024, o reclamante insistiu por *e-mail*, junto da empresa reclamada, informações sobre o estado a encomenda, tendo recebido, a resposta do sr. ----, esclarecendo que “Acabamos de ligar directamente em fábrica a pedir o ponto da situação urgente, e foi-nos transmitido que o sofá está em linha de produção da costura final, ou seja, ficará pronto em meados de outubro, Sabemos desde início que poderia derrapar um pouco, mas só agora conseguimos obter mais informação. Estando na reta fina, a expectativa mais próxima será entre a última semana de outubro ou 1^a de novembro”;

7. Em Novembro de 2024, perante a informação positiva do sr. ----, de que o sofá seria entregue em breve, o reclamante deu destino ao sofá velho e ficou a aguardar pela entrega;
8. Entretanto, para diminuir os constrangimentos que a falta da entrega do sofá estava a causar, o sr. --- diligenciou pela entrega, em casa do reclamante, de um sofá usado de dois lugares, a título de empréstimo;
9. No dia 04/12/2024 a empresa reclamada comunicou ao reclamante que estavam em contacto com a fábrica com vista à rápida entrega do sofá e que voltariam ao contacto quando tivessem mais informações;
10. No dia 10/12/2024 o reclamante comunicou com a empresa reclamada solicitando novamente informações sobre o estado da encomenda e expressando o desejo de o receber antes do Natal, tendo-lhe sido comunicado que “a informação que obtivemos da fábrica é que o mesmo está em acabamento final, mas infelizmente derivado ao volume de encomendas na fábrica a embalagem só será concluída durante o mês de Janeiro “;
11. Após vários contactos do reclamante, a empresa reclamada não procedeu á entrega do sofá;
12. No dia 22/01/2025 o reclamante reclamou junto da empresa reclamada, fixando um prazo adicional e final de 15 dias para a entrega do sofá e, na ausência da entrega, o contrato de compra e venda ficaria resolvido, com o reembolso integral do valor pago, no montante de € 1 042,30;
13. Nesse mesmo dia, o reclamante foi informado pelo sr. ---- que ainda não tinham disponível o sofá para entrega, pelo que a encomenda ficaria sem efeito, procedendo à restituição do valor então já pago, tendo o reclamante remetido de imediato para o departamento de contabilidade da empresa o comprovativo do IBAN da sua conta;
14. Perante a ausência do reembolso do valor pago, o reclamante contactou, por diversas vezes, a empresa reclamada, solicitando informações, não tendo obtido qualquer resposta;
15. Até à presente data - a reclamação tem data de entrada neste CACCL de 03/03/2025 – o reclamante não obteve o reembolso do valor de € 1489,00, pago pelo sofá encomendado, nem obteve resposta às suas comunicações, mantendo-se a situação sem resolução.

A reclamada não respondeu nem contestou.

2. FUNDAMENTAÇÃO DE FACTO:

FACTOS PROVADOS:

Pontos 1., 2., 4., 5., 6., 7., 8., 10., 11., 13. e 14..

Ponto 3. - Provado com o esclarecimento que o orçamento tem data de 26/04/2024 e que, por *e-mail* de 19/06/2024, a reclamada informou o reclamante que a entrega aconteceria entre Setembro e Outubro, visto a fábrica encerrar em Agosto;

Ponto 9.- Provado que, no dia 04/12/2024, a empresa reclamada comunicou ao reclamante que estavam em contacto com a fábrica com vista à rápida entrega do sofá, estando a aguardar mais informação de quando iremos receber. E que voltariam a contactar entre “esta semana e a próxima com mais notícias”;

Ponto 12. – Provado, com o esclarecimento que o reclamante informou então a reclamada já terem decorrido 209 dias desde o pagamento do adiantamento do preço do sofá, sendo o prazo inicialmente estimado de produção o de 60 a 90 dias, com um contrato de 180 dias.

Ponto 15. – Provado que até à presente data – a reclamação tem data de entrada neste CACCL de 03/03/2025 – o reclamante não obteve o reembolso do valor que pagou à reclamada, no montante de € 1 042,30, nem obteve resposta às suas comunicações, mantendo-se a situação sem resolução.

