

Sentença

Processo nº 1391/26

Reclamante: V [REDACTED]

Reclamada: C [REDACTED] S.A.

Sumário

I. A entrega de um bem de consumo com montagem contratada integra a prestação de entrega do bem em condições de utilização normal, sempre que o serviço de montagem tenha sido contratado e pago pelo consumidor.

II. A entrega de um sofá sem as ferragens necessárias à montagem dos pés, ficando o bem apenas parcialmente montado e sem possibilidade de utilização normal, configura incumprimento contratual e falta de conformidade na execução da prestação contratada.

III. A reposição tardia da conformidade, apenas concretizada cerca de um mês após a entrega, não elimina a relevância jurídica do incumprimento verificado durante o período em que o bem permaneceu inutilizável ou sem utilização normal.

IV. A posterior devolução do preço do serviço de entrega e montagem reconhece a falha na prestação acessória contratada, mas não afasta, por si só, a obrigação de indemnizar os danos causados pelo incumprimento prolongado.

V. A ausência da Reclamada à audiência, apesar de regularmente citada, não determina automaticamente a procedência do pedido, mas permite valorar a prova documental junta pela Reclamante sem contradita, desde que coerente, suficiente e compatível com as regras da experiência comum.

1. RELATÓRIO

1.1. Audiência

Aberta a audiência arbitral, verificou-se a ausência da Reclamada C [REDACTED] S.A., apesar de regularmente citada para comparecer.

A Reclamante encontrava-se presente.

Não tendo sido possível a conciliação, os autos prosseguiram para julgamento, tendo sido apreciada a prova documental junta aos autos, designadamente o formulário de reclamação, os documentos relativos à compra do sofá, as comunicações trocadas entre as partes, a reclamação apresentada no livro de reclamações e os demais elementos constantes do processo.

1.2. Pedido

A Reclamante peticiona:

- a) o reconhecimento do incumprimento contratual da Reclamada;
- b) a condenação da Reclamada no pagamento de indemnização pelos prejuízos sofridos, no montante de 750,00 €, valor que entende adequado face ao período de privação de uso do produto, ao incumprimento do serviço contratado, ao tempo despendido em contactos, às deslocações efetuadas e ao transtorno causado por um processo prolongado e sem resolução adequada.

1.3. Alegações da Reclamante

A Reclamante alega, em síntese, que, em 31.01.2026, adquiriu à Reclamada um sofá, na loja Conforama de Gaia, pelo valor de 749,00 €, tendo contratado ainda serviço adicional de entrega premium e montagem, no valor de 59,00 €, perfazendo o total de 808,00 €.

Sustenta que a entrega ocorreu no dia 03.02.2026, tendo o sofá sido entregue incompleto, por ausência de ferragens/parafusos essenciais à instalação dos pés, o que impossibilitou a montagem integral do bem.

Mais alega que, no momento da entrega, os funcionários apenas conseguiram montar parte do sofá, ficando o produto sem possibilidade de utilização normal.

A Reclamante refere que a situação foi logo reportada à Reclamada, tendo sido trocadas diversas comunicações, sem que fosse assegurada solução célere e eficaz.

Alega ainda que a montagem apenas ficou concluída em 03.03.2026, cerca de um mês após a entrega inicial, período durante o qual o sofá permaneceu sem utilização normal, causando-lhe transtornos, incómodos e prejuízos.

Mais refere que, após reclamação exarada no livro de reclamações, a Reclamada procedeu à devolução do valor de 59,00 €, correspondente ao preço do serviço de entrega/montagem, mas não indemnizou os demais prejuízos causados.

Conclui que a atuação da Reclamada configura incumprimento contratual, requerendo a sua condenação no pagamento de indemnização no montante de 750,00 €.

1.4. Defesa da Reclamada

A Reclamada, apesar de regularmente citada, não compareceu à audiência arbitral, nem apresentou defesa que contrariasse, de forma substancial, a versão factual apresentada pela Reclamante.

A ausência da Reclamada não importa, por si só, confissão automática dos factos alegados, mas determina que os documentos juntos pela Reclamante sejam apreciados segundo as regras gerais de valoração da prova, à luz da sua coerência interna, verosimilhança e conformidade de acordo com a experiência comum.

