



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

**Processo nº 1008 / 2023**

---

## **TÓPICOS**

**Serviço:** Mobiliário e acessórios para casa e jardim

**Tipo de problema:** Rescisão do contrato

**Direito aplicável:** Decreto-Lei nº 84/2021, de 18 de outubro

**Pedido do Consumidor:** Recolha e reembolso do valor do estrado e pés (86,10€ + 28,29€ + 14,15€ + IVA). Se possível, compensação por transtorno causado.

---

## **SENTENÇA Nº 264 / 2023**

### **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 o Reclamante, em síntese, que adquiriu junto da Reclamada um colchão, um estrado e respetivos pés. Que o estrado entregue e os pés tinham uma cor diferente e a Reclamada, ao instalar o mesmo, entortou os pés do estrado. Pede, a final, a recolha e o reembolso do valor do estrado e de indemnização por danos não patrimoniais de € 1000,00 (cf. reclamação a fls. 1 e ss. e requerimento de 9 de junho de 2023).



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

Por sua vez, a Reclamada notificada da audiência de discussão e julgamento não contestou, tendo manifestado a sua disponibilidade para levantar o estrado ou o Reclamante entregar o estrado nas suas instalações, consoante a preferência deste (cf. *email* 12 de junho de 2023).

### **3. FUNDAMENTAÇÃO**

#### **3.1. DE FACTO**

##### **3.1.1. Factos Provados**

Da discussão da causa, com relevo para a boa decisão da causa, resultaram provados os seguintes factos:

1. A Reclamada é uma sociedade que comercializa colchões e estrados para camas (cf. fatura-recibo junta a fls. 5);
2. A 31 de janeiro de 2023, o Reclamante comprou à Reclamada, um colchão, um estrado e pés para o mesmo, por € 877,38 (cf. fatura a fls. 5);
3. O preço do estrado e dos pés foi de € 86,10, € 29,99 e € 14,15, acrescido de IVA a 23% (cf. doc. a fls. 5);
4. O Reclamante comprou os mencionados bens para a residência onde vive (cf. declarações do Reclamante);
5. Anteriormente, em data não apurada, e conforme anunciado no *site*, o Reclamante já tinha comprado à Reclamada um estrado e uns pés, ambos da mesma cor (pretos) (cf. declarações do Reclamante);
6. Em fevereiro de 2023 o colchão, o estrado e os respetivos pés foram entregues à Reclamante (cf. declarações do Reclamante);
7. A equipa de entrega do estrado ao Reclamante colocou os pés do estrado, sendo estes de cor castanha (cf. declarações do Reclamante e imagens a fls. 52 cores pelo Reclamante);
8. Pelo menos, dois dos pés do estrado do Reclamante estão torto (cf. fotografias a fls. 52 juntas pelo Reclamante);
9. A 10 de fevereiro de 2023, o Reclamante contactou a Reclamada, solicitando à mesma a substituição do estrado e dos pés (cf. *email* a fls. 7, e imagem a fls. 9. 15 e 16 e declarações do Reclamante);



10. A 10 de fevereiro de 2023, a Reclamada comunicou ao Reclamante que se existir alguma deformação dos pés, trocará os mesmos, mas que não procederá à substituição do estrado. Mais solicitou ao Reclamante para o mesmo desenroscar os pés do estrado e voltar a colocar os mesmos (cf. *email* a fls. 10);
11. A 10 de fevereiro de 2023, o Reclamante apresentou reclamação no livro de Reclamações da Reclamada (cf. doc. a fls. 6);
12. A 10 de fevereiro de 2023, a Reclamada informou o Reclamante que seria contactado pela equipa de entregas para tentar resolver o problema (cf. *email* a fls. 12);
13. A 11 de fevereiro de 2023, a Reclamada comunicou ao Reclamante que estava a tentar contactar o mesmo, para ir a casa do mesmo, mas sem sucesso (cf. doc. a fls. 13);
14. A Reclamada está disponível para trocar os pés dos estrados por pés de cor preta e eliminar a inclinação do mesmo (cf. *emails* a fls. 11, 20 e 27, e declarações da Reclamada);
15. Em março de 2023, a Reclamada fez deslocar técnico a casa do Reclamante para tentar verificar o estrado e os pés (cf. declarações do Reclamante).

### **3.1.2. Factos Não provados**

Com pertinência para o conhecimento da lide, não se deu provado o seguinte facto: A. Que o estrado entregue pela Reclamada ao Reclamante tenha algum defeito.

### **3.1.3. Motivação**

A convicção do Tribunal quanto à matéria de facto assentou no conjunto da prova produzida nos autos, analisada, conjugada e criticamente, à luz das regras de experiência e de acordo com juízos de normalidade, segundo as regras da repartição do ónus da prova.

Tal prova consistiu, antes de mais, nos documentos juntos aos autos, com destaque para aqueles mencionados a propósito dos factos dados como provados.

Foram ainda tomadas em consideração as declarações do Reclamante, tendo esclarecido que comprou à Reclamada um colchão e um estrado para sua casa, tendo a Reclamada entregue um estrado com uns pés de cor diferente das do estrado e que os pés montados pela equipa que procedeu à entrega estão tortos.