3. FUNDAMENTAÇÃO DE DIREITO:

O Tribunal é competente (arts 14.º, nºs 2 e 3 da Lei 24/96, e 31 de Julho e 4.º do Regulamento Harmonizado para todos os Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo).

As partes são legítimas.

Não há nulidades, excepções ou questões prévias que obstem ao conhecimento do mérito da causa e que cumpra apreciar

Para maior facilidade de raciocínio, sem perder de vista os factos atrás elencados e dados como provados, nos quais se estribará a decisão jurídica, com a aplicação do direito aos mesmos, passemos a resumi-los, face à sua extensão:

- Em 27/06/2024, o reclamante acordou com a reclamada, através de *e-mail*, a aquisição de um sofá, melhor descrito nos autos, pelo preço de € 1 489,00, tendo pago, a título de adiantamento, o valor de € 1 042,30, correspondente a 70% do

preço aceite. O remanescente, no montante de € 446,70, seria pago aquando da entrega do bem¹;

- O prazo estimado de produção do bem era de 60 a 90 dias, com contrato de 180 dias;
- Após vários contactos do reclamante a reclamada não entregou até hoje o sofá;
- Em 22/01/2025, decorridos mais de 6 meses sobre a encomenda aqui em apreço, o reclamante fixou o prazo adicional e final de 15 dias para a entrega do sofá;
- Na falta desta, após vários contactos do reclamante junto da reclamada, declarou o consumidor que o contrato celebrado ficaria resolvido, com o reembolso integral do valor já pago, no montante de € 1 042,30;
- No mesmo dia 22/01 o reclamante foi informado pela reclamada que ainda não tinham o sofá disponível para entrega, ficando o contrato sem efeito, com a restituição do valor pago;
- Até ao momento o reclamante ainda não teve o reembolso do valor pago.

Dúvidas não restam que entre reclamante e reclamada foi outorgado, em 27/06/2024, através do *site* desta, um contrato de compra e venda celebrado à distância, que teve por objecto um sofá no valor de € 1 489,00 (art. 3.º, als a) e h) do DL 24/2014, de 14 de Fevereiro, que transpõe para a ordem jurídica nacional a Diretiva nº 2011/83/EU, de 25 de Outubro²). Tendo o reclamante pago, nesse mesmo dia 27/06/2024, por conta de tal montante, como estipulado, o adiantamento de € 1 042,30. O remanescente, no valor de € 446,70, seria pago no momento da entrega.

Trata-se de um contrato celebrado entre um profissional (citado art. 3.º, al. n)) e um consumidor (mesmo art. 3.º, al. e)) sem a presença física simultânea de ambos, em virtude da utilização de uma ou mais técnicas de comunicação á distância: telefone, telemóvel, catálogos, televisão, correspondência, *email*, *internet*, entre outras³.

Trata-se de um contrato bilateral ou sinalagmático, que impõe, durante a fase de execução do contrato, obrigações recíprocas às partes que se encontram ligadas por um nexo de corresponsabilidade, o chamado sinalagma.

Incumbindo ao devedor, quando assume tal qualidade, a obrigação de entregar a coisa ao credor⁴, tal como foi acordado. E ao credor, também quando assume tal qualidade, a obrigação de pagar o preço estipulado. O que este fez.

¹ Contrato de compra e venda, segundo o art. 3.º, al. f) da Lei nº 144/2015, de 8 de Setembro, é o contrato ao abrigo do qual o fornecedor de bens transfere ou se compromete a transferir a sua propriedade para o consumidor e o consumidor paga ou se compromete a pagar o respectivo preço.

² Sendo deste diploma legal todas as disposições a seguir citadas sem referência expressa.

³ David Falcão, Lições de Direito de Consumo, p. 131.

⁴ Em relação ao vendedor, a obrigação que surge através do contrato de compra e venda reconduz-se essencialmente ao dever de entregar a coisa, efectuando-se a transmissão da propriedade por mero efeito do contrato. No caso de ter sido convencionado prazo certo, o vendedor terá que entregar a coisa até ao fim desse prazo – Menezes Leitão, Direito das Obrigações, vol. III, p. 32 e ss

Mas a reclamada, contrariamente ao acordado com o reclamante, não entregou a este a coisa objecto do contrato durante o prazo acordado, nem depois deste ter ocorrido, incumprindo, assim, um dos efeitos essenciais deste (art. 879.º, al. b) do CC).

