

**Processo nº 3807/2016**

---

**RESUMO:**

A reclamação versa um contrato de compra e venda de uns móveis, celebrado entre a reclamante e a reclamada.

Entregues os móveis, a reclamante verificou que a estante não correspondia à encomenda, pelo que reclamou junto da empresa, tendo solicitado a resolução do contrato celebrado quanto à estante modelo "Oreana", com reembolso do valor pago (€191,00).

Face à prova produzida, a reclamação foi julgada improcedente e o contrato resolvido na parte relativa à estante.

---

**TÓPICOS**

**Produto/serviço:** Mobiliário e acessórios para casa e jardim

**Tipo de problema:** Contratos e vendas

**Direito aplicável:** : Artigo 13º nº 2 da Lei das Vendas fora do Estabelecimento (Decreto-Lei n.º 24/2014, de 14 de fevereiro),

**Pedido do Consumidor:** Resolução do contrato celebrado à distância quanto à estante modelo "Oreana", com reembolso do valor pago (€191,00).

---

**Sentença nº 8/2017**

---

**PRESENTES:**

(reclamante no processo)

(reclamada)

---

**FUNDAMENTAÇÃO:**

Iniciado o julgamento foi tentado o acordo, não tendo o mesmo sido possível.

Foi apreciada a reclamação, tendo-se concluído o seguinte:

A reclamante deslocou-se à loja da reclamada na Rua dos Bombeiros Voluntários, em Ourém e viu uma exposição da reclamada onde encontrou um aparador de que gostou.

O representante da reclamada exibiu aqui o catálogo que a reclamante viu na sua loja.

A reclamante, ainda na loja da reclamada, viu através de catálogo uma estante e, após ter chegado a casa, informou a reclamada através de mail (doc. 1) que gostaria de encomendar o aparador/móvel Planus de 4 portas, conforme visualizado na loja. A reclamante, informou ainda que gostaria que a reclamada lhe desse informações sobre possíveis estantes de cor branca, com o máximo de 57 cm de largura. Vi no vosso site a estante Oureana.

Na sequência do mail enviado pela reclamante (doc. 1), a reclamada respondeu com um mail refere a descrição de dois móveis e o preço (8/10/16).

A reclamada entregou os bens à reclamante no dia 8/11/16 e, no dia 16/11/16, a reclamante comunicou por escrito à reclamada que não queria a estante, uma vez que a estante tinha sido entregue há três dias e ainda não tinham decorrido os 14 dias.

Da análise da reclamação, dos documentos juntos e da exposição aqui feita pela reclamante e pela reclamada, dão-se como provados os seguintes factos:

1) Em 08/10/2016, a reclamante acedeu ao sitio da reclamada na internet ([www.naturacasa.net](http://www.naturacasa.net)), onde procedeu à encomenda de dois artigos de mobiliário (conf. Doc. 1): um móvel aparador "Planus", com 4 portas, nas medidas de 100x37x1,22 alt., com a estrutura em carvalho e as portas em branco, pelo valor de €261,00; e uma estante "Oreana", nas medidas de 55x82x40 profundidade, com 3 prateleiras (amovíveis) e uma porta em baixo a abrir da esquerda para a direita, em madeira de pinho envernizado com velatura branca, pelo valor de €191,00.

2) Na mesma data, a reclamante recebeu um e-mail da gerência da reclamada (Doc. 2), confirmando a encomenda, cujo valor total (€452,00) já incluía o valor do transporte e IVA, e informando que o prazo de entrega do bens seria de 15 dias aprox., devendo ser transferido 50% do valor (€226,00), para o IBAN da empresa.

- 3) Em 11/10/2016, a reclamante enviou e-mail à reclamada (Doc. 3) solicitando a substituição do móvel aparador por outro igual mas com 1,02 cms de altura, com pedido de informação sobre o valor total da encomenda.
- 4) Em 12/10/2016, a reclamada enviou e-mail à reclamante (Doc. 4) confirmando a alteração da medida do móvel aparador, passando o valor a ser de €241,00 e o valor total da encomenda (dois artigos) de €432,00.
- 5) Ainda em 12/10/2016, a reclamante procedeu à transferência de 50% do valor total da encomenda (€216,00, conf. Doc. 5), facto que deu conhecimento à reclamada, via e-mail em 13/10/2016 (Doc. 6).
- 6) Em 04/11/2016, a pedido da reclamada (Doc. 7), a reclamante procedeu ao pagamento dos restantes 50% (€216,00) do valor da encomenda, por meio de transferência bancária (Doc. 8).
- 7) Em 08/11/2016, a reclamante recebeu em sua casa, os dois móveis adquiridos à reclamada.
- 8) Em 11/11/2016, após ter verificado que a estante "Oreana" adquirida à reclamada não correspondia à expectativa que tivera no acto da encomenda, a reclamante contactou telefonicamente o gerente da reclamada (Sr. José Manuel Chaínho) a quem informou que pretendia exercer o seu direito de livre resolução quanto à estante, com reembolso do respectivo valor pago (€191,00), o que foi recusado pela empresa.
- 9) Em 16/11/2016, a reclamante formalizou por escrito (Doc. 9), o pedido de resolução do contrato celebrado à distância quanto à estante modelo "Oreana", com reembolso do respectivo valor pago pelo bem (€191,00) no prazo de 14 dias, lembrando a empresa que, de acordo com o Dec.-Lei nº 24/2014, de 14 de Fevereiro, estava previsto o direito do consumidor ao arrependimento na aquisição de bens cujo contrato fora celebrado fora do estabelecimento comercial. Estes os factos provados que passaremos a apreciar.

Da análise da reclamação, resulta com clareza que naquele dia a reclamada não tinha na sua loja a estante escolhida pela reclamante, ao contrario do que é afirmado no doc. 10 pela reclamada.

Resulta provado que a reclamante só viu a estante no dia em que lhe foi entregue em sua casa (8/11/16).

Assim, não se trata efectivamente duma compra no estabelecimento, ao contrario do que defende a reclamada, uma vez que não havia no estabelecimento qualquer estante do modelo escolhido pela reclamante, daí a necessidade de troca de mail's posteriormente e por isso só foi adquirido em momento posterior, através de orientações enviadas através de mail.

---

**DECISÃO:**

Nestes termos, em face da situação descrita, julga-se resolvido o conflito na parte relativa à estante e tendo-se em consideração o disposto no artigo 13º nº 2 da Lei das Vendas fora do Estabelecimento (Decreto-Lei n.º 24/2014, de 14 de fevereiro), "*incumbe ao consumidor suportar o custo da devolução do bem, exceto quando o fornecedor acordar em suportar esse custo*", o que não foi o caso, nem poderia ser, porquanto o fornecedor nem sequer aceitou que se trate de uma venda à distância, o transporte corre por conta da reclamante (80 euros).

Neste termos, em a reclamada deverá devolver à reclamante a quantia de 111 euros.

Se for a reclamante a entregar a estante na loja da reclamada, neste caso, a reclamada, deverá devolver aos reclamantes o valor na totalidade.

Sem custas.

Desta sentença ficam notificadas as partes.

---

Centro de Arbitragem, 18 de Janeiro de 2017

O Juiz Árbitro

---

(Dr José Gil Jesus Roque)