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



Que anteriormente já tinha comprado um estrado à Reclamada e que, por essa ocasião a cor anunciada do estrado coincidia com a cor dos pés do estrado (ambos pretos). Que solicitou à Reclamada a substituição do estrado e dos pés, mas que esta se recusou a proceder à substituição de ambas as peças.

Quanto ao facto não provado A., apenas ficou provado que dois dos pés do estrado comprado pelo Reclamante estão torto e que os mesmos são castanhos. Aqueles que constam da fotografia junta a cores pelo Reclamante, a fls. 52. Impunha-se prova adicional, para dar como provado que o estrado entregue pela Reclamada tem defeitos ou que os demais pés do estrado estão tortos. O próprio Reclamante, na sua segunda comunicação de 10 de fevereiro a 2023 efetuada à Reclamada, limita-se a colocar a hipótese de o estrado poder estar danificado (“pode ter danificado o estrado” - SIC).

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

### 3.2. DE DIREITO

\*

O Tribunal é competente.

As Partes têm personalidade e capacidade judiciárias e são legítimas.

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

\*\*

O Reclamante adquiriu um colchão, um estrado e os respetivos pés para uso pessoal a sociedade que se dedica, com intuito lucrativo, à sua comercialização. Estamos, assim, perante *uma compra e venda de bens de consumo*, prevista e regulada no Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro.

De acordo com o disposto no artigo 5.º do DL n.º 84/2021, o vendedor tem o dever de entregar ao consumidor bens que estejam, objetiva e subjetivamente, conformes com o contrato de compra e venda, estabelecendo o n.º 1 do artigo 13.º que se a falta de conformidade se manifestar num prazo de dois anos a contar da entrega se presume existente à data da entrega.



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



Entre os requisitos de conformidade objetiva dos bens, consta o dever de o bem possuir as qualidades habituais e expectáveis em bens do mesmo tipo [cf. alínea d) do n.o 1 do artigo 7.o do DL n.o 84/2021].

Adicionalmente, considera-se também existir falta de conformidade do bem, sempre que a mesma resulte de incorreta instalação do bem, sempre que este seja efetuada pelo profissional ou sob a sua responsabilidade [cf. artigo 9.o, alínea a), do DL n.o 84/2021].

Compulsada a matéria de facto, importa responder se existe, ou não, falta de conformidade dos bens vendidos pela Reclamada.

Quanto ao estrado, a resposta é negativa por não ter ficado provada qualquer falta de conformidade da mesma.

Relativamente aos pés do estrado, ficou provado que os mesmos são de cor diferente do estrado, contrariamente ou que sucedeu em aquisição anterior e que dois dos pés do estrado estão tortos. O que, em nosso entender, é submissível a uma falta de conformidade do bem [cf. artigo 7.o, n.o 1, al. b) e 9.o, alínea a), do DL n.o 84/2021].

Demonstrada a existência de uma desconformidade do bem com o contrato, importa conhecer as pretensões do Reclamante: a condenação da Reclamada na recolha e reembolso do valor do estrado e dos pés. O que, tacitamente, constitui um direito de resolução da compra destes bens.

Ora, quanto à recolha e devolução do preço do estrado, não tendo ficado provada qualquer desconformidade do mesmo, improcede o pedido do Reclamante.

Relativamente à recolha e reembolso do valor dos pés do estrado, importa recordar que, nas situações de falta de conformidade do bem, a lei estabelece uma hierarquia nos direitos do consumidor, dando primazia à reposição da conformidade: de modo indiferente, através da reparação ou da substituição do bem [cf. artigo 15.o, n.o 1, al. a), e n.o 2 do DL n.o 84/2021].

Adicionalmente, o legislador reconhece ao consumidor o direito à resolução do contrato no caso em que o profissional não tenha efetuado a substituição do bem [cf. artigo 15.o, n.o 4, al. a), ii) do DL n.o 84/2021].



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

Ora, não tendo ficado provado que a Reclamada se recusou a reparar ou substituir os pés do estrado entregue por outros, muito pelo contrário, apenas se pode concluir que o Reclamante não tem direito ao reembolso do preço dos pés do estrado.

Com efeito, ficou provado que a Reclamada procurou ir ao encontro das pretensões do Reclamante, tendo-se disponibilizado para ir a casa do mesmo, analisar a situação. Assim, se os pés do estrado do Reclamante não foram reparados e substituídos pela Reclamada estaremos apenas, quando muito, numa situação de mora que não permite a resolução do contrato.

Em suma, não procede a reclamação apresentada quanto ao reembolso do preço do valor do estrado nem dos pés, ainda que com fundamentação diferente.

Quanto à pretensão indemnizatória do Reclamante, porquanto assente em pretensões anteriores julgadas improcedentes também não procede.

#### **4. DECISAO**

Pelo exposto, julga-se totalmente improcedente a presente reclamação, e, em consequência, absolve-se a Reclamada dos pedidos.

Fixa-se à ação o valor de € 1160,19 (mil cento e sessenta euros e dezanove cêntimos), o valor dos bens adquiridos pelo Reclamante cujo reembolso é petitionado nestes autos, acrescido da indemnização petitionada pelo Reclamante e que não mereceu a oposição da Reclamada.

Sem custas adicionais.

Notifique, com cópia.

Lisboa, 21 de junho de 2023.

O Juiz Arbitro,

(Tiago Soares da Fonseca)