

Processo n.º 2024/2025

Sentença n.º 401/2025

1. PARTES

Reclamante: ---, devidamente identificada nos autos, com a assistência da DECO na pessoa do Dr. --;

Reclamada: ---, devidamente identificada nos autos, representada pela sua representante legal ---.

2. SUMÁRIO

I. Os direitos do consumidor na compra e venda de bens de consumo são regulados pelo Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro no que concerne aos negócios jurídicos celebrados após a sua entrada em vigor;

II. Nos termos do artigo 11.º, n.º 4 do Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro, o “[o] profissional deve entregar os bens na data ou dentro do período especificado pelo consumidor, salvo convenção em contrário”;

III. De acordo com o artigo 11.º, n.º 6 do referido Decreto-Lei, “[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”;

IV. De acordo com o artigo 11.º, n.º 9 caso o consumidor opte pela resolução do contrato a devolução do montante deve ter lugar no prazo máximo de 14 dias após a mesma, sendo que em caso de incumprimento do prazo o consumidor tem direito à devolução em dobro do montante pago (cf. artigo 11.º, n.º 10).

3. OBJETO DO LITÍGIO

Alega a Reclamante que, no dia 21.06.2024, celebrou um contrato de compra e venda de diversas peças de mobiliário com a Reclamada, entre as quais uma cama modelo estúdio igual foto em carvalho (dorado) para colchão em cima 1,90x75 / colchão em baixo 1,80 x75 [sic], tendo este bem um custo unitário de 500 € (quinhentos euros). A referida cama seria produzida de acordo com especificações da Reclamante, não configurando um bem que integrasse o acervo de mobiliário da Reclamada. A primeira entrega dos bens teve lugar em novembro de 2024, contudo a cama não correspondeu ao encomendado pela Reclamante, motivo pelo qual procedeu à devolução da mesma. Posteriormente, em janeiro de 2025 a Reclamada procedeu à entrega de uma nova cama, mas ainda sem corresponder ao solicitado pela Reclamante e a situação voltou a verificar-se em fevereiro de 2025.

Neste contexto, foi combinada uma nova entrega para ter lugar em março de 2025, designadamente na semana de 12 de março. No dia 14.03.2025, a Reclamante questiona a Reclamada sobre se a cama sempre será entregue, tendo obtido a informação que não, mas que seria possível entregar dia 21.03.2025. A Reclamante, por via de mensagem WhatsApp, no dia 14.03.2025 procedeu ao cancelamento da encomenda e solicitou o estorno do valor suportado.

Face à recusa da Reclamada em proceder ao cancelamento da encomenda, peticiona a condenação da Reclamada na resolução do contrato e na devolução do montante de 1.000 € (mil euros), ao abrigo do artigo 11.º do Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro.

A Reclamada, por seu turno, defende-se alegando que existiu alguma dificuldade em compreender exatamente a configuração da cama pretendida pela Reclamante, o que gerou alguns dos atrasos, mas que sempre procedeu de boa-fé a tentar corresponder ao que lhe havia sido solicitado. Ademais, alega que não se ficou a dever a si ou à sua conduta a não entrega na data de março de 2025, pois foi a fábrica que não enviou a cama. Finalmente, destaca que não compreende a postura da Reclamante, a qual deixou de ser cooperante quanto à entrega quando tudo se encaminhava para o cumprimento da mesma.

Não foi possível conciliar a posição das partes.

4. FUNDAMENTAÇÃO

4.1. DE FACTO

4.1.1. 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 Reclamada dedica-se à comercialização de produtos de decoração e design;
- b) No dia 21.06.2024, a Reclamante celebrou um contrato de compra e venda de diversas peças de mobiliário com a Reclamada, entre as quais uma cama modelo estúdio igual foto em carvalho (dorado) para colchão em cima 1,90x75 / colchão em baixo 1,80 x75 [sic], tendo este bem um custo unitário de 500 € (quinhentos euros);
- c) O preço já se encontra integralmente liquidado;
- d) A referida cama seria produzida de acordo com especificações da Reclamante, não configurando um bem que integrasse o acervo de mobiliário da Reclamada;
- e) A primeira entrega dos bens teve lugar em novembro de 2024, contudo a cama não correspondeu ao encomendado pela Reclamante, motivo pelo qual procedeu à devolução da mesma;
- f) Em janeiro de 2025 a Reclamada procedeu à entrega de uma nova cama, mas ainda sem corresponder ao solicitado pela Reclamante;
- g) A situação voltou a verificar-se em fevereiro de 2025.
- h) Foi acordada uma nova entrega para ter lugar em março de 2025, designadamente na semana de 12 de março;
- i) No dia 14.03.2025, a Reclamante questionou a Reclamada sobre se a cama sempre seria entregue, tendo obtido a informação que não, mas que seria possível entregar dia 21.03.2025;
- j) No dia 14.03.2025, a Reclamante, por via de mensagem WhatsApp procedeu ao cancelamento da encomenda e solicitou o estorno do valor suportado.

- k) No dia 18.03.2025, a Reclamante reiterou o cancelamento da encomenda através de carta registada e solicitou o estorno do valor suportado.

