



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

**Processo nº 1826/ 2021**

## **TÓPICOS**

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

**Tipo de problema:** Não conforme à encomenda

**Pedido do Consumidor:** Substituição do sofá adquirido por outro em conformidade com o artigo experimentado em loja ou devolução do valor pago pelo reclamante e recolha do sofá.

---

## **SENTENÇA Nº 254/2022**

---

### **PRESENTES:**

Reclamantes

Reclamada representada pelo representante legal

---

### **RELATÓRIO:**

Iniciado o Julgamento, encontram-se presentes os reclamantes acompanhado do filho e através de videoconferência, o legal representante da reclamada.

### **FUNDAMENTAÇÃO:**

Está junto ao processo o parecer do senhor perito que refere no último parágrafo: *“penso que é possível encher a costa do sofá para ir ao encontro com o pretendido e aproximar ao que estava na loja.”*

Foi ouvido o legal representante da reclamada, Senhor ---- e por ela foi dito que: a empresa está disponível para seguir o parecer do senhor perito, ou trocar o sofá por outro idêntico uma vez que tem stock na loja.



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



Ouvido de seguida os reclamantes, foi acordado entre eles e o representante da reclamada que em data a acordar entre eles se desloque a casa da reclamante um técnico que procederá ao enchimento das costas do sofá, para evitar que em caso de substituição, o sofá a entregar tivesse o mesmo defeito.

### **DECISÃO:**

Nestes termos, sem necessidade de mais alongadas considerações, julga-se resolvida a situação nos termos supra referidos.

Sem custas.  
Notifique-se.

Centro de Arbitragem, 21 de Setembro de 2022

O Juiz Árbitro

---

(Dr. José Gil Roque)



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

## Interrupção de Julgamento

---

### PRESENTES:

Reclamantes

Reclamada representada pelo representante legal

---

### RELATÓRIO:

Iniciado o Julgamento, encontram-se presentes pessoalmente os reclamantes e o representante legal da reclamada.

Ouvido o representante da reclamada por ele foi dito que o sofá objeto de reclamação foi analisado por um perito colaborador da reclamada e por ele foi dito que o sofá não tinha qualquer defeito.

### FUNDAMENTAÇÃO:

Tendo em consideração que os presentes autos não foram objetos de qualquer adiamento e considerando que o sofá foi adquirido em 29/08/2020 e por isso estará dentro do prazo de garantia até 29/08/2022, suspende-se o Julgamento e ordena-se que se solicite à UACS um perito, a fim de efetuar uma peritagem ao sofá objeto de reclamação que apresentará relatório sobre hipotéticos defeitos que o sofá tenha e a sua qual sejam a sua origem.

---

### DECISÃO:

Assim, interrompe-se o Julgamento a continuar oportunamente com nova data a designar.

Sem custas.

Notifique-se

Lisboa, 23 de Março de 2022  
O Juiz Árbitro

---

(Dr. José Gil Roque)