



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

Processo nº 1221 / 2022

TÓPICOS

Serviço: Mobiliário e acessórios para casa e jardim

Tipo de problema: Impróprio para o objectivo pretendido

Direito aplicável: Decreto-Lei n.o 67/2003, de 8 de abril

Pedido do Consumidor: Devolução integral dos sofás adquiridos com ressarcimento por inteiro do valor pago (2.470,00€).

Sentença Nº 317 / 2022

1. PARTES

Versam os presentes autos sobre a resolução de litígio arbitral em que são

Reclamante: -----, com identificação nos autos;

e

Reclamada: ----A., com identificação nos autos também.

2. OBJETO DO LITÍGIO

Alega o Reclamante, em síntese, que adquiriu junto da Reclamada um sofá que apresenta defeitos que a Reclamada não reparou. Que, desde a compra, só utilizou o sofá por cerca de 12 dias. Pede, a final, o reembolso do preço pago pelo mesmo, de € 2.470,00 (cf. reclamação a fls. 1 e ss.).

Por sua vez, veio a Reclamada, em comunicação dirigida ao CACCL, alegar que o bem vendido não tem defeitos, tendo o reclamante tirado a fotografias junta aos autos após ter exercido bastante força no sofá. Que as espumas em questão cedem ao peso e que só ao fim de algum tempo recuperam a sua forma inicial. Que o sofá vendido ao Reclamante está novo. Que, a título de cortesia, a Reclamada pode colocar no mencionado sofá uma espuma mais dura, com o risco de o sofá ficar mais desconfortável (cf. *email* de 19 de abril de 2022, junto a fls. 13).



3. FUNDAMENTAÇÃO

3.1. DE FACTO

3.1.1. Factos Provados

Da discussão da causa, resultaram provados os seguintes factos:

1. A 27 de setembro de 2021, o Reclamante comprou um sofá à Reclamada, por € 2.470,00 (cf. doc. a fls. 2 a 5);
2. O Reclamante adquiriu o mencionado sofá para fins utilização do mesmo na sua residência (cf. declarações do Reclamante);
3. A Reclamada é uma sociedade comercial que comercializa sofás (cf. doc. a fls. 2 a 5);
4. Em janeiro de janeiro de 2022, a Reclamada entregou ao Reclamante o sofá (cf. declarações do Reclamante);
5. Após doze dias de uso normal do sofá, um dos assentos do sofá afundou e apresentava uma cova acentuada (cf. *email* de 1 de fevereiro de 2022 a fls. 9, imagens do sofá a fls. 10, e declarações do Reclamante);
6. No seguimento da comunicação apresentada, a Reclamada veio recolher o sofá (cf. *email* de 1 de fevereiro de 2022 a fls. 9 e declarações do Reclamante);
7. Posteriormente, em data não apurada, mas cerca de duas a três semanas mais tarde, a Reclamada devolveu ao Reclamante o sofá (cf. declarações do Reclamante);
8. Por essa ocasião, tendo o Reclamante experimentado o sofá e observado que continuava com o mesmo problema, não quis ficar com o mesmo, tendo sido devolvido à Reclamada (cf. declarações do Reclamante);
9. Desde então, até hoje, o Reclamante não tem o sofá (cf. declarações do Reclamante e da Reclamada);
10. O Reclamante solicitou à Reclamada a substituição do sofá por outro, recusando-se a Reclamada a tal, admitindo apenas substituir a espuma do mesmo por uma espuma diferente da acordada, mais dura (cf. declarações do Reclamante e da Reclamada).



