



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

**Processo nº 2955/ 2022**

## **TÓPICOS**

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

**Tipo de problema:** Impróprio para o objectivo pretendido

**Direito aplicável:** Decreto-Lei n.º 24/2014, de 14 de fevereiro; Diretiva 2011/83/UE do Parlamento Europeu e do Conselho de 25 de outubro de 2011; artigo 334.º do Código Civil

**Pedido do Consumidor:** Recolha do sofá e devolução do montante pago em dobro (2780€=1390€x2)

---

## **SENTENÇA Nº 31 / 2023**

### **1. PARTES**

Versam os presentes autos sobre a resolução de litígio arbitral em que são

**Reclamante:** ----, com identificação nos autos;

e

**Reclamada:** -----, com identificação nos autos também.

### **2. OBJETO DO LITÍGIO**

Alega o Reclamante, em síntese, que adquiriu por telefone um sofá à Reclamada. Que, uma vez entregue e não estando satisfeito com o mesmo, questionou a Reclamada da possibilidade de o trocar. Que, não tendo tal sido aceite, resolveu o contrato. Pede, a final, a condenação da Reclamada na recolha do sofá e no pagamento de € 2780,00 (cf. reclamação a fls. 1 e ss.).



Por sua vez, veio a Reclamada, em comunicação dirigida ao CACCL, alegar que o bem vendido foi visto, testado e analisado em loja da Reclamada pelo Reclamante, tendo então sido informado que era o único modelo da loja, motivo do seu preço especial, e que, caso pretendesse ficar com o sofá, teria de sinalizar 50% do seu valor. Que, no caso em concreto, o direito à livre resolução do contrato, não se aplica (cf. *email* a fls. 38). Posteriormente, veio a Reclamada alegar o mesmo por contestação formalmente apresentada, considerando que o contrato em questão não foi um contrato celebrado à distância ou fora do estabelecimento, concluindo pela improcedência da ação e absolvição da Reclamada do pedido.

### **3. FUNDAMENTAÇÃO**

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

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

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

1. A 29 de maio de 2020, o Reclamante deslocou-se à loja da Reclamada, em ----, onde verificou os sofás que esta tinha em exposição, designadamente aquele que posteriormente viria a encomendar (cf. encomenda de cliente a fls. 6, com menção “Material visto e verificado pelo cliente, sai da loja de ----”, declarações do Reclamante e inquirição da testemunha ----);
2. Nesta ocasião, o Reclamante experimentou o sofá que mais tarde viria a encomendar, tendo sido informado que era único, de exposição, motivo do seu preço e que, caso pretendesse adquirir o mesmo, teria de sinalizar 50% do mesmo (cf. encomenda de cliente a fls. 6, declarações do Reclamante e inquirição da testemunha ----);
3. A 30 de maio de 2022, o Reclamante, na sequência de contacto telefónico, encomendou o referido sofá à Reclamada, por € 1.390,00 (cf. doc. a fls. 3 a 7, declarações do Reclamante e inquirição da testemunha ----);
4. Metade do preço foi pago por ocasião da encomenda e o remanescente após a entrega (cf. docs. a fls. 3, 10, 11, 13, 15 e declarações do Reclamante);
5. O Reclamante adquiriu o mencionado sofá para a sua residência (cf. declarações do Reclamante);



6. A Reclamada é uma sociedade comercial que comercializa sofás (cf. doc. a fls. 6 e 15);
7. A 8 de junho de 2022, o sofá foi entregue ao Reclamante (cf. declarações do Reclamante);
8. A 17 de junho de 2022, o Reclamante comunicou à Reclamada a resolução do contrato (cf. *email* a fls. 16, *email* a fls. 17 e *email* a fls. 20);
9. A Reclamada não reembolsou o Reclamante do preço do sofá, nem agendou a sua recolha (cf. *email* a fls. 19 e declarações do Reclamante).

### 3.1.2. 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 especial relevância para os documentos mencionados a propósito dos factos provados.

Foram ainda tomadas em consideração as declarações do Reclamante, que esclareceu que adquiriu o mencionado sofá para a sua habitação e que no dia anterior à sua encomenda, o viu na loja da Reclamada. Que fez a encomenda do mencionado sofá por telefone, tendo posteriormente resolvido o contrato.

Foi ainda inquirida a testemunha -----, técnica de vendas da Reclamada, que trabalha na loja de -----. A mencionada testemunha esclareceu em julgamento que, no final de maio, na loja de -----, o Reclamante viu o sofá que depois viria a encomendar. Que, nessa ocasião, a testemunha lhe explicou que era um sofá de exposição, modelo único, motivo pelo qual o seu preço ser comparativamente mais reduzido que os demais. Que o Reclamante experimentou e viu o sofá. Que deixou o seu cartão de visita ao Reclamante e lhe deu a referência do sofá. Que a testemunha foi contactada telefonicamente pelo cliente, dizendo que tinha estado na loja e que queria encomendar o sofá. Que, nessa ocasião lhe disse para fazer encomenda por escrito, o que sucedeu.

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



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

### 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 oficiosamente conhecer.

\*

Importa, antes de mais, qualificar a relação jurídica em apreço.

