

Processo nº 2180/2025

Sentença Nº 395 / 2025

SUMÁRIO:

O direito ao eventual reembolso do preço de uma encomenda, com fundamento no incumprimento da obrigação de entrega de um dos bens encomendados, pressupõe a prova que consumidor contratou com o profissional demandado a referida encomenda. Tendo a fatura da mencionada encomenda sido emitida em nome de entidade terceira, não tendo sido feita prova da entidade a quem foi efetuado o pagamento da encomenda, nem constando das mensagens trocadas qualquer alusão da entidade demandada, tal prova não foi feita.

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 encomendou à Reclamante um conjunto de artigos, todos eles entregues à exceção de um *sommier*. Que, desde então, continua a aguardar pelo mesmo, não tendo usado o colchão entregue por não ter local para o colocar. Que solicitou a anulação da encomenda, a devolução dos artigos e o reembolso do preço, mas que a Reclamada apenas aceitou a devolução do colchão. Pede, a final, anulação da encomenda, com a devolução dos artigos e o reembolso do preço ou, caso tal não seja possível, a substituição do colchão e a entrega do *sommier* em falta.

A Reclamada não contestou, nem tão-pouco compareceu, nem se fez representar, em audiência de discussão e julgamento.

3. FUNDAMENTAÇÃO

3.1. DE FACTO

3.1.1. Factos Provados

Da discussão da causa, resultaram provados os seguintes factos:

1. A 28 de janeiro de 2025, a Reclamante encomendou à ---, um colchão, duas almofadas e uma proteção de colchão, por € 684,15 (cf. fatura junta a fls. 4);
2. Estes quatro artigos foram adquiridos para a sua habitação (cf. declarações da Reclamante);
3. A 17 de fevereiro de 2025, a Reclamante foi informada que a encomenda chegaria a 10 de março de 2025 (cf. doc. a fls. 7);
4. A 13 de março de 2025, a Reclamante foi informada que a entrega estava prevista até ao dia 31 de março de 2025 (cf. *email* a fls. 5);
5. A 30 de março de 2025 a Reclamante questionou quando seria entregue o *sommier* (cf. *email* a fl. 5);
6. A 8 de abril de 2025, a Reclamante voltou a questionar quando seria entregue o *sommier* (cf. *email* a fl. 7);
7. A 10 de abril de 2025, a Reclamante recebeu um *email* relativo atraso da entrega (cf. doc. a fl. 8);
8. A 23 de abril de 2025, a Reclamante voltou a solicitar a entrega do *sommier* (cf. *email* a fls. 8);
9. A 3 de maio de 2025, a Reclamante solicitou a devolução dos bens recebidos (cf. doc. a fl. 10);
10. A 5 de maio de 2025, a Reclamante foi informada que a data da entrega foi alterada (cf. doc. a fl. 12);
11. A 6 de maio de 2025, a Reclamada recebeu um pedido de desculpa pelo atraso em responder à questão (cf. doc. a fl. 13);
12. A 26 de maio de 2025, foi solicitada à Reclamante um conjunto de informações com vista a acionar a garantia do produto (cf. doc. a fl. 14).

3.1.2. Factos Não Provados

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

- A. A celebração de um contrato de compra e venda de um colchão, de duas almofadas, de uma proteção de colchão e de um *sommier* com a Reclamada;
- B. A encomenda e o pagamento de um *sommier* à Reclamada;
- C. Que o colchão entregue à Reclamante tenha qualquer problema ou defeito.

3.1.3. Motivação

A convicção do Tribunal quanto à matéria de facto assentou no conjunto da prova produzida nos autos, analisada e conjugada, à luz das regras de experiência e de acordo com juízos de normalidade, segundo as regras da repartição do ónus da prova. A começar pelos documentos juntos aos autos, com destaque para aqueles mencionados a propósito de cada um dos factos dados como provados.

Foram ainda tomadas em consideração, por iniciativa do Tribunal, as declarações da Reclamante. Esclareceu a mesma que encomendou à Reclamada um colchão, uma proteção para o colchão, duas almofadas e um *sommier* à Reclamada. Que recebeu todos os bens à exceção do *sommier*, cuja entrega foi sendo sempre adiada. Que pediu a devolução dos bens à Reclamada e o reembolso do preço, o que não aconteceu.

Foi ainda inquirida a testemunha ----, sobrinha da Reclamante. Esclareceu a mesma que fez a compra de produtos --- tendo ficado satisfeito com os mesmos. Que a sua tia, ora Reclamante, ao ver os mencionados produtos, decidiu encomendar produtos da ---. Que, soube, através da sua tia, que o colchão entregue está estragado, por não ter *sommier* onde ficar colocado, que a sua tia encomendou, mas nunca recebeu.

Quanto ao facto não provado A., analisando os elementos de prova carreados para os autos, não ficou provado que a Reclamante celebrou um contrato com a Reclamada.

Senão vejamos.

O documento junto a fl. 3, consiste numa fatura emitida pela ----, não ficando provado a que entidade foi efetuado o respetivo pagamento. Além do mais, a mencionada fatura é *omissa* relativamente a um *sommier* e o respetivo pagamento. O facto de a Reclamante ter trocado inúmeras mensagens em português, para um endereço eletrónico denominado ---- não se mostra suficiente, atento o respetivo conteúdo, para dar como provada a celebração de uma compra e venda com a sociedade demandada ---, nem que a mesma seja a representante da ---

Pelos mesmos motivos, não ficou provado que a Reclamante tivesse encomendado e pago à Reclamada um *sommier* (facto não provado B.).

Quanto ao facto não provado C., não ficou demonstrado que o colchão entregue à Reclamada tenha qualquer problema ou defeito. Impunha-se prova adicional que permitisse ao Tribunal concluir que o colchão entregue tinha uma falta de conformidade.

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

3.2. DE DIREITO

*

O Tribunal é competente para a resolução do presente litígio, ao abrigo do artigo 14.o, n.o 2, da Lei de Defesa do Consumidor (Lei n.o 24/96, de 31 de julho), bem como dos artigos 5.o e 6.o do Regulamento do CACCL. Estamos perante um conflito de consumo, tal como definido no artigo 4.o do Regulamento do CACCL, de reduzido valor económico, atento o pedido deduzido pelo Reclamante.

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

**

A Reclamada encomendou à ---, um colchão, duas almofadas e uma proteção de colchão, por € 684,15.

A questão a resolver por este Tribunal consiste em saber se a Reclamada tem, ou não, perante a Reclamada o direito à devolução dos mencionados artigos com o reembolso do seu preço, ou, caso tal não seja possível, a substituição do colchão e a entrega do *sommier* em falta.

Compulsada a matéria de facto, a resposta é negativa.

A pretensão da Reclamante pressupõe, em primeiro lugar, a demonstração de que celebrou um contrato de compra e venda com a Reclamada, que compreendia um *sommier*, que pagou o respetivo preço e o que mesmo não foi entregue. Não tendo ficado provada tal encomenda, resta concluir pela improcedência da reclamação.

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 ação o valor de € 1.413,15 (mil quatrocentos e treze euros e quinde cêntimos), o valor indicado pela Reclamante e que não mereceu oposição pela Reclamada.

Sem taxas adicionais.

Notifique, com cópia.

Lisboa, 19 de outubro de 2025.

O Juiz Árbitro,
(Tiago Soares da Fonseca)