

Processo nº 2952/2025

Sentença n.º 472/2025

SUMÁRIO:

1. A recusa pelo profissional em repor a coisa em conformidade num prazo razoável e sem grave inconveniente para o consumidor permite a este, concluindo-se que o profissional é responsável, resolver de imediato o contrato nos termos do artigo 15.º, n.º 4-a)-iv), do Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro.
2. No caso de uma cozinha estar desconforme com o contrato, as despesas de restauração podem constituir um dano indemnizável se estiverem verificados os pressupostos da responsabilidade civil.

1. PARTES

Reclamante: ----, devidamente identificada nos autos;

Reclamada: ---- devidamente identificada nos autos.

2. OBJETO DO LITÍGIO

A reclamante pede a resolução do contrato de empreitada relativo a uma cozinha celebrado com a reclamada e a consequente restituição dos 4 839,49 € pagos. Pede ainda uma indemnização no valor de 160,50 €.

Em 13 de novembro de 2025, realizou-se audiência de julgamento. Estiveram presentes a reclamante e a reclamada. Não tendo sido possível a conciliação, foram ouvidas as partes e as seguintes testemunhas:

- --- - supervisora da relação cliente
- ---- – filho da reclamante.

A reclamada tinha ainda indicado como testemunha ---, mas acabou por prescindir, uma vez que não foi possível à testemunha comparecer.

4. FUNDAMENTAÇÃO

4.1. DE FACTO

A reclamante dirigiu-se à loja da reclamada para encomendar uma cozinha feita à medida. Foi-lhe dito que teria de efetuar o pagamento de 30 € para que fosse um técnico a sua casa tirar medidas e ver o espaço para depois ser apresentado um orçamento para a montagem. A testemunha da reclamante, seu filho, explicou de forma convincente que esteve presente nessa deslocação da mãe à loja e que lhes foi explicado que os 30 € seriam deduzidos no valor da instalação caso esta fosse adjudicada; caso contrário, os 30€ seriam suportados pela reclamante.

Um técnico indicado pela Reclamada deslocou-se à casa da reclamante no dia 17 de junho de 2025 para tirar as medidas e recolher a informação necessária para elaboração do orçamento de instalação.

Não tendo recebido notícias, a reclamante voltou a dirigir-se à loja da reclamada para ver se já seria possível fazer a encomenda. Segundo o testemunho do filho da reclamante, foram lá num dia e a arquiteta da reclamada disse-lhes que ainda não tinha recebido as medidas. Voltaram lá uns dias depois (27 de junho de 2025) e as medidas já estavam disponíveis no sistema, pelo que efetuaram a encomenda dos móveis da cozinha. Nesse dia, a reclamante pagou o valor total de 4 839,49 €.

A 16 de julho de 2025, já depois da entrega dos móveis, o orçamento para a instalação da cozinha foi enviado à reclamante. Esta não o aceitou, tendo optado por contratar terceiros para a realização da instalação.

Entretanto, a entrega dos móveis ocorrera no dia 14 de julho de 2025. Quando a equipa de instalação começou a montar os móveis, verificou-se que estes não cabiam. As medidas não incluíam uma viga no teto, pelo que os móveis de coluna não entravam; os móveis superiores teriam de ser montados abaixo da viga, deixando espaço insuficiente até ao móvel de baixo. Além disso, não se terá tido em conta o espaço para puxar o estore. As partes estão de acordo quanto a estes problemas dos móveis, que estão também documentados fotograficamente nos autos.

A reclamada alega, contudo, que, não tendo a reclamante optado pela instalação pelos seus técnicos, não será responsável. Não está em causa qualquer problema relacionado com a instalação, pelo que não colhe esta argumentação. Aliás, foi pago um preço separado pela visita do técnico a casa da reclamante para tirar medidas e ver o espaço para depois ser apresentado um orçamento para a montagem, o que demonstra que se trata de serviços distintos. No documento (junto durante a audiência) intitulado anexo 1: Pedido cliente ou nota de venda, referente aos serviços a prestar na “visita de orçamento” a que correspondem os 30 € pode ler-se, entre outras referências: “o que está incluído: revisão detalhada das medidas existentes na cozinha”.