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



3.1.2. Factos Não Provados

Da discussão da causa, não resultou provado o seguinte facto:

A. Que, algum tempo depois de ser utilizado o sofá, o mesmo recupere a forma original ao nível do assento.

3.1.2. Motivação

A convicção do Tribunal quanto à matéria de facto 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 do Reclamante, que declarou que adquiriu o mencionado sofá para a sua habitação e que apenas o usou por doze dias. Que, reportado o problema à Reclamada, veio um técnico a sua casa, que confirmou que o sofá não estava em condições, tendo o sofá sido posteriormente recolhido. Que, após nova entrega do sofá, o problema persistiu tendo o sofá sido logo devolvido. Que a Reclamada se recusou a substituir o sofá, apenas propondo colocar uma espuma mais dura, mas que o Reclamante não aceitou por não corresponder às características do sofá que comprou.

Foram ainda tomadas em consideração as declarações de parte da Reclamada, através do sócio-gerente Sérgio Morais Saraiva. Este contudo, declarou nunca ter visto o sofá em questão, limitando-se a dizer que o mesmo está em condições.

Quanto ao facto não provado A., não logrou a Reclamada demonstrar que o assento do sofá, algum tempo depois de ser utilizado, recupere a forma original. Perante as declarações do Reclamante e a imagens juntas pelo mesmo a fls., impunha-se à Reclamada, nos termos gerais de distribuição do ónus da prova, contraprova do contrário. Por exemplo, através de imagens do mesmo, de vídeo. Sobretudo, não pode deixar de se notar, quando o sofá está em poder da Reclamada. Ora, quanto a isto, limitou-se a Reclamada a afirmar que o sofá vendido não apresentava defeitos.

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.

O Reclamante adquiriu um sofá para uso não profissional a sociedade que se dedica, com intuito lucrativo, à sua comercialização (cf. factos provados n.ºs 1, 2 e 3). Desta feita, o negócio jurídico em apreço é *uma compra e venda de bens de consumo*, abrangida pelo regime da venda de bens de consumo, constante do Decreto-Lei n.º 67/2003, de 8 de abril, aplicável quando o contrato foi celebrado.

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 se 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 o Reclamante comprou um sofá à Reclamada cujo assento, doze dias após a sua entrega, afunda não regressando a espuma do mesmo a sua forma original. Conforme relevam as regras da experiência, é normal que, com o uso, as almofadas dos assentos de alguns modelos de 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. Sobretudo quando o sofá em causa é novo e tem doze dias utilização.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

Nestes termos, em face do exposto, considera o Tribunal que o bem de consumo adquirido pelo Reclamante não estava em conformidade com o contrato, por o Reclamante não poder razoavelmente esperar que o assento de um sofá novo, após a sua utilização, se afunde apenas num local e assim permaneça.

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 a sua elisão, o que não fez.

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

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 pelo Reclamante, seja impossível ou abusivo. Com efeito, estamos a falar de um sofá novo, usado por 12 dias pelo Reclamante e que a Reclamada, tempestivamente interpelada para o substituir, não o fez, limitando-se a propor a colocação de uma espuma diferente da acordada. Isto é, recusou-se, perentoriamente, a assumir qualquer responsabilidade pela reposição da conformidade do sofá. O que, a nosso ver, consubstancia uma situação de incumprimento definitivo que fundamenta a resolução peticionada pelo Reclamante.

Por outro lado, no que à destruição do contrato concerne, tendo ficado provado que o Reclamante apenas retirou um aproveitamento do sofá durante dozes dias, não se considera que tal benefício, tenha de ser tomado em consideração para efeitos da obrigação de restituição do preço à Reclamada prevista no artigo 795.º, n.º 1, *in fine*, do Código Civil, segundo as regras do enriquecimento sem causa.

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



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

4. DECISÃO

Pelo exposto, julgo procedente a presente reclamação, e, em consequência, condenando a Reclamada -----, na devolução ao Reclamante de € 2.470,00.

Fixa-se à ação o valor de € 2.470,00 (dois mil quatrocentos e setenta euros), o valor indicado pelo Reclamante e que não mereceu oposição pela Reclamada.

Sem custas adicionais.

Notifique, com cópia.

Lisboa, 27 de outubro de 2022.

O Juiz Árbitro,

(Tiago Soares da Fonseca)