2. OBJETO DO LITÍGIO

O objeto do litígio consiste em saber se a Reclamada incumpriu o contrato celebrado com a Reclamante, ao entregar o sofá sem possibilidade de montagem integral e utilização normal na data acordada, e se tal incumprimento é suscetível de fundar o direito da Reclamante a indemnização.

Cumpra apreciar, em particular:

- a) se foi contratado o fornecimento de sofá com serviço adicional de entrega e montagem;
- b) se, aquando da entrega, o sofá ficou apenas parcialmente montado e sem possibilidade de utilização normal;
- c) se a montagem só veio a ser concluída em 03.03.2026;
- d) se a devolução posterior do preço da montagem afasta, ou não, a responsabilidade indemnizatória da Reclamada;
- e) se a Reclamante demonstrou danos patrimoniais e/ou não patrimoniais indemnizáveis e em que medida.

3. FUNDAMENTAÇÃO

3.1. Factos provados

Com relevância para a decisão da causa, resultaram provados os seguintes factos:

A Reclamada dedica-se à comercialização de mobiliário e artigos para casa, incluindo sofás.

Em 31.01.2026, a Reclamante adquiriu à Reclamada um sofá, na loja C [REDACTED] de Gaia.

O preço do sofá foi de 749,00 €.

A Reclamante contratou ainda serviço adicional de entrega premium e montagem.

O preço do serviço adicional de entrega e montagem foi de 59,00 €.

O valor total pago pela Reclamante ascendeu a 808,00 €.

A entrega do sofá ocorreu em 03.02.2026.

Aquando da entrega, o sofá não foi integralmente montado.

Os funcionários que procederam à entrega apenas conseguiram montar parte do sofá.

A impossibilidade de montagem integral ficou relacionada com a ausência de ferragens/parafusos essenciais à instalação dos pés do sofá.

O sofá ficou, nessa data, sem possibilidade de utilização normal pela Reclamante.

A Reclamante comunicou a situação à Reclamada.

Foram trocadas várias comunicações entre a Reclamante e a Reclamada, nas quais a Reclamante insistiu pela resolução da situação.

A Reclamada reconheceu a necessidade de obtenção das peças/ferragens em falta junto do fabricante.

A Reclamada não assegurou a conclusão imediata da montagem.

A montagem do sofá apenas ficou concluída em 03.03.2026.

Entre 03.02.2026 e 03.03.2026, a Reclamante não pôde utilizar normalmente o sofá.

A Reclamante apresentou reclamação no livro de reclamações.

Após a reclamação, a Reclamada procedeu à devolução da quantia de 59,00 €, correspondente ao preço do serviço de entrega/montagem.

A Reclamada não procedeu ao pagamento de qualquer indemnização adicional.

A Reclamada foi regularmente citada para a audiência arbitral.

A Reclamada não compareceu à audiência arbitral.

3.2. Factos não provados

Não resultou provado que:

- a) A Reclamante tenha sofrido prejuízo patrimonial no valor de 750,00 €.
- b) A Reclamante tenha suportado despesas concretas, documentadas e quantificadas em deslocações ou outras despesas diretamente causadas pelo incumprimento da Reclamada.
- c) A Reclamante tenha ficado totalmente impossibilitada de utilizar a sua habitação durante o período em causa.
- d) A Reclamante tenha sofrido dano patrimonial correspondente ao valor proporcional da renda mensal que tenha sido devidamente demonstrado nos autos.
- e) A devolução da quantia de 59,00 € tenha reparado integralmente todos os prejuízos decorrentes do incumprimento.
- f) A demora na conclusão da montagem tenha resultado de facto imputável à Reclamante.

3.3. Motivação da matéria de facto

A convicção do Tribunal formou-se com base na análise crítica da documentação junta aos autos, conjugada com as declarações e alegações da Reclamante e com a ausência de contraditório substancial por parte da Reclamada.

A aquisição do sofá, o preço de 749,00 €, a contratação do serviço adicional de entrega e montagem no valor de 59,00 € e o valor total pago de 808,00 € resultam da documentação de compra junta aos autos e não foram contrariados pela Reclamada.

