



Processo n.º 2766/2023

Sumário:

I – Por força do art. 4.º, n.º 1, da Lei de Defesa do Consumidor, o consumidor tem direito à qualidade dos bens e serviços.

II – A lei das vendas à distância – DL 24/2014 - obriga o vendedor/fornecedor a ressarcir o consumidor em dobro do valor pago, aquando da livre resolução do contrato nos termos da lei, se o valor não for devidamente reembolsado.

III – O consumidor tem direito a ser ressarcido de todos os danos patrimoniais e não patrimoniais sofridos, de acordo com a Lei de defesa do Consumidor.

1. Identificação das partes

Reclamante: A

Reclamada 1: B

Reclamada 2: C

Preâmbulo/ Da Arbitragem

O Centro é uma associação sem fins lucrativos, autorizado pelo Membro do Governo responsável pela área da Justiça para poder desenvolver a sua atividade e encontra-se inscrito junto da Direção-Geral do Consumidor como entidade de resolução alternativa de litígios, nos termos dos artigos 5.º e 16.º da Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro, que transpôs a Diretiva 2013/11/UE do Parlamento Europeu e do Conselho sobre a RAL, que estabelece o



enquadramento jurídico dos mecanismos de resolução extrajudicial de litígios de consumo (doravante Lei RAL).

O Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo (CNIACC), adiante designado abreviadamente como Centro, faz parte integrante da Rede de Arbitragem de Consumo, sendo um meio de resolução alternativa de litígios (RAL) e prestando informação no âmbito dos direitos dos consumidores.

Nos termos do art. 13º do Regulamento do CNIACC foi indicada a juiz árbitro aqui signatária, Elionora Santos, para a constituição do tribunal arbitral, e marcada tentativa de conciliação e julgamento arbitral para o dia 14 de março de 2024, às 10h00, nas instalações da DGC, em Lisboa, que se fixa como lugar da arbitragem.

2. Do objeto do litígio

Alega a Reclamante em síntese a este tribunal através do seu mandatário que após um contacto telefónico com a Reclamada, a 31.01.2023 recebeu um email da Reclamada onde era feita uma proposta para o modelo J – sofá de 3 lugares com 2 relax's elétricos e microfibra, tendo esse valor a taxa de entrega e montagem.

Houve recusa dessa proposta pela Reclamante a 01.02.2023 e tendo sido questionado qual o valor de orçamento pretendido a mesma respondeu no máximo 1800/1900€.

A 27.02.2023 a Reclamante recebeu um email que referia que para o valor solicitado a melhor proposta seria o modelo J na versão 3 lugares sem relax elétrico no valor de €1190, um valor promocional de saldo, e o total do orçamento com tudo incluído seria de €1490.

A reclamante perante a proposta comunicou que gostaria de confirmar o tudo incluído ser o relax, transporte, montagem, tratamento do tecido microfibra(impermeabilização e nódoas) e em caso afirmativo querer avançar com a compra.



A funcionária da reclamada mediante email de 01.03.2023 respondeu “ sim o valor de €1490 já inclui o serviço de transporte, montagem e o plano de proteção. Envio em anexo o orçamento devidamente atualizado para o modelo Joseph sofá de 3 lugares simples em tecido microfibra.”

A reclamante comprou assim o sofá a 04.03.2023, pelo valor de €1490 tendo sido contratado o serviço de transporte, montagem e plano de proteção.

A 12.07.2023 o sofá encomendado foi entregue no domicilio da reclamante e nesse momento deparou-se logo a mesma com um sofá diferente daquele que tinha comprado, na medida em que não incluía o relax elétrico pretendido.

A reclamante enviou logo nesse dia email à reclamada comunicando-lhe que conforme emails trocados e conversas telefónicas tidas sempre foi bem explícita quanto ao tudo incluído. A 14.07.2023 fez formalmente um email à Reclamada cfr consta nos autos, considerando que houve uma má interpretação das partes, fazendo com que comprasse um modelo diferente do que pretendia, pelo que veio exercer o seu direito de cancelamento da referida compra, aguardando o contacto para ser agilizado o procedimento.

Recebeu um email de resposta a 03.08.2023, recusando a sua pretensão ao que voltou a responder insistindo na sua livre resolução como remetido a 14.07.2023.

A 04.08.2023 a Reclamada voltou a responder à reclamante no sentido de considerar que toda a informação foi prestada de forma clara nos emails enviados, onde estavam as características escolhidas.

E alega o art. 17 das exceções ao direito de livre resolução nomeadamente pela al. c) de que quando o fornecimento de bens seja confeccionado de acordo com especificações do consumidor ou manifestamente personalizados.

A Reclamante não aceita esta posição e por isso recorre a este tribunal arbitral fazendo também alegações de direito conforme pedido aos autos.

Considera a final que o direito de livre resolução lhe assiste, as características do bem entregue nem sequer correspondiam às características do sofá pretendido, concretamente devido à falta de relax elétrico, o que acresce



à motivação pela qual não se poderá considerar este um bem confeccionado de acordo com as especificações do consumidor.

Entende que não se verificando nenhuma exceção o direito de livre resolução invocado a 14.07.2023 foi errada e ilegalmente recusado pela demandada. E alega ainda que durante as comunicações nunca foi a reclamante informada pela vendedora de qualquer exceção ao direito de livre resolução que entende existir, e que foi alegada após a realização do negócio.

Conforme pedido realizado pela Reclamante a este tribunal existe assim em seu entendimento uma violação para além do seu direito à livre resolução por se tratar de uma venda à distância, sem exceções, a aplicação do regime aplicável à defesa dos consumidores. E acrescenta que à presente situação também se aplica o DL n.º 84/2021, de 18 outubro, com várias referências legais, mas aludindo aos requisitos dos art.ºs 5 e 6, e à falta de conformidade do bem entregue de acordo com o acordado entre as partes, nomeadamente à falta de funcionalidade do relax elétrico.

Tendo a reclamada recusado proceder à reparação ou substituição do sofá em causa, sem custos acrescidos para a reclamante, tem esta direito à resolução do contrato e ao reembolso do preço que pagou pelo bem,

É por fim alegado a modalidade de erro sobre o negócio, nos termos dos art.ºs 251 e 247 Código Civil.

Pretende assim a reclamante a resolução do negócio com base no direito de livre resolução, ou caso assim não se entenda a resolução por falta de conformidade do bem adquirido ou se assim também não se entender pretende a anulação da compra com base no erro sobre o objeto do negócio.

Contactada a entidade Reclamada B a mesma nunca apresentou contestação escrita. Apenas informou este tribunal através de email vindo com endereço de [.....](#) a 03.01.2024 que não tinha nenhum cliente registado com o nome da reclamante, nem qualquer contrato de compra e venda com a mesma.



Posteriormente a Reclamante solicitou para ser deduzido o pedido contra a C, e contra a empresa espanhola M, com sede em Espanha e identificação fiscal espanhola.

Novamente a 16.01.2024 a segunda Reclamada a C vem informar também por endereço de email da B, que não tem nenhum cliente registado com o nome da reclamante ou qualquer contrato de compra e venda com a mesma.

3. Valor da Causa

Nos termos da lei, o valor da causa corresponde ao valor atribuído ao pedido final formulado pela reclamante.

Assim e de acordo com o apresentado no caso, e compreendendo o pedido reformulado em audiência, com toda a prova realizada, fixa-se o valor da causa em **€1490** (mil quatrocentos e noventa euros).

4. Da tentativa de conciliação e do julgamento arbitral

Na data e hora designada para a audiência verificou-se que apenas esteve presente a Reclamante e o seu mandatário ilustre Dr. R

A ausência da Reclamada não sendo motivo para adiamento da audiência por se encontrar devidamente notificada, não impede a continuidade do processo com a apreciação da prova os termos realizados nos autos.

Por isso e de acordo com o art. 14º do Regulamento, e da LAV deu-se lugar ao andamento da audiência.

Finda a produção de prova, e, concluídas as alegações finais, foi encerrada a audiência de discussão e julgamento, tendo sido os presentes informados que posteriormente seriam notificados da Sentença.