A testemunha da reclamada afirmou que, depois da apresentação do orçamento de instalação, o técnico volta à casa dos clientes para retificar as medidas, pelo que a culpa seria da reclamante que realizou a encomenda sem aguardar pelo orçamento. Não nos parece também ser de acolher esta argumentação. A reclamante dirigiu-se à loja para fazer a encomenda e esta foi realizada pela funcionária da reclamada utilizando as medidas que constavam em sistema, comunicadas pelo técnico. Se o procedimento era o de haver necessariamente uma retificação das medidas, o que dificilmente se compreende, uma vez que o espaço não muda, então a funcionária não poderia ter efetuado a encomenda com aquelas medidas.

No que diz respeito à indemnização, a reclamante continua sem cozinha, tendo já passado cerca de quatro meses desde a entrega. Foram juntas ao processo faturas de refeições num restaurante entre o dia 24/7 e o dia 9/8, totalizando 203,20 €. A reclamante pede, contudo, uma indemnização de apenas 160,50 €, tendo em conta o limite de 5000 € da arbitragem potestativa ao abrigo do artigo 14.º-2 da Lei de Defesa do Consumidor.

4.2. DE DIREITO

O Tribunal é competente para a resolução do presente litígio, ao abrigo do artigo 14.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 do Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa (CACCL).

As partes têm personalidade e capacidade judiciárias e são legítimas.

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

**

Entre a reclamante e a reclamada foi celebrado um contrato de empreitada relativo a uma cozinha no dia 27 de junho de 2025, tendo a reclamante pago o valor total de 4 839,49 €.

Como a reclamada é uma sociedade comercial e a reclamante adquiriu a cozinha para uma utilização não profissional, estamos perante um contrato de empreitada de bens de consumo, regulado pelo Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro.

No âmbito do DL 84/2021, o vendedor tem o dever de entregar ao consumidor bens que sejam conformes com o contrato de compra e venda (cfr. artigo 5.º do DL 84/2021). Nos termos da alínea a) do n.º 1 do artigo 7.º, para serem conformes, os bens devem “ser adequados ao uso a que os bens da mesma natureza se destinam”. Neste caso, foi dado como provado que, apesar de ter efetuado previamente a medição da cozinha da reclamante, por via de um serviço pago por esta, a reclamada não entregou à

reclamante os móveis com as dimensões adequadas, não sendo possível a sua instalação na cozinha da consumidora e, portanto, o seu uso habitual.

Nos termos da alínea a) do artigo 6.º, para serem conformes, os bens devem ainda corresponder “à descrição” acordada. Neste caso, tendo sido convencionado que os móveis eram destinados à cozinha da reclamante, verifica-se que os móveis entregues não correspondem à descrição, uma vez que não cabem no espaço.

Estamos, portanto, perante uma situação de desconformidade da cozinha entregue com o contrato de empreitada celebrado entre reclamada e reclamante.

O profissional é responsável por qualquer falta de conformidade que se manifeste no prazo de três anos a contar da entrega da coisa, nos termos do artigo 12.º, n.º 1, do DL 84/2021. Quando a desconformidade se manifesta no prazo de dois anos a contar da data de entrega da coisa, o que sucedeu neste caso, presume-se que já existia na data de entrega (artigo 13., n.º 1).

O profissional/reclamada não conseguiu fazer prova de que a falta de conformidade resulta de um facto posterior à entrega que não lhe é imputável, pelo que não afastou a referida presunção, respondendo pela falta de conformidade. A circunstância de a instalação da cozinha não ter sido feita pela reclamada é irrelevante para o caso, uma vez que a desconformidade não resulta da instalação, mas dos próprios móveis, que não têm a dimensão que deveriam ter nos termos do contrato.

Em caso de falta de conformidade, o consumidor tem o direito de exigir do vendedor a reposição da conformidade, através da reparação ou substituição, a redução proporcional do preço ou a resolução do contrato, nos termos do artigo 15.º do DL 84/2021.

