



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

**Processo nº 1633/ 2022**

## **TÓPICOS**

**Serviço:** Serviços de manutenção e melhoria da habitação

**Tipo de problema:** Fornecimento de bens e prestação de serviços

**Direito aplicável:** Lei 24/96, de 3 de Julho; DL 67/2003, de 8 de Abril; Lei 144/2015, de 8 Setembro

**Pedido do Consumidor:** Substituição, sem encargos, da parcela do pavimento que apresenta desconformidade, ao abrigo da garantia ou pagamento de indemnização em valor correspondente.

---

## **SENTENÇA Nº 401/2022**

### **1. RELATÓRIO:**

Em 15/1/2021 o reclamante acordou com a reclamada a celebração de um contrato de compra e venda, o qual consistia na retirada do pavimento existente na sua residência e a colocação de um novo pavimento, em vinílico, de marca --, denominado "...", pelo preço total, com IVA, de € 3 069,47, acrescido de € 430,50 relativo a fornecimento e colocação de rodapé PVC carvalho.

Após conclusão da obra e de ter pago o preço na sua totalidade, o reclamante informou a reclamada, em 26/1/2022, que o pavimento colocado em Abril de 2021 apresentava desconformidade com o contrato, pois apresentava marca de pressão no local onde tinha instalada uma cama, na zona dos pés desta.

Em 4/3/2022, embora a cama tivesse sido deslocada há cerca de dois meses, a marca ainda não tinha desaparecido.

A reclamada não diligenciou pela eliminação do alegado defeito.

E sugeriu que o reclamante contactasse o fabricante, o que o mesmo não se dispôs a fazer.

O Tribunal é competente – art. 14.º, nº 2 da Lei 24/96, de 31 de Julho e art. 1.º, nº 1 do Regulamento Harmonizado para os Centros de Arbitragem dos Conflitos de Consumo.

As partes são legítimas.

Não há nulidades, excepções ou questões prévias que obstem ao conhecimento do mérito da causa e que cumpra apreciar.



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

## **2. FUNDAMENTAÇÃO:**

### **Factos provados:**

Em 15/1/2021 o reclamante acordou com a reclamada a celebração de um contrato de compra e venda, o qual consistiu na retirada do pavimento existente na sua residência e fornecimento e colocação de um novo pavimento, em vinílico, de marca ----, denominado “---”, pelo preço total, com IVA, de € 3 069,47, acrescido de € 430,50 relativo a fornecimento e colocação de rodapé PVC carvalho.

Após conclusão da obra e de ter pago o preço na sua totalidade, o reclamante informou a reclamada, em 26/1/2022, que o pavimento colocado em Abril de 2021 apresentava desconformidade com o contrato, pois apresentava marca de pressão no local onde tinha estado instalada uma cama, na zona dos pés desta. Em 4/3/2022, embora a cama tivesse sido deslocada há cerca de dois meses, a marca ainda não tinha desaparecido.

A reclamada não diligenciou pela eliminação do alegado defeito.

E sugeriu que o reclamante contactasse com o fabricante do produto em causa, a ----., ao que o mesmo não anuiu por entender que não tinha com ele nenhum contrato.

O reclamante, por ocasião da outorga do contrato em apreço, não foi informado que o pavimento pode marcar, quando sujeito a cargas estáticas.

Tendo-lhe sido dito que se tratava de um pavimento de excelência.

## **3. O DIREITO**

Estamos perante um contrato de compra e venda<sup>[1]</sup> consistente na aquisição e colocação de pavimento com as características antes aludidas, na residência do reclamante.

A reclamada vendeu ao reclamante e este comprou, pelo preço atrás referido, o pavimento, tendo a mesma procedido à sua colocação.

Sendo certo que o consumidor tem direito à qualidade dos bens e serviços (art. 3.º, al. a) da Lei 24/96, de 3 de Julho – LDC).

Bem como a ser informado, pelo fornecedor de bens ou prestador de serviços, de forma clara, objectiva e adequada, quer na fase de negociações quer na da celebração do contrato, além do mais, sobre as características principais dos bens em causa, *in casu*, do pavimento em apreço (art. 9.º, nº 1, al. a), da referida LDC). O que aqui não sucedeu.



Tendo o vendedor o dever de entregar ao consumidor bens que sejam conformes com o respectivo contrato (art. 2.º do DL 67/2003, de 8 de Abril).

Este princípio da conformidade ou da pontualidade do contrato, canonizado no nosso direito (arts 406.º, 763.º, 879.º, al. a) e 882.º, todos do CC) leva a que, na execução da obrigação da entrega da coisa, o vendedor respeite escrupulosamente o contrato, pela tradição da coisa convencionada, e, os termos devidos, isenta de vícios ou defeitos<sup>[2]/[3]</sup>.

Sucedendo que este mesmo princípio, na senda do art. 60.º da CRP, encontra-se plasmado no referido art. 3.º, al. a) da Lei 24/96, bem como no seu art. 4.º, relevando, desde logo, para se aferir da aludida conformidade, a qualidade assegurada, a ausência de vícios, a aptidão à satisfação de um fim e as legítimas expectativas do consumidor<sup>[4]</sup>.

Ora, as faltas de conformidade do bem com o contrato, caso ocorram no período de garantia, como aqui sucede, presumem-se, fora exceções que aqui não ocorrem, como existentes na data da entrega da coisa.

Respondendo o vendedor perante o consumidor por qualquer falta de conformidade no momento em que o bem é entregue (art. 3.º do referido DL 67/2003, aqui em vigor<sup>[5]</sup>).

Pelo que, não tendo a reclamada ilidido a presunção que sobre ela recai e provado que está o defeito no pavimento por ela fornecido, por via das tais “marcas de pressão”, escusa o reclamante de mais prova sobre o mesmo fazer (art. 350.º do CC).

De nada interessando aqui saber, salvo o devido respeito, se o fabricante respeita em absoluto as normas europeias face à resistência às marcas. Pois o que provoca a responsabilidade do vendedor (ou até do produtor<sup>[6]/[7]</sup>) é a existência do defeito, ainda que não muito profundo.

Ora, preceitua o art. 4.º, nº 1 do citado DL 67/2003, elencando os direitos do consumidor (art. 3.º, al. d) da falada Lei 144/2015), que este, na falta de conformidade do bem com o contrato, tem direito a que esta seja reposta sem encargos, por meio de reparação ou substituição, à redução adequada do preço ou à resolução do contrato.

Sendo certo que, segundo o entendimento mais corrente, e tendo-se em conta a norma legal aqui em vigor, tais direitos reconhecidos ao consumidor, não obedecem a uma hierarquia, competindo ao mesmo escolher a opção que mais satisfizer os seus interesses<sup>[8]</sup>.



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



Contudo, o mesmo art. 4.º, no seu nº 5, subordina a escolha do consumidor, no que aqui pode importar às regras gerais do abuso de direito (art. 334.º do CC). O mesmo é dizer que a escolha do consumidor deve obedecer aos ditames da boa fé, a fim do mesmo não incorrer em abuso de direito. Não se devendo cair no puro arbítrio, com respeito pela conservação e perfeição do negócio jurídico aqui em causa<sup>[9]</sup>.

Sendo ilegítimo o exercício de um direito quando o seu titular exceda manifestamente os limites impostos pela boa fé, pelos bons costumes ou pelo fim social ou económico do mesmo (citado art. 344.º).

Ora, assim sendo, cremos não extravasar os limites a que agora se aludiu, a pretensão do reclamante em querer a substituição da parcela de pavimento defeituoso por um novo.

Assim vendo satisfeito o seu direito como consumidor.

#### **4. A DECISÃO:**

Face a todo o exposto, independentemente de mais considerações, e na procedência da reclamação, condena-se a reclamada ----, LDA a substituir a parcela de pavimento marcada pelos pés da cama (defeituoso) por outro, em 30 dias, sem encargos para o reclamante.

Sem custas.

Notifique.

Lisboa, 21/11/2022

O Juiz-Árbitro,

(Henrique Serra Baptista)

---

[1] O contrato de compra e venda, tal como é definido no art. 3.º, al. f) da Lei 144/2015, de 8 de Setembro, é aquele ao abrigo do qual o fornecedor de bens ou prestador de serviços transfere ou se compromete a transferir a propriedade de bens para o consumidor e o consumidor paga ou se compromete o respectivo preço, incluindo qualquer contrato que tenha por objecto simultaneamente bens e serviços.

[2] João Calvão da Silva, Venda de bens de consumo, p. 81.



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

[3] O que se designa por falta de conformidade com o contrato corresponde à noção tradicional de defeito do bem.

[4] David Falcão, Lições de Direito de Consumo, p. 120.

[5] Este diploma legal foi revogado pelo DL 84/2021, que entrou em vigo em 1/1/2022, pelo que aqui não se aplica.

[6] Nos termos do art. 6.º, nº 1 do referido DL 67/2003, e sem prejuízo dos direitos que lhe assistem perante o vendedor, o consumidor que tenha adquirido coisa defeituosa pode, em princípio, optar por exigir do produtor a sua reparação ou substituição. Mas o consumidor não quis fazer esta opção. Está no seu direito.

[7] E não esqueçamos que o vendedor que tenha satisfeito ao consumidor um dos seus direitos (art. 4.º do DL 84/2021) goza do direito de regresso contra o profissional a quem adquiriu a coisa (art. 7.º do mesmo diploma legal).

[8] David Falcão, ob. cit., 181. Actualmente, no domínio da Lei 84/2021, de 18 de Outubro, entrada em vigor em 1/1/2022, e que revogou a referida Lei 67/2003, já se impõe uma hierarquia de tais direitos.

[9] João Calvão da Silva, ob. cit., p. 111.