5. Fundamentação:



Dos fundamentos de facto

5.1. Resultam como factos provados:

- a. A reclamante trocou emails para a compra de um sofá da marca B, com determinadas características;
- b. Os emails foram trocados com funcionários que se identificam da Marca B, mas sem a menção a nenhum n.º fiscal de empresa;
- c. Finalmente foi acordada a compra de um modelo de sofá J de 3 lugares, com relax, transporte e montagem e tratamento de tecido microfibra (impermeabilização e nódoas);
- d. De acordo com emails trocados verifica-se que o valor acordado foi pago num sinal de 35% do final acordado de €1490, que deu €525;
- e. Mas a compra foi aparentemente faturada (com menção de contrato) por uma empresa espanhola a M, que não é parte neste processo.
- f. Nunca foi feito nenhum contrato formal de compra e venda que fosse remetido à parte com as condições e para sua assinatura;
- g. Foi informada a Reclamante que os modelos eram feitos por encomenda e que demorava 3 a 4 meses a entrega;
- h. Em email datado de 27.02.2023 às 13h42 a Reclamante pretende confirmar que o “tudo incluído” tem o relax, transporte/montagem e tratamento de tecido microfibra (impermeabilização e nódoas);
- i. O qual só foi respondido a 01.03.2023 com uma indicação de que o valor de €1490 inclui serviço de transporte e montagem e plano de proteção; ali são dados os elementos sobre o pagamento e a formalização da encomenda para contrato com a B;
- j. Empresa representada nos autos pela Reclamada 1;
- k. Nenhuma menção ou resposta negativa é dada quanto ao relax;
- l. Nenhum contrato ou formulário de adesão ou/e de livre resolução foi dado à consumidora;
- m. Nenhuma explicação sobre o fabrico personalizado ou o impedimento à resolução foi transmitido;



- n. Não havendo nenhum contrato formal escrito foi realizado;
- o. Mas a aquisição foi sempre tratada com os vendedores da B representada em Portugal pela loja da Reclamada 1;
- p. O valor pago foi faturado por uma empresa espanhola terceira a M, com o CIF ..., e com registo mercantil de Ourense;
- q. Onde a 04.03.2023 ficou registado um total de contrato de €1355, dos quais foi pago nessa data um valor de adiantamento de €525;
- r. Embora os comprovativos do pagamento não constem nos autos;
- s. Distribuído por €1190 do sofá, €165 do programa de nódoas e €40 de um kit de limpeza e manutenção;
- t. A fatura da encomenda refere que a encomenda é feita à Itália e que o cliente pretende a entrega por equipa técnica;
- u. E por isso é faturado a 31.05.2023, com data de vencimento a 30.06.2023 o valor de entrega do sofá de €140;
- v. Fatura de entrega emitida pela Reclamada 2;
- w. A entrega aconteceu a 12.07.2023;
- x. Nessa data a reclamante verificou que o produto não correspondia ao que pretendia contratar;
- y. Pois faltava a característica essencial para si à contratação do relax elétrico;
- z. E a 14.07.2023 formalizou o seu pedido de resolução do contrato, solicitando o cancelamento do contrato junto do email que sempre usara da Reclamada 1;
- aa. Houve novos emails trocados com esta Reclamada, sem que a situação se resolvesse, de acordo com o solicitado pela reclamante;
- bb. Nunca aquela reclamada ao receber os emails indicou nada ter vendido ou contratado;
- cc. Apesar de nos autos e em contestação terem referido as duas reclamadas nenhum contrato ou reconhecimento da cliente terem.
- dd. À data nenhum valor foi devolvido à reclamante nem o bem foi recolhido como solicitada a resolução.



Os factos provados tiveram por base os depoimentos do Reclamante, assim como a documentação referenciada junta aos autos, o que devidamente conjugado com as regras da experiência comum e os critérios de razoabilidade alicerçou a convicção do Tribunal.