4.1.2. Factos não provados

Da discussão da causa, bem como da documentação junta aos autos, não resultaram como não provados, com interesse para a causa, quaisquer factos.

4.2. 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, através das declarações das partes, as quais foram admitidas. Foi ainda considerado o testemunho prestado por ---- arrolada pela Reclamada.

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.

Neste sentido, e atendendo à distribuição do ónus da prova determinada no artigo 342.º CC¹, “[à]quele que invocar um direito cabe fazer a prova dos factos constitutivos do direito alegado” e, nos termos do n.º 2 da mesma norma “[a] prova dos factos impeditivos, modificativos ou extintivos do direito invocado compete àquele contra quem a invocação é feita”.

Neste contexto, a Reclamante provou a celebração do contrato, bem como os termos do mesmo e o sistemático incumprimento dos prazos de entrega da cama objeto do contrato. Assim, os factos provados: os mesmos resultam quase integralmente da prova documental junta aos autos, tendo sido também consideradas as declarações prestadas pelas partes e os esclarecimentos trazidos pela testemunha arrolada pela Reclamada.

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

¹ CC – Código Civil.

4.2. 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), 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 de que cumpra oficiosamente conhecer.

*

Entre a Reclamante e a Reclamada foi celebrado um contrato de compra e venda (artigo 874.º CC) de coisa móvel (uma cama modelo estúdio igual foto em carvalho (dorado) para colchão em cima 1,90x75 / colchão em baixo 1,80 x75[sic], doravante cama). Na atualidade, a compra e venda para consumo é regulada pelo Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro. A Reclamada é uma sociedade comercial e a Reclamante adquiriu a cama para fins não profissionais, pelo que nos encontramos perante uma relação de consumo, na modalidade de compra e venda para consumo. As definições de consumidor e profissional, para efeitos da aplicação do regime jurídico da compra e venda para consumo, podem ser encontradas, respetivamente, nas als. g) e o) do artigo 2.º do Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro. Está, deste modo, preenchido o âmbito de aplicação do Decreto-Lei n.º 84/2021, tendo aplicação os remédios aí previstos caso se verifique um problema na entrega do bem.

Nos termos do Decreto-Lei n.º 84/2021, prevê o artigo 11.º, n.º 4 que “[o] profissional deve entregar os bens na data ou dentro do período especificado pelo consumidor, salvo convenção em contrário.”. De acordo com o contrato celebrado pelas partes, o bem não foi

entregue na data contratualmente prevista, tendo aliás sido tentada a entrega mais de três vezes, sem que em alguma delas o bem se tenha podido considerar como entregue.

Face a este estado de coisas, a Reclamante demonstrou sempre ser cooperante com vista a ultrapassar os problemas no cumprimento por parte da Reclamada. Contudo, em virtude de nunca ter sido cumprida a data acordada, no dia 14.03.2025, a Reclamante, por via de mensagem WhatsApp procedeu ao cancelamento da encomenda e solicitou o estorno do valor suportado e no dia 18.03.2025, a Reclamante reiterou o cancelamento da encomenda através de carta registada e solicitou o estorno do valor suportado, direito esse que lhe é concedido pelo artigo 11.º, n.º 7 do mesmo Decreto-Lei.

Neste contexto, determina o artigo 11.º, n.º 9, do Decreto-Lei n.º 84/2021, que “[a]pós a resolução do contrato, o profissional deve restituir ao consumidor a totalidade do montante pago até 14 dias após a referida resolução”. Em caso de incumprimento do referido prazo, dispõe o n.º 10 daquela norma que “[e]m caso de incumprimento do disposto no número anterior, o consumidor tem o direito à devolução em dobro do montante pago (...) [destaque nosso].

É, pois, legalmente previsto o direito que a Reclamante vem agora exercer. A resolução do contrato de compra e venda foi pedida no dia 14.03.2025 e até à presente data não teve lugar qualquer devolução do montante. Está, em muito, ultrapassado o prazo de catorze dias para a devolução do dinheiro. Assim, é perfeitamente lícito o pedido dirigido pela Reclamante.

Cumpre, contudo, esclarecer um ponto: a Reclamante peticiona a condenação da Reclamada no pagamento em dobro, solicitando que metade desse valor seja doado diretamente à Associação Portuguesa dos Doentes de Parkinson, com o número de identificação fiscal 504 058 550. Sucede, porém, que estamos perante um tribunal arbitral cuja competência se cinge às relações de consumo, ie, entre consumidor e profissional.

Logo, deverá ser a Reclamante a operar essa doação, não cabendo na jurisdição do tribunal ordenar a mesma.

5. DECISÃO

Pelo exposto, julga-se totalmente procedente, por provada, a presente reclamação, e, por consequência, condenando-se a Reclamada no pagamento de 1.000 € (mil euros), através de transferência bancária, para o IBAN a indicar pela Reclamante, no prazo máximo de 15 (quinze) dias úteis.

6. Valor da causa

Fixa-se à ação o valor de 1.000 € (mil euros), que corresponde ao valor indicado pela Reclamante e que não mereceu oposição da Reclamada.

Sem custas adicionais.

Notifique, com cópia.

Lisboa, 14 de outubro de 2025.

A Juiz Árbitro

(Daniela Mirante)