O Reclamante adquiriu um sofá para uso não profissional a sociedade que se dedica, com intuito lucrativo, à sua comercialização (cf. factos provados n.ºs 3, 5 e 6). Desta feita, o negócio jurídico em apreço é *uma compra e venda de bens de consumo*.

A questão em discussão nestes autos diz respeito à admissibilidade, ou não, da livre resolução do contrato do Reclamante que genericamente. Concretamente, está em causa o eventual direito de o Reclamante resolver o contrato com fundamento em ter celebrado um *contrato à distância*, definido na alínea *h*) do artigo 3.º do Decreto-Lei n.º 24/2014, de 14 de fevereiro, na redação atual. Este direito, expressamente previsto no artigo 10.º deste diploma, concretiza-se na possibilidade de o consumidor resolver a compra e venda sem incorrer em quaisquer custos e sem necessitar de indicar o motivo no prazo de 15 dias a contar da entrega do bem.

Voltando ao caso dos autos, está provado que, na sequência de contacto telefónico, o Reclamante encomendou um sofá à Reclamante e que, dentro do prazo de 14 dias a contar da sua entrega, comunicou à Reclamante a intenção de proceder à sua resolução (cf. factos provados 3 e 8).

Adicionalmente ficou provado que, antes da mencionada encomenda, o Reclamante esteve na loja da Reclamada, onde viu e experimentou o sofá e onde foi informado das suas características, preço e condições de aquisição (cf. factos provados 1 e 2).

Em face do exposto, podemos retirar, em primeiro lugar, que a compra e venda entre as Partes é, ainda assim, uma *compra e venda à distância*. Com efeito, apesar de o Reclamante ter visto em loja da Reclamada o produto em questão,



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



a vontade de contratar, traduzida na aceitação da proposta ao público da Reclamada, mediante a encomenda do produto em causa, concretizou-se à distância, sem a presença física de ambas as partes, por recurso a técnica de comunicação à distância: o telefone. O facto de a mencionada encomenda ter sido aceite à distância permite inferir que a Reclamante tem um serviço organizado para o comércio à distância.

Tendo ficado provado a celebração de um contrato à distância, importa verificar se o Reclamante tem, ou não, o direito à livre resolução do contrato.

*Formalmente*, a resposta é afirmativa. Tendo o Reclamante celebrado um contrato à distância, tem, nos termos do artigo 10.º do Decreto-Lei n.º 24/2014, de 14 de fevereiro, o direito à livre resolução do contrato.

Materialmente, atendendo à *ratio* da norma que confere tal direito, por um lado, e à factualidade provada, por outro, a resposta só pode ser negativa.

Conforme observa a Doutrina, a principal razão do direito de resolução, sem necessidade de invocação de qualquer motivo, nos contratos celebrados à distância é a inexistência de contacto físico entre as partes, que não torna possível ao consumidor verificar as características do produto em causa. Numa “verdadeira” compra e venda à distância o consumidor tem apenas uma ideia, num casos mais aproximada do que noutros, daquilo que está a comprar: apenas com a sua entrega, se apercebe ou confirma a sua perceção daquilo que comprou.

Este escopo pode ser extraído dos considerandos da Diretiva 2011/83/UE do Parlamento Europeu e do Conselho de 25 de outubro de 2011, cuja transposição, entre nós, foi efetuada pelo Decreto-Lei n.º 24/2014, de 14 de fevereiro (cf. artigo 1.º). No considerando 20, o legislador comunitário reconduz a venda a distância como aquele que recorre “*à utilização exclusiva de um ou mais meios de comunicação à distância*” e, sobretudo, no considerando 37, quando afirma que “*uma vez que no caso das vendas à distância o consumidor não pode ver os bens antes da celebração do contrato, deverá dispor de um direito de retractação. Pela mesma razão, o consumidor deverá ter o direito de testar e inspeccionar os bens que comprou na medida do necessário para avaliar a natureza, as características e o funcionamento dos bens. [...]*”

Ora, no caso em concreto, nada disto sucedeu.

A ideia do Reclamante acerca do que estava a comprar foi adquirida em loja, onde, um dia antes da sua encomenda, o Reclamante viu as características do produto e, inclusivamente, foi informado que o produto em causa era único, por ser de exposição. O Reclamante sabia, ou não podia ignorar, exatamente as



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



caraterísticas daquilo que estava a comprar e que receberia em casa. No caso, nem sequer um produto igual ao que viu na loja, mas o exato produto que viu em loja e que experimentou.

Assim, perante o exposto, apenas se pode concluir que o pretendido direito do Reclamante à livre resolução do contrato com fundamento em ter celebrado um contrato à distância não procede. Estamos, de facto, perante um comportamento que é abusivo, por exceder manifestamente os fins do direito, que não pode ser permitido (artigo 334.o do Código Civil).

#### **4. DECISÃO**

Pelo exposto, julgo improcedente a presente reclamação, e, em consequência, absolvo a Reclamada ----- do pedido.

Fixa-se à ação o valor de € 2.780,00 (dois mil setecentos e oitenta euros), o valor indicado pelo Reclamante e que não mereceu oposição pela Reclamada.

Sem custas adicionais.

Notifique, com cópia.

Lisboa, 2 de fevereiro de 2023.

O Juiz Árbitro,

**(Tiago Soares da Fonseca)**