Também se considerou provado que a entrega ocorreu em 03.02.2026 e que, nessa data, o sofá não foi integralmente montado. Tal resulta da reclamação apresentada, das comunicações juntas e da própria sequência posterior de contactos, nos quais se discute a falta de ferragens/parafusos e a necessidade de nova deslocação para concluir a montagem.

É particularmente relevante que a Reclamada tenha acabado por devolver a quantia de 59,00 €, correspondente ao serviço de entrega/montagem. Tal devolução, efetuada após reclamação no livro de reclamações, constitui forte indício do reconhecimento da falha na execução do serviço contratado.

A Reclamante alegou que, no momento da entrega, apenas foi possível montar metade do sofá, ficando o mesmo sem possibilidade de utilização normal até 03.03.2026. Esta versão mostra-se coerente com a documentação junta, com as comunicações reiteradas dirigidas à Reclamada e com a circunstância de a montagem apenas ter sido posteriormente concluída.

A Reclamada, apesar de regularmente citada, não compareceu à audiência para contrariar a factualidade alegada, nem produziu prova que permitisse atribuir a

demora a facto imputável à Reclamante ou demonstrar que o sofá esteve em condições de uso normal desde a data da entrega.

A ausência da Reclamada não equivale a confissão automática dos factos. Todavia, perante prova documental coerente, comunicações insistentes da consumidora e ausência de qualquer versão alternativa provada, o Tribunal valorou positivamente a versão apresentada pela Reclamante quanto ao incumprimento da prestação de montagem e ao atraso na reposição da normal utilização do bem.

Quanto aos danos peticionados, a Reclamante invocou privação de uso, transtorno, tempo despendido, contactos, deslocações e desgaste. Tais danos são verosímeis e compatíveis com a experiência comum, dado que um sofá entregue sem montagem integral durante cerca de um mês constitui limitação relevante na utilização normal da habitação.

Contudo, não foi junta prova bastante que permita reconhecer integralmente o valor peticionado de 750,00 €, designadamente quanto a despesas concretas com deslocações, perda patrimonial efetiva ou impossibilidade total de utilização da habitação.

Assim, julgou-se provado o incumprimento contratual e a existência de incómodos, transtornos e privação de uso do bem, mas não a totalidade dos danos patrimoniais no montante reclamado.

3.4. Fundamentação de direito

A relação estabelecida entre as partes consubstancia um contrato de compra e venda de bem de consumo, acompanhado de prestação acessória de entrega e montagem, celebrado entre uma consumidora e uma profissional.

É aplicável o regime constante do Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro, relativo aos direitos do consumidor na compra e venda de bens, conteúdos e serviços digitais, bem como, subsidiariamente, o regime geral do incumprimento das obrigações previsto no Código Civil.

Nos termos do regime aplicável, o profissional deve entregar ao consumidor bens conformes com o contrato, artigo 5.º. A conformidade não se limita à entrega física do bem: quando foi contratado e pago serviço de entrega e montagem, a prestação devida compreende a colocação do bem em condições normais de utilização.

No caso, a Reclamante não adquiriu apenas um sofá. Contratou também entrega premium e montagem. A Reclamada obrigou-se, por isso, a entregar o sofá em condições de uso normal, incluindo a respetiva montagem.

Ora, ficou provado que, na data da entrega, em 03.02.2026, o sofá não foi integralmente montado, por falta de ferragens/parafusos necessários à instalação dos pés, tendo ficado apenas parcialmente montado e sem possibilidade de utilização normal.

Tal situação constitui incumprimento contratual.

Não se trata de uma mera falha irrelevante ou de um incómodo mínimo. A montagem dos pés de um sofá é condição essencial da sua utilização normal. Um sofá entregue sem montagem integral, permanecendo sem utilização normal durante cerca de um mês, não corresponde ao resultado contratualmente devido ao consumidor.

Acresce que a reposição da conformidade deve ser efetuada em prazo razoável e sem grave inconveniente para o consumidor. A conclusão da montagem apenas em 03.03.2026, cerca de 28 dias após a entrega inicial, excede o que pode considerar-se

prazo razoável para suprir a falta de peças essenciais à montagem de um bem novo acabado de entregar.

A Reclamada não demonstrou qualquer causa justificativa bastante para a demora, nem compareceu em audiência para esclarecer os factos ou contrariar a versão apresentada pela Reclamante.

A devolução da quantia de 59,00 €, correspondente ao serviço de entrega e montagem, tem relevância jurídica, pois revela o reconhecimento da falha do serviço contratado. Porém, essa devolução não afasta automaticamente a responsabilidade indemnizatória decorrente do incumprimento prolongado.

A restituição do preço da montagem compensa apenas o valor pago por esse serviço. Não repara, por si só, os transtornos, a privação de uso do bem, o tempo despendido em múltiplos contactos e a frustração legítima da consumidora perante a falta de resolução célere de um problema criado na execução da prestação da Reclamada.

Nos termos dos artigos 798.º e 799.º do Código Civil, o devedor que falta culposamente ao cumprimento da obrigação torna-se responsável pelo prejuízo causado ao credor, presumindo-se a culpa do devedor no incumprimento contratual.

No caso, a Reclamada obrigou-se a entregar e montar o sofá. Não o fez integralmente na data devida, e só veio a concluir a montagem cerca de um mês depois. Não demonstrou que a mora ou o incumprimento parcial se tenha ficado a dever a causa que não lhe fosse imputável.

Existe, assim, facto ilícito contratual, culpa presumida, dano e nexo de causalidade.

Quanto ao dano patrimonial, não ficou demonstrado que a Reclamante tenha sofrido prejuízos patrimoniais concretos no valor integral reclamado, designadamente por referência a renda da habitação, perda de rendimentos, deslocações documentadas ou despesas adicionais quantificadas.

Todavia, a privação de uso de um bem de consumo adquirido para utilização quotidiana, especialmente um sofá destinado à habitação, constitui dano indemnizável. A jurisprudência tem vindo a reconhecer que a privação do uso de um bem, quando impede ou limita a sua utilização normal, pode constituir dano autónomo, ainda que a sua quantificação deva ser feita com recurso à equidade quando não exista prova direta de um valor económico exato.

Além disso, os incómodos, transtornos, sucessivos contactos, reclamações, ausência de resposta eficaz e necessidade de insistência reiterada ultrapassam o mero incómodo comum da vida quotidiana. O incumprimento prolongado de uma prestação simples — entregar e montar um sofá novo — gerou uma situação de desgaste e perturbação que merece tutela indemnizatória.

Nos termos do artigo 496.º do Código Civil, são indemnizáveis os danos não patrimoniais que, pela sua gravidade, mereçam a tutela do direito. A gravidade deve ser apreciada objetivamente, tendo em conta o contexto concreto.

No presente caso, a situação prolongou-se por cerca de um mês, incidiu sobre um bem destinado à utilização diária da habitação, obrigou a Reclamante a sucessivos contactos e reclamações e só foi parcialmente reparada pela devolução do preço da montagem.

Ainda assim, o valor peticionado de 750,00 € mostra-se excessivo face à prova produzida, uma vez que não ficou demonstrado prejuízo patrimonial direto nesse montante.

Ponderando a duração do incumprimento, a natureza do bem, a privação de uso, a restituição já efetuada do valor de 59,00 €, a ausência de justificação da Reclamada e os critérios de equidade, entende-se adequado fixar a indemnização devida à Reclamante em 300,00 €.

Este valor mostra-se proporcional à gravidade do incumprimento e suficiente para compensar a privação de uso e os transtornos sofridos, sem traduzir enriquecimento injustificado da Reclamante.

4. DECISÃO

Nestes termos, julga-se a presente reclamação parcialmente procedente e, em consequência:

- a) declara-se verificado o incumprimento contratual da Reclamada C [REDACTED], por entrega do sofá sem montagem integral e sem possibilidade de utilização normal na data devida;
- b) condena-se a Reclamada C [REDACTED] a pagar à Reclamante V [REDACTED] a quantia de 300,00 €, a título de indemnização pela privação de uso do sofá, transtornos, incómodos e demais prejuízos decorrentes do incumprimento prolongado;
- c) absolve-se a Reclamada do demais peticionado.

As taxas de arbitragem ficam a cargo da Reclamada.

Notifique-se.

Porto 06.07.26

A Juiz-Árbitro

Mania pão Mimoso