Devendo o profissional entregar o bem na data ou dentro do período especificado pelo consumidor, salvo convenção em contrário (art.º. 11.º, nº 4 do DL 84/2021, de 18 de Outubro⁵).

O que o mesmo não fez, encontrando-se o bem por entregar⁶.

Ora, não sendo cumprida a obrigação de entrega do bem na data acordada, tendo o consumidor, em 22/01/2025, fixado ao profissional o prazo adicional e final de 15 dias, tal como lhe permitia o referido art. 11.º, no seu nº 6, tem o consumidor direito a resolver o contrato (citado art. 11, º, nº 7).

Após a resolução do contrato, comunicada à reclamada em 22/01/2025, deve o profissional restituir ao consumidor a totalidade do montante pago até 14 dias após a referida resolução. Prazo esse que também já se extinguiu (art. 11.º, nº 9).

Sendo certo que o consumidor não exerceu, como podia, o direito à devolução em dobro do montante pago (mesmo preceito legal, no seu nº 10).

O mesmo sucedendo, no essencial, se nos estribássemos no regime fixado pelo DL 24/2014, de 14 de Fevereiro, quando regula, além do mais, os contratos celebrados à distância^{7/8}.

Estipulando o seu art. 19.º, nº 1 que, salvo acordo em contrário – que aqui existiu – o fornecedor deve dar cumprimento à encomenda no prazo máximo de 30 dias a contar do dia seguinte à celebração do contrato.

O que, fácil é ver, aqui não sucedeu.

E, mesmo que o incumprimento do contrato se tivesse ficado a dever à indisponibilidade do bem encomendado, teria o fornecedor do mesmo que informar o consumidor desse facto e reembolsá-lo do montante pago no prazo máximo de 30 dias a contar da data do conhecimento de tal indisponibilidade (art. 19.º, nº 2 do referido DL 24/2014).

A reclamada nada fez, a não ser incumprir o acordado com o reclamante. Não entregando o bem objecto do contrato, na execução deste, retendo, sem qualquer título, o montante que, também na execução do contrato, recebeu do reclamante.

⁵ Diploma este que, além do mais, regula os direitos do consumidor na compra e venda de bens, transpondo as Diretivas (EU) 2019/771 e (EU) 2019/770.

⁶ O próprio vendedor já reconheceu, em 22/01/2025, que não tinha disponível o sofá para entrega, ficando sem efeito a encomenda, indo reembolsar o reclamante da quantia por este já paga. Mas, contrariamente ao prometido, não procedeu a qualquer reembolso.

⁷ Transpõe a Diretiva nº 2011/83/EU do Parlamento Europeu e do Conselho, de 25/10/2011, relativa aos direitos dos consumidores.

⁸ Adelaide Menezes Leitão, Direito de Consumo, p. 202.

Tem-se assim por resolvido⁹ o contrato aqui em apreço, com direito do reclamante ao reembolso da quantia que pagou à reclamada.

4. A DECISÃO:

Face a todo o exposto, sem necessidade de mais, na procedência da reclamação, condeno a reclamada -----” a pagar ao reclamante ----, no prazo de 10 (dez) dias, a título de reembolso da quantia por este despendida no âmbito do contrato celebrado entre as partes, no montante de € 1 042,30 (mil e quarenta e dois euros e trinta cêntimos)¹⁰. Sem custas.

Notifique.

Lisboa, 30/06/2025

Henrique Serra Baptista
Juiz-Arbitro

⁹ A resolução é uma declaração unilateral recipianda ou receptícia, pelo qual uma das partes, dirigindo-se à outra, põe termo ao negócio retroativamente, destruindo, assim, a relação contratual (arts 432.º e ss do CC). Fazendo, com fundamento lícito, como ora ocorre, cessar o contrato, dando lugar entre as partes, em princípio, à restituição daquilo que houverem recebido em execução do contrato – Pedro Pais de Vasconcelos, Teoria Geral do Direito Civil, p. 656 e ss.

¹⁰ No pedido formulado pela reclamante, por lapso notório, consta o do montante a reembolsar de € 1 489,00, como sendo o do valor adiantado pelo reclamante. Mas não o foi, tendo o valor adiantado pago pelo reclamante sido o de € 1 042,30