



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



Processo nº 3316/ 2021

TÓPICOS

Serviço: Mobiliário e acessórios para casa e jardim

Tipo de problema: Defeituoso, causou prejuízo

Direito aplicável: Decreto-Lei n.º 67/2003, de 8 de abril; artigo 795º, nº1, *in fine*, do Código Civil

Pedido do Consumidor: Devolução do valor pago (€499,00).

SENTENÇA Nº 170 /2022

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 a Reclamante, em síntese, que adquiriu junto da Reclamada um sofá que ficou desconfortável por as almofadas do mesmo ficarem muito baixas e frouxas. Que, para mais, a cama do sofá arrastava-se no chão, riscando o soalho. Que, inicialmente, pretendia a substituição das almofadas mas depois, perante a recusa da Reclamada em assumir qualquer responsabilidade, pretende a devolução do dinheiro. Pede, a final, a condenação da Reclamada no reembolso do valor pago pela aquisição do sofá, de € 499,00. No início da audiência de julgamento, a Reclamante esclareceu que, afinal, o valor pago pelo sofá foi de € 399,00 (cf. reclamação a fls. 3 e ss.).



Por sua vez, a Reclamada, por contestação apresentada nos autos, veio reiterar que os defeitos reportados surgiram após a compra e na sequência de utilização prolongada e indevida da Reclamante. Que o abatimento do sofá resultou do seu uso contínuo e o que o direito de resolução, ao fim de um ano e dez meses de utilização, é um abuso do direito. Conclui, a final, pela improcedência da ação e pela absolvição da Reclamada do pedido (cf. contestação a fls. 30 e ss.).

3. FUNDAMENTAÇÃO

3.1. DE FACTO

3.1.1. Factos Provados

Da discussão da causa, resultaram provados os seguintes factos:

1. A 22 de junho de 2019, a Reclamante comprou um sofá à Reclamada, por € 399,00 (cf. declarações da Reclamante, *email* de 17 de junho de 2021 a fls., e nota de encomenda n.o BC 639/A/011945 junta em audiência de discussão e julgamento);
2. A Reclamante adquiriu o mencionado sofá para fins pessoais, na sua habitação onde vive com o marido e dois filhos maiores (cf. declarações da Reclamante);
3. A Reclamada é uma sociedade comercial que comercializa, entre outros produtos, sofás;
4. A 17 de junho de 2021, a Reclamante comunicou à Reclamada problemas no sofá, solicitando a verificação da situação (cf. *email* junto com a reclamação a fls. 3);
5. A 21 de junho de 2021, a Reclamante solicitou à Reclamada que viesse verificar o sofá adquirido (cf. *email* de 21 de junho junto com a reclamação a fls. 3);
6. A Reclamada acionou os serviços técnicos da mesma que, para o efeito, se deslocaram à residência da Reclamada (cf. declarações da Reclamante);
7. Por tal ocasião, o técnico da Reclamada que se deslocou ao local observou que a densidade das almofadas do assento do sofá era “murcha”, que saiam do sítio ao sentar e que a cama estava arrastando no chão (cf. guia de remessa a fls. 1 e declarações da Reclamante);



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



8. A 30 de junho de 2021, a Reclamada respondeu à Reclamante que os defeitos apresentados não estão abrangidos pela garantia por resultarem de desgaste e fruto do uso continuado do equipamento (cf. comunicação eletrónica de 30 de junho de 2021, junta a fls. 2).

3.1.2. Factos Não Provados

Da discussão da causa não resultou provado o seguinte facto: A. As condições da garantia prestada pela Reclamada.

3.1.3. Motivação

A convicção do Tribunal quanto à matéria de facto provada e não provada 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, tendo assumido especial relevância os documentos especificamente mencionados a propósito de cada um dos factos dados como provados.

Foram ainda tomadas em consideração as declarações de parte da Reclamante, que declarou que adquiriu o mencionado sofá para a sua habitação e que, com o seu uso habitual, começou a sentir desconforto, por a almofadas estarem demasiado “murchas”, e saírem do sítio. Concretamente, esclareceu a Reclamante que, com o uso, só era possível sentar-se nas bordas do sofá.

Especificamente quanto ao facto provado sob o n.º 3, é o mesmo do conhecimento público e, também, deste Tribunal.

Os factos provados sob os n.ºs 6 7 resultaram das declarações de parte da Reclamante, assim como da guia de remessa a fls. 1 e da menção manuscrita na mesma pelo técnico da Reclamada, conforme confirmado pela Reclamante.

No que diz respeito ao facto não provado A., não logrou a Reclamada demonstrar, designadamente por prova documental ou testemunhal, as condições da garantia alegadamente prestada à Reclamante por ocasião da venda do sofá.

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.

A Reclamante adquiriu um sofá para uso não profissional a sociedade que se dedica, com intuito lucrativo, à sua comercialização (cf. factos provados n.ºs 2 e 3).

Desta feita, o negócio jurídico em apreço é *uma compra e venda de bens de consumo*, pelo que a Reclamante encontra-se abrangida pelo regime da venda de bens de consumo, constante do Decreto-Lei n.º 67/2003, de 8 de abril, na redação à data dos factos.

De acordo com o disposto no n.º 1 do artigo 2.º do DL n.º 67/2003, o vendedor tem o dever de entregar ao consumidor bens que estejam conformes com o contrato de compra e venda, estabelecendo o seu n.º 2 uma presunção de que os bens não são conformes com o contrato se se verificar algum dos factos descritos nas alíneas a) a d). Designadamente se não forem adequados às utilizações habitualmente dadas aos bens do mesmo tipo [cf. alínea c)] ou não apresentarem as qualidades e desempenho habituais nos bens do mesmo tipo e que o consumidor pode razoavelmente esperar, atendendo à natureza do bem [cf. alínea d)]. Adicionalmente, do artigo 3.º deste normativo decorre que o vendedor responde perante o consumidor por qualquer falta de conformidade que exista no momento em que o bem lhe é entregue, presumindo-se existentes já nessa data, salvo quando tal for incompatível com a natureza da coisa ou com as características da falta de conformidade.

Voltando ao caso dos autos, está provado que a Reclamante comprou um sofá à Reclamada que, em certo momento, concretamente não apurado, mas antes de decorridos dois anos sobre a data da sua aquisição, deixou de ser apto às utilizações habitualmente dadas a um sofá: um local onde as pessoas se podem sentar. Com efeito, ficou provado que a densidade das almofadas de sentar do sofá era “murcha”, que saíam do sítio ao sentar e que só era possível sentar-se nas bordas do mesmo. Conforme relevam as regras da experiência, é normal



que, com o uso prolongado, as almofadas dos sofás possam sofrer algum abatimento. Contudo, é também esperado que tenham uma densidade de espuma, que lhes permita voltar a um nível mínimo de densidade que no caso, atento ao que foi escrito pelo técnico da Reclamada que se deslocou ao local e confirmado pela Reclamante, não aconteceu.

Nestes termos, em face do exposto, considera o Tribunal que o bem de consumo adquirido pela Reclamante não estava em conformidade com o contrato de compra e venda. Nestas circunstâncias, vale a presunção de que esta desconformidade existia no momento de entrega, conforme previsto no n.º 2 do artigo 3.º do DL n.º 67/2003, cabendo à Reclamada ilidir a sua presunção, o que não fez, limitando-se a afirmar que abatimento das almofadas é o resultado de um uso prolongado. Se se pode aceitar que, com o uso, as almofadas de sentar de um sofá não permaneçam iguais, já não é de aceitar, por estarmos a falar de um bem destinado a longa duração, que as almofadas fiquem de tal modo “frouxas” que impeçam as pessoas de se sentar adequadamente nas mesmas ao longo da sua extensão.

Demonstrada a existência de uma desconformidade do objeto com o contrato, importa conhecer a pretensão da Reclamante: a condenação da Reclamada na devolução do preço pago com a mencionada aquisição.

Nos termos do disposto no n.º 1 do artigo 4.º do DL n.º 67/2003, de 8 de abril, em caso de falta de conformidade do bem com o contrato, o consumidor tem, entre outros, o direito à resolução do contrato. Este direito pode ser exercido contra o vendedor salvo se se manifestar impossível ou constituir abuso de direito (cf. n.º 5 do artigo 4.º do mencionado diploma).

Compulsados os factos provados, não considera este Tribunal que o direito à resolução do contrato, nos termos em que foi exercido pela Reclamante seja impossível ou abusivo. Com efeito, estamos a falar de um sofá relativamente ao qual a Reclamada, tempestivamente interpelada para reparar, nada fez. Isto é, recusou-se, perentoriamente, a assumir qualquer responsabilidade pela reparação do sofá. O que, a nosso ver, consubstancia uma situação de incumprimento definitivo que fundamenta a resolução peticionada pela Reclamante.

Contudo, não nos parece indiferente, no que à destruição do contrato concerne, o facto de a Reclamante ter retirado um aproveitamento do sofá durante vinte e três meses. Isto é, ter obtido um benefício com o mesmo. Este benefício não pode, a nosso ver, deixar de ser tomado em consideração, para efeito da obrigação de restituição do preço à Reclamada, nos termos do disposto no artigo 795.º, n.º 1, *in fine*, do Código Civil, nos termos do enriquecimento sem causa. Isto dito, considerando que a Reclamante utilizou o mencionado sofá durante 23



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



meses, por um lado, que o sofá em questão custou € 399,00, por outro, e, por fim, que um sofá é um bem destinado a longa duração, fixa-se o respetivo enriquecimento/benefício em € 75,00.

Assim, impõe-se concluir pela procedência parcial da pretensão da Reclamante contra a Reclamada.

4. DECISÃO

Pelo exposto, julgo parcialmente procedente a presente reclamação, e, em consequência, declaro resolvido o contrato celebrado entre as Partes, condenando a Reclamada ----., na devolução à Reclamante de € 324,00 recebidos com a aquisição do sofá, tendo a Reclamada o direito ao levantamento do referido sofá.

Fixa-se à ação o valor de € 399,00 (trezentos e noventa e nove euros) valor indicado pela Reclamante e que não mereceu oposição pela Reclamada.

Sem custas adicionais.

Notifique, com cópia.

Lisboa, 1 de junho de 2022.

O Juiz Árbitro,

(Tiago Soares da Fonseca)