O direito à resolução do contrato, que corresponde ao pedido formulado pela reclamada, apenas pode ser exercido nos casos previstos no artigo 15.º, n.º 4. Neste caso, a reclamada informou a reclamante de que não era responsável, ao contrário do

que, como vimos, resulta do direito aplicável, o que significa, que se recusou a repor a cozinha em conformidade num prazo razoável e sem grave inconveniente para o consumidor. Ora, nos termos do artigo 15.º, n.º 4-a)-iv), tal permite que o consumidor, neste caso, a reclamante, resolva o contrato.

Nos termos do artigo 20.º, n.º 4-b), o exercício do direito de resolução do contrato determina a obrigação de o profissional reembolsar o consumidor do preço pago pelas coisas. Neste caso, a reclamada deve, assim, reembolsar a reclamante no valor pago por esta pela cozinha desconforme (4 839,49 €). A resolução gera também a obrigação da reclamante de devolver os bens recebidos. Neste caso, nos termos do artigo 20.º, n.º 8 do DL 84/2021, deve ser a reclamada a ir buscar os móveis a casa da reclamante.

Assim, declara-se resolvido o contrato e condena-se a reclamada a restituir à reclamante o valor de 4 839,49 €. A reclamante deve entregar à reclamada os móveis desconformes, sendo a recolha realizada pela reclamada sem qualquer custo para a reclamante.

A reclamante pede também uma indemnização no valor de 160,50 € pelos danos decorrentes da entrega da cozinha em desconformidade com o contrato.

O artigo 52.º, n.º 4, do DL 84/2021 estabelece que “os direitos previstos no presente decreto-lei não prejudicam o direito do consumidor a ser indemnizado nos termos gerais”. O artigo 12.º da Lei de Defesa do Consumidor (Lei 24/96, de 31 de julho) determina que “o consumidor tem direito à indemnização dos danos patrimoniais e não patrimoniais resultantes do fornecimento de bens ou prestações de serviços defeituosos”.

São requisitos gerais da responsabilidade contratual: o incumprimento do contrato, a culpa (que se presume, nos termos do artigo 799.º do Código Civil), a existência de danos e o nexo de causalidade entre o incumprimento contratual e os danos.

No caso em apreço, a desconformidade da cozinha e a resusa da reclamada em resolver o problema, afastando a sua responsabilidade, constituem o ilícito contratual. A

reclamante continua sem cozinha, tendo já passado cerca de quatro meses desde a entrega.

No que diz respeito à culpa, uma vez que esta se presume, nos termos do artigo 799.º do Código Civil, cabia à reclamada ilidir essa presunção, demonstrando que não agiu com culpa. A reclamada não fez prova da ausência de culpa e a recusa em responsabilizar-se ao longo de vários meses indicia até um comportamento culposos.

Relativamente aos danos, foram juntas ao processo faturas de refeições num restaurante entre o dia 24/7 e o dia 9/8, totalizando 203,20 €. Estes danos resultam do ilícito contratual, pelo que são indemnizáveis. A reclamante pede, contudo, uma indemnização de apenas 160,50 €, pelo que terá de ser esse o valor considerado para efeitos do presente processo.

Encontrando-se verificados todos os pressupostos da responsabilidade civil, deve a reclamada pagar à Reclamante a correspondente indemnização (160,50 €).

5. DECISÃO

Pelo exposto, julga-se procedentes os pedidos, declarando-se resolvido o contrato e condenando-se a reclamada a restituir à reclamante o valor de 4 839,49 € pago pela cozinha e a recolher os móveis e condenando-se a reclamada a indemnizar a reclamante no valor de 160,50 €. A reclamada deve, assim, pagar à reclamante o valor total de 4 999,99 € e recolher os móveis da casa da reclamante.

Sem custas adicionais.

Notifique.

Lisboa, 17 de novembro de 2025.

A Árbitra
(Joana Campos Carvalho)