

**Processo nº 3300/2019**

---

**TÓPICOS**

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

**Tipo de problema:** Qualidade dos bens e dos serviços

**Direito aplicável:** artºs 4º, nº1 e 5º, nº1, da Lei da Garantia nº 67/2003 de 8 de Abril, com a redação pelo Decreto Lei nº 84/2008 de 21 de Maio

**Pedido do Consumidor:** Reparação ou substituição do sofá ao abrigo da garantia ou resolução do contrato com reembolso do valor pago (€ 599,00).

---

**Sentença nº 101/20**

---

**PRESENTES:**

(reclamante no processo)

(reclamada-Advogada)

---

Iniciado o Julgamento, encontram-se presentes o reclamante e a ilustre mandatária da reclamada.

Foi tentado o acordo não tendo o mesmo sido possível.

Foram juntas ao processo duas fotografias que pretendem mostrar as irregularidades do sofá objeto de reclamação.

A linha de orientação deste Tribunal vai no sentido de que, quando existe uma reclamação em que são invocadas irregularidades no bem vendido, o Tribunal interrompe o Julgamento e manda proceder a uma peritagem.

O valor da peritagem deve ser suportado pela reclamada, nos termos do artº 342º, nº 2 do Código Civil.

A reclamada recusou a peritagem.

Estão juntas ao processo duas fotografias cujas cópias estão na posse da reclamada, as quais indicam o estado do sofá.

Dos factos resulta que, efetivamente a pele ou napa do sofá se mostra descascada na parte de cima das costas.

Mostra-se inequívoco que, os sofás apresentam um defeito.

Estes foram adquiridos em 14/09/2017 e a reclamação foi apresentada em 04/06/2019, ou seja, no decurso da garantia.

### **FUNDAMENTAÇÃO:**

Em face do exposto, dão-se como provados os seguintes factos:

- 1) Em 14.09.2017, o reclamante adquiriu ao estabelecimento da reclamada em Sintra um sofá 3 lugares, pelo valor de € 599,00.
- 2) Em 04.06.2019, o reclamante verificou que numa almofada de um dos 3 módulos a pele se estava a separar do restante material formando uma bolha, o que não acontecia nas restantes almofadas que estavam como novas, pelo que solicitou assistência técnica à reclamada.
- 3) Em 08.06.2019, um técnico da reclamada deslocou-se à residência do reclamante a fim de examinar o sofá e tirar fotografias.
- 4) Em 10.06.2019, o reclamante recebeu e-mail da reclamada informando que o "produto não se enquadra nas cláusulas de garantia, o mesmo apresenta desgaste de uso (...) pelo que a empresa não poderia "...assumir qualquer tipo de troca ou de devolução."
- 5) O reclamante contestou a posição da empresa, tendo apresentado reclamação no Livro de Reclamações informando que se tratando-se de uma questão de mau uso, também as restantes almofadas estariam danificadas, o que não se verifica, dado que apenas um dos módulos apresenta anomalia e num local que não está em contacto directo com o utilizador, pelo que reiterava o pedido de reparação/substituição ao abrigo da garantia ou resolução do contrato com reembolso do valor pago pelo sofá (€ 599,00).

- 6) A empresa reclamada manteve a posição anteriormente assumida de considerar que a anomalia é derivada do desgaste normal do bem, mantendo-se o conflito sem resolução.
- 7) Das fotografias juntas ao processo resulta de forma inequívoca, que a parte da pele ou napa se mostra descascada.

---

**DECISÃO:**

Tendo em consideração os factos dados como assentes, designadamente o nº 7, e o preceituado nos artºs 4º, nº1 e 5º, nº1, da Lei da Garantia nº 67/2003 de 8 de Abril, com a redação pelo Decreto Lei nº 84/2008 de 21 de Maio, julga-se procedente a reclamação, e em consequência condena-se a reclamada a proceder à reparação da parte do sofá objeto de reclamação.

Sem custas.

Desta sentença ficam notificadas as partes.

---

Centro de Arbitragem, 7 de Julho de 2020

O Juiz Árbitro

---

(Dr José Gil Jesus Roque)

**Interrupção de Julgamento**

---

**PRESENTES:**

(reclamante no processo)

(reclamada-Advogada)

---

Iniciado o Julgamento, encontram-se presentes o reclamante e a ilustre mandatária da reclamada.

Foi tentado o acordo não tendo o mesmo sido possível, em virtude da mandatária da reclamada sustentar que o sofá objecto de reclamação não tem qualquer defeito, e que por isso não aceita no seu entender, a substituição ou a reparação do sofá.

Em face da situação descrita, considerando que o objecto de reclamação assenta sobre eventuais defeitos, mostra-se necessário que o mesmo seja analisado por um perito especializado em sofás, que fará a peritagem e dará o seu parecer.

Foram ouvidas ambas as partes nada tendo a opor à peritagem ao sofá.

**FUNDAMENTAÇÃO:**

---

**DESPACHO:**

Nestes termos, interrompe-se o Julgamento e ordena-se que se solicite à UACS, a designação de um perito para se deslocar ao local para efectuar a peritagem a fim de dar o seu parecer.

O Julgamento efectuar-se-à oportunamente, após o parecer do perito

---

Centro de Arbitragem, 27 de Novembro de 2019

O Juiz Árbitro

---

(Dr José Gil Jesus Roque)