5.2. Resultam como factos não provados

- a. Que tenha havido culpa ou negligência no tratamento do caso pelo Reclamante;
- b. Que a mesma em momento algum tenha aceite comprar o sofá sem relax, o que procurou esclarecer;
- c. Que tenha sido informada não dispor do direito de livre resolução;
- d. Que a Reclamada 1 como representante da B em Portugal não tenha de reconhecer a Reclamante como cliente quando trocou vários emails com a mesma e enviou os elementos para a faturação da compra;
- e. Que a Reclamada 2 possa não reconhecer a Reclamante, quando recebeu e faturou o valor da entrega do bem;

Os factos não provados resultam da ausência de mobilização probatória credível que permitisse ao Tribunal aferir da veracidade dos factos, após a análise dos documentos juntos, bem como assim perante ausência de outras testemunhas, em especial da vendedora em concreto, peritos, ou prova cabal dos mesmos.

6. Do Direito

Como abaixo se decidirá importa desde logo sublinhar que este caso em discussão é deveras estranho, na forma como um consumidor se vê enredado



com uma compra, e uma forma de faturação, sem contrato escrito, em que as partes envolvidas entendem não contestar nem responder ao tribunal, além de que não conhecem a reclamante como cliente.

Há ainda aqui a envolvimento de uma entidade terceira espanhola para a faturação, mas que em nada foi envolvida na negociação, pelos emails trocados, e cuja informação não consta no site da marca B.

Inclusive a marca tem representação em Portugal de acordo com informações no portal de empresa, pela Reclamada 1, mas que não chega a formalizar a relação com esta reclamante consumidora, lesando-a desde logo nas devidas e importantes informações a que deveria ter direito.

Causou a dúvida em todo o processo de mediação sobre quem é realmente o vendedor deste sofá e que fará ser realizada esta decisão, sem que tenha logrado vir a descobrir-se a verdade material dos factos.

Assim a decisão será tomada tendo por base os factos provados, o direito e a convicção formada por este tribunal face à prova apresentada aos autos.

Entendemos, pois, que ficou provado existir entre a reclamante e a Reclamada1, a celebração de um contrato de compra e venda, à distância realizado a 04.03.2023, por email, para a aquisição de um sofá modelo J 3 lugares com relax, transporte, manutenção e impermeabilização da marca B.

A consumidora reclamante teve acesso apenas às informações transmitidas por email, e nunca recebeu nem um formulário de livre resolução, nem um contrato formal, nem nenhum tipo de indicação que a auxiliassem caso após a entrega do bem pretendesse resolver o contrato, sem nenhum motivo, conforme lhe dá a nossa lei direito.

A entrega do produto só ocorreu a 12.07.2023, sendo faturada a compra com um adiantamento de €525, e depois o valor de €830, e uma entrega de €140, num total de €1495.

Assim a Reclamada 2 foi a responsável pela entrega a esta cliente que deve reconhecer, e cujos efeitos da resolução realizada do contrato que ocorreu, deverá também ser responsabilizada pela resolução.



Com a entrega do produto a 14.07.2023 conforme acima descrito o consumidor passa a ter 14 dias para decidir e livremente se pronunciar pela resolução do contrato, uma vez que estamos perante uma venda realizada à distância e fora do estabelecimento comercial.

Antes de mais e de forma a caracterizar tal relação jurídica, revela-se essencial o recurso ao preceituado no artigo 874.º do Código Civil, segundo o qual a “compra e venda é o contrato pelo qual se transmite a propriedade de uma coisa, ou outro direito, mediante um preço”.

Recorta-se tal figura negocial como um contrato translativo (porquanto opera a transferência de um direito), revestindo eficácia real.

É igualmente um contrato oneroso uma vez que cada uma das partes busca para si uma vantagem económica mediante a correlativa atribuição de uma outra vantagem económica à contraparte, sendo também bilateral ou sinalagmático, considerando que ambos os contraentes se obrigam reciprocamente, assumindo cada um, simultaneamente, a veste de devedor e credor.

Ao lado do efeito real do contrato de compra e venda, o mesmo é por natureza obrigacional por dele emergirem obrigações, nomeadamente, para o vendedor, a obrigação de entrega da coisa e, para o comprador, a obrigação de pagamento do preço (cfr. artigo 879.º, alíneas b) e c), do Código Civil).

Sendo a Reclamada¹ é nosso entender a vendedora, pois foi a empresa com a qual toda a negociação ocorreu, e sendo uma sociedade comercial, e uma vez que a reclamante comprou o bem para uma utilização não profissional, estamos perante um contrato de compra e venda de bens de consumo.

Desconhece a consumidora quem é a empresa espanhola que faturou esta compra, com quem nunca contactou, nem teve relação jurídica, e cuja menção pelo IBAN transmitido pela Reclamada 1 volta no cabeçalho da fatura é identificada como B que é representada em Portugal pela Reclamada 1.



É, assim, aplicável à situação dos presentes autos, o regime legal do contrato de compra e venda à distância, regulado pelo Decreto-Lei n.º 24/2014, de 14 de fevereiro, na sua versão atualizada pela Lei n.º 10/2023, de 03 de março.

Para os devidos efeitos, o diploma determina nas suas definições que um contrato celebrado à distância é «um contrato celebrado entre o consumidor e o fornecedor de bens ou o prestador de serviços sem presença física simultânea de ambos, e integrado num sistema de venda ou prestação de serviços organizado para o comércio à distância mediante a utilização exclusiva de uma ou mais técnicas de comunicação à distância até à celebração do contrato, incluindo a própria celebração.»

De acordo com o diploma supramencionado são requisitos de celebração, quanto à sua forma, uma série de informações obrigatórias, que constam do art. 4º e do art. 5º.

Bem como pela nova redação do art. 6.º do diploma deveria ter ocorrido a confirmação da celebração do contrato:

« 1 - O fornecedor de bens ou prestador de serviços deve confirmar a celebração do contrato à distância, em suporte duradouro, no prazo de cinco dias contados dessa celebração e, o mais tardar, no momento da entrega do bem ou antes do início da prestação do serviço.

2 - A confirmação do contrato a que se refere o número anterior realiza-se com a entrega ao consumidor das informações pré-contratuais previstas no n.º 1 do artigo 4.º, salvo se o profissional já tiver prestado essa informação, em suporte duradouro, antes da celebração do contrato.»

Sendo que todas as informações devem ser prestadas ao consumidor de forma clara e compreensível por meio adequado, e com respeito pelo princípio da boa-fé, e da lealdade nas transações comerciais.



Além disso quanto uma encomenda feita por via eletrónica, enquanto contrato celebrado à distância, é realizada, e implicar para o consumidor uma obrigação de pagamento – como foi o caso – o fornecedor do bem deve dar ao consumidor de forma clara e bem visível, e antes da encomenda se concluir, as informações pré-contratuais previstas na lei supramencionada, nomeadamente no art. 4º, alíneas d), e), f), g), h), i), q) e u) do n.º 1 do artigo anterior.

O diploma prevê ainda que haja requisitos de forma quando aos contratos celebrados fora do estabelecimento comercial, como é o caso, e que entendemos não terem sido cumpridos pela Reclamada 1.

Assim: « *Artigo 9.º*

Requisitos de forma nos contratos celebrados fora do estabelecimento comercial

1 - O contrato celebrado fora do estabelecimento comercial é reduzido a escrito e deve, sob pena de nulidade, conter, de forma clara e compreensível e na língua portuguesa, as informações determinadas pelo artigo 4.º

2 - O fornecedor de bens ou prestador de serviços deve entregar ao consumidor uma cópia do contrato assinado ou a confirmação do contrato em papel ou, se o consumidor concordar, noutro suporte duradouro, incluindo, se for caso disso, a confirmação do consentimento prévio e expresso do consumidor e o seu reconhecimento, nos termos da alínea l) do n.º 1 do artigo 17.º»

Desta feita e considerando o negócio realizado, e pago, a consumidora Reclamante tem o prazo de 14 dias para resolver o contrato feito à distância, o que o fez por email, conforme provado nos autos. Dando assim cumprimento ao direito de livre resolução previsto no art. 10º, n.º 1 do diploma em apreço, que prevê:

« Direito de livre resolução nos contratos celebrados à distância ou celebrados fora do estabelecimento



1 - O consumidor tem o direito de resolver o contrato sem incorrer em quaisquer custos, para além dos estabelecidos no n.º 3 do artigo 12.º e no artigo 13.º, quando for caso disso, e sem necessidade de indicar o motivo, no prazo de 14 dias ou, nos contratos celebrados fora do estabelecimento comercial a que se referem as subalíneas ii) e v) da alínea i) do artigo 3.º, no prazo de 30 dias, a contar: (...)

b) Do dia em que o consumidor (...) adquira a posse física dos bens, no caso dos contratos de compra e venda (...))»-

Desta feita e pelo exercício do direito em causa, os efeitos do mesmo permitem que a Reclamante cfr. art.º 11, n.º 2, possa tornar no presente caso inequívoca a sua declaração de resolução.

