



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**Processo nº 66 / 2023**

## **TÓPICOS**

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

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

**Direito aplicável:** Decreto-Lei n.º 67/2002, de 8 abril; artigo 496º, nº 1, do Código Civil; artigos 804º, nº 1, e 799º do Código Civil; nº 3 do artigo 566º do Código Civil.

**Pedido do Consumidor:** Resolução do contrato e indemnização.

---

## **SENTENÇA Nº 132 / 2023**

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 o Reclamante, em síntese, que adquiriu à Reclamada um sofá que tinha um defeito e que só foi recolhido pela Reclamada para reparação muito tempo depois de ter sido comunicado o defeito. Que, após a recolha, o Reclamante não obteve resposta da Reclamada. Que a Reclamada apenas contactou o Reclamante para devolver o sofá reparado depois mesmo ter apresentado reclamação no CACCL. Pede, a final, a condenação da Reclamada no reembolso do preço de compra do sofá, de € 434,00, acrescido do pagamento de indemnização de € 2000,00 por danos morais (cf. reclamação a fls. 1 e ss., *email* a fls. 17 e *email* de 3 de abril de 2023 junto aos autos).

Por sua vez, a Reclamada veio comunicar que contactou o Reclamante para devolver o sofá reparado e que o mesmo se recusou a receber (cf. *email* a fls. 15).



### 3. FUNDAMENTAÇÃO

#### 3.1. DE FACTO

##### 3.1.1. Factos Provados

Da discussão da causa e com relevo para a boa decisão da mesma, resultaram provados os seguintes factos:

1. A Reclamada é uma sociedade comercial que comercializa sofás (cf. encomenda junta a fls. 3);
2. A 3 de outubro de 2021, o Reclamante adquiriu um sofá à Reclamada por € 399,00, compreendendo os serviços de entrega e montagem, por € 35,00 (cf. encomenda 4121 junta a fls. e declarações do Reclamante);
3. O sofá em questão era composto por dois módulos, um módulo de dois lugares e módulo de *chaise longue* (cf. declarações do Reclamante e documento junto a fls. 3);
4. O Reclamante adquiriu o mencionado sofá para uso pessoal, na sua habitação (cf. declarações do Reclamante);
5. Em data concretamente não apurada, mas cerca de dois meses após a compra, o assento do meio do sofá descaiu, tendo rasgado o tecido (cf. declarações do Reclamante e imagens a fls. 6 a 9);
6. O Reclamante telefonou e enviou mensagens *whatup* para a Reclamada que respondeu ao Reclamante que o mesmo deveria ligar para a linha de apoio (cf. declarações do Reclamante);
7. O Reclamante ligou por diversas vezes para a linha de apoio da Reclamada, mas sem sucesso, por não ser atendido (cf. declarações do Reclamante e imagens a fls. 6 a 9);
8. Apenas em março de 2022, o Reclamante conseguiu ser atendido pela linha de apoio da Reclamada, onde foi informado para enviar um *email* a reportar a situação (cf. declarações do Reclamante);
9. A 31 de março de 2022, o Reclamante comunicou por escrito à Reclamada a situação (cf. *email* a fls. 4 e imagens a fls. 6 a 9);



10. A Reclamada não respondeu ao *email* do Reclamante (cf. declarações do Reclamante);
11. O Reclamante aguardou meses por um contacto da Reclamada, mas sem resposta (cf. declarações do Reclamante);
12. O Reclamante voltou a contactar a linha de apoio da Reclamada para reclamar da situação (cf. declarações do Reclamante);
13. Apenas a 6 setembro de 2022, após insistências do Reclamante, um técnico da Reclamada deslocou-se a casa do Reclamante para verificar o sofá (cf. *email* a fls. 11, 12 e 13);
14. A 13 de setembro de 2022, a Reclamada informou o Reclamante que seria necessário recolher o sofá para reparação e que iria deixar ao Reclamante um sofá de empréstimo até que o seu sofá fosse devolvido (cf. *emails* a fls. 11);
15. A 15 de setembro de 2022, a Reclamada recolheu o módulo de dois lugares do sofá do Reclamante, deixando um módulo temporário de dois lugares (cf. *emails* a fls. 11 e declarações do Reclamante);
16. Após ter sido recolhido o módulo de reparação, a Reclamada não mais contactou o Reclamante, nem atendeu as chamadas do mesmo (cf. declarações do Reclamante);
17. A 28 de dezembro de 2022, o Reclamante apresentou reclamação no CCACCL (cf. doc. a fls. 1);
18. Em janeiro de 2023, após apresentação de reclamação no CACCL a Reclamante contactou o Reclamante para devolver o sofá, afirmando o mesmo estar reparado, tendo o Reclamante recusado a receção do mesmo (cf. *emails* a fls. 15 e 17);
19. A situação descrita nos números anteriores causou desgaste o Reclamante (cf. declarações do Reclamante).

### **3.1.2. Factos Não Provados**

Da discussão da causa não resultaram provados os seguintes factos:

- A. O estado atual do módulo do sofá do Reclamante recolhido pela Reclamada;
- B. O estado e a qualidade do módulo de sofá deixado de empréstimo pela Reclamada ao Reclamante.



### 3.1.3. 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, com destaque para aqueles mencionados a propósito dos factos dados como provados.

Foram ainda tomadas em consideração as declarações do Reclamante, que esclareceu que adquiriu o mencionado artigo para a sua habitação e que, após detetar defeitos no sofá, contactou a Reclamada, mas sem sucesso. Que, quando o conseguiu fazer, a Reclamada disse ao Reclamante para enviar por *email* a denúncia, o que fez. Que, após isso, a Reclamada nada mais disse ao Reclamante, o que motivou novos contactos. Que, após insistências, foi recolhido o módulo do sofá com defeito, em setembro, nada mais dizendo a Reclamada, o motivou novos contactos. Que, na ausência de resposta, o Reclamante apresentou reclamação no CACCL. Que apenas após a reclamação a Reclamada contactou o Reclamante a informar que o sofá estava reparado e pronto para ser entregue, não tendo o Reclamante, nesta ocasião, aceite receber o mesmo. Que toda esta situação causou desgaste e tempo ao Reclamante como os inúmeros contactos à Reclamada, quase sempre sem sucesso ou resposta.

Avançando para os factos não provados.

Quanto ao facto não provado A., apenas ficou provado, por acordo das Partes, que a Reclamada contactou o Reclamante em janeiro de 2023 para devolver o módulo recolhido, afirmando estar reparado, e que o Reclamante se recusou a receber o mesmo.

Relativamente ao facto não provado B., apenas ficou demonstrado que a Reclamada quando recolheu o sofá vendido ao Reