

**Pº nº 1288/2025**

**Requerente:**

**Requerida:**

## **Sentença**

### **Sumário:**

**I – Como subtipo do contrato de compra e venda, surge o contrato de compra e venda de consumo, ao qual se aplica o Código Civil, enquanto lei geral, a Lei n.º 24/96, de 31 de julho, que estabelece o regime legal aplicável à defesa dos consumidores, e outros diplomas de proteção dos consumidores, especialmente, no caso, o DL n.º 84/2021, de 18/10 relativo à compra de bens e serviços;**

**II – Inexistindo qualquer desconformidade nos bens adquiridos não tem o consumidor direito a resolver o contrato e à devolução do preço pago;**

### **I – Relatório**

1 - A Reclamante, pretende a devolução das quantias por si paga à Reclamada, num valor total de 140,00 euros;

2 - A Reclamada não apresentou contestação, nem esteve presente na audiência arbitral;

3 - Não foi possível obter conciliação das partes uma vez que a reclamada não esteve presente, nem se fez representar, na audiência arbitral;

## **II - Saneamento**

O Tribunal Arbitral foi regularmente constituído, as partes gozam de personalidade e capacidade judiciárias, são legítimas e estão devidamente identificadas nos presentes autos.

O processo não enferma de nulidades ou exceções de que cumpra conhecer.

## **III - O objeto do litígio**

O objeto do litígio reside na questão de saber se a Reclamante tem direito à devolução dos valores por si pagos pela compra e aplicação dos rolos de papel de paredes;

## **IV- Fundamentação**

1- Dos Factos provados:

Com relevância para a decisão, resultam provados os seguintes factos:

- a) O Reclamante adquiriu à Reclamada, em 28 de janeiro de 2023 e para seu uso pessoal, dois rolos de papel de parede com a Ref.<sup>a</sup> 32437 Shades Marburg, pelo valor unitário de setenta (70,00) euros, num total de 140,00 euros;
- b) Na mesma data e porque essa fosse a condição da vendedora, foi

contratada a aplicação dos rolos de papel de paredes adquiridos, serviço pela qual a reclamante pagou o valor unitário de sessenta (60,00) euros, num total de 120,00 euros;

c) A reclamante entregou então à reclamada, por conta do preço devido, a quantia de 130,00 euros, ou seja, metade do valor dos bens e serviços por si adquiridos;

d) Em junho de 2023 e porque tivesse dado conta de que iria precisar de mais um rolo de papel de parede, a reclamante encomendou à reclamada um novo rolo de papel de paredes e a correspondente aplicação, pelo valor, respetivamente, de 70,00 e 60,00 euros, num total de 130,00 euros;

e) A reclamante fez saber que só tinha interesse nesse terceiro rolo de papel se este fosse do mesmo lote dos dois rolos que havia adquirido anteriormente;

f) A encomenda ficou disponível em 20 de novembro de 2023;

g) Só em abril de 2025 é que a reclamante foi levantar os produtos por si encomendados e pôde constatar que o terceiro rolo não era exatamente igual aos dois anteriormente por si adquiridos;

h) Em 17 de maio de 2025 a reclamante foi entregar na loja da reclamada os três rolos de papel por si adquiridos, exigindo então a devolução integral dos valores por si pagos à reclamada;

i) A reclamada devolveu à reclamante o valor referente à compra e à aplicação do terceiro rolo por esta adquirido, mas só transferiu para a conta desta a quantia de 120,00 euros;

j) A reclamada recusa-se a devolver à reclamante o valor dos dois primeiros rolos por esta adquiridos e bem assim do valor das respetivas aplicações;

2- Dos Factos não provados:

- Não se mostraram provados quaisquer outros factos com relevo para a

boa decisão desta causa;

#### **IV – Motivação**

O Tribunal Arbitral formou a sua convicção nos documentos juntos aos autos, das declarações da Reclamante e da testemunha por esta apresentada, tudo conjugado com as regras da experiência comum;

#### **VI - Do Direito**

Da matéria de facto resultou provado que as partes celebraram um contrato misto de compra e venda e prestação de serviços, por meio do qual a reclamante adquiriu à reclamada, primeiro, dois rolos de papel de parede e, mais tarde, um terceiro rolo de papel, tendo em simultâneo contratualizado com a vendedora a prestação dos serviços de aplicação dos rolos por si adquiridos; As partes são, por um lado um profissional (Reclamada) e, por outro uma pessoa singular, consumidor (Reclamante), tendo este adquirido o bem objeto do litígio para satisfação de necessidades pessoais, pelo que estamos perante uma relação jurídica de consumo enquadrável no DL 24/96 de 31 de julho (Lei de Defesa do Consumidor), na sua versão atualizada.

Ora, nos termos do artigo 3º do diploma citado o consumidor tem direito à qualidade dos bens e serviços e à proteção dos interesses económicos, mas no caso em apreço, apenas se coloca uma questão de conformidade em relação ao terceiro rolo de papel adquirido pela reclamante, uma vez que esse rolo não era, como esta pretendia, exatamente igual à dos por si adquiridos anteriormente – Cfr. também o artº 5º do Decreto-Lei nº 84/2021 de 18 de outubro.

Assim, e quanto à aquisição conjunta do terceiro rolo de papel e dos serviços de aplicação, assiste razão à reclamante, pelo que deve a reclamada restituir-lhe os dez (10,00) euros ainda em falta.

No que respeita à aquisição dos dois primeiros rolos de papel, nenhuma desconformidade existe, pelo que nada pode a reclamante exigir da reclamada a tal propósito, tendo assim esta direito a embolsar a quantia de 140,00 euros (2\*70,00), ou seja, o valor dos dois rolos de parede.

No que respeita aos serviços contratados, estes não foram efetivamente prestados, pelo que se verifica um enriquecimento, nesta parte, injustificado da reclamada, pelo que deve esta restituir à reclamante o valor por esta pago (adiantado), ou seja, 60,00 euros.

Tudo visto, cabia à reclamante pagar à reclamada a quantia correspondente ao valor de dois rolos de papel, isto é, 140,00 euros e devolver à reclamante o valor de 130,00 euros, corresponde à compra e ao serviço de aplicação do terceiro rolo de papel de paredes, sendo que esta já procedeu à devolução da quantia de 120,00 euros desses 130,00 euros pagos pela reclamante.

Relativamente aos dois primeiros rolos de papel de parede e aos serviços de aplicação dos mesmos, a reclamante pagou à reclamada a quantia de 130,00 euros, quantia correspondente a metade do valor que era devido, num total de 260,00 euros.

Ora desses 130,00 que a reclamante adiantou, 70,00 euros correspondiam à compra dos rolos de papel e 60,00 euros eram relativos à aplicação dos rolos adquiridos, pelo que a teria direito a embolsar a quantia em falta, isto é, 10,00 euros correspondentes à diferença entre o valor adiantado pela aplicação dos rolos de papel de parede e o valor (1/2) dos rolos adquiridos ( $70 - 60 = 10,00$ ), valor esse que a reclamada descontou no valor que devolveu à reclamante o valor correspondente à compra do terceiro rolo de papel e respetivo serviço de aplicação ( $130 - 120 = 10,00$ ).

Assim e clarificando: a reclamante teria de pagar à reclamada 390,00 euros

(70+70+60+60+70+60), sendo que apenas lhe pagou 260,00 euros (130+130) e a reclamada já lhe restituiu 120,00 euros, ficando assim a seu crédito o valor de 140,00 euros, correspondentes ao preço dos dois rolos de papel de parede por si adquiridos, o que corresponde aos 130,00 inicialmente adiantados pela reclamante e aos 10,00 euros deduzidos aquando da devolução dos 130,00 euros pagos pela aquisição e aplicação do terceiro rolo de papel.

Acrescente-se, até, que ao fazer esta compensação (dos 130,00 euros só devolveu 120,00 euros) a reclamada aceitou nada ter a cobrar pela aplicação dos dois primeiros rolos de papel, aplicação que, efetivamente, não efetuou.

#### **VII- Decisão:**

**Em face do exposto, julga-se improcedente a presente reclamação e válida a compensação operada pela reclamada.**

**Em consequência do decidido, deverá a reclamada entregar, logo que lhe seja solicitado, os dois rolos de papel de parede inicialmente adquiridos pela reclamante, uma vez que estes lhe pertencem e se encontram totalmente pagos.**

Notique-se nos termos do artigo 15º, nº 2 do Regulamento.

Vila Nova de Gaia, 13/10/2025

**O Juiz Árbitro,**



**A. Soares Carneiro**