Com o cumprimento legal desta livre resolução o legislador faz incumbir perante o fornecedor uma série de obrigações, nomeadamente o prazo de 14 dias, a contar de quando foi informado da decisão de resolução, para reembolsar o consumidor de todos os pagamentos recebidos, incluindo os custos de entrega do bem, atendendo ao art. 12º n.º 1, e art. 13º do diploma que rege as vendas à distância.

Devendo o reembolso ser feito pelo mesmo modo que foi utilizado para a transação inicial, no caso uma transferência bancária.

Por fim determina o n.º 6 do art. 12.º que se existir incumprimento da obrigação de reembolso dentro do prazo previsto no n.º 1, que era de 14 dias, terá o fornecedor de devolver em dobro, no prazo de 15 dias úteis, os montantes pagos pelo consumidor, sem prejuízo do direito do consumidor à indemnização por danos patrimoniais e não patrimoniais.

Ora neste caso os prazos estão todos largamente ultrapassados, uma vez que a venda ocorreu a 04.03.2023, com entrega a 12.07.2023 e a resolução escrita sem que tenha de haver motivo a 14.07.2023.

Nos termos deste regime, as reclamadas deverão ressarcir o consumidor Reclamante de todos os valores em apreço.



Deixamos ainda algumas notas finais, que este tribunal entende serem relevantes para o processo, mas tal ter sido mencionado nos autos importa ainda ter presente que este tribunal fica desde logo sujeito ao pedido, e não pode decidir para além do mesmo.

Assim, e apesar de não ter havido contestação, entende não recair esta situação em nenhuma exceção do art. 17.º do diploma das vendas à distância. Não há qualquer prova nos autos que o bem sofá seja feito à medida ou de forma exclusivamente personalizada que permitam esta alegação.

O valor peticionado foi apenas de €1490 (que não corresponde totalmente com o valor pago, de €1495 pela soma das quantias faturadas) mas nada impede que venha a parte a ponderar pedir em outra ação própria uma indemnização por todos os danos sofridos e que possa comprovar tidos com este transtorno, assim como poderia ter sido alegada a responsabilidade de devolução em dobro do valor pago à reclamada 1, por terem sido violadas as obrigações do art. 12.º do mesmo diploma, nomeadamente por se terem ultrapassados os 15 dias úteis após o pedido de resolução, para essa mesma resolução.

A intervenção de uma entidade terceira a faturar o que fora contratado com a Reclamada 1 por email, deveria ainda ser alvo de análise de autoridades fiscais e tributárias, uma vez que a Reclamante não teve qualquer relação contratual com aquela e desconhece o andamento que teve o valor que pagou uma vez que não detém um recibo com valor fiscal emitido pela entidade que se considera aqui vendedora.

Entende, assim este tribunal ter a Reclamante o direito a resolver o contrato devendo ser devolvido o bem adquirido, a expensas da Reclamada 1, e esta reembolsar o consumidor do preço pago pelo bem, após a sua receção nas instalações, utilizando para o respetivo reembolso o mesmo meio de pagamento que foi usado pela reclamante na transação inicial.



Uma vez que a resolução do contrato prevê a devolução sem custos de todos os valores, deve também a reclamada 2 devolver o valor do transporte cobrado à reclamante.

Conforme peticionado deve assim a Reclamante ser ressarcida de todos os valores pagos às reclamadas, tendo de permitir a recolha e devolução do bem nas devidas condições conforme art. 13.º do diploma que tutela esta venda à distância.

7. Da decisão

Atento ao exposto, e sem necessidade de mais considerações, considera-se a ação totalmente procedente, condenando-se as Reclamadas à resolução do negócio e devidas consequências legais.

Deposite e notifique.

Lisboa, 28 março 2024

A juiz-árbitro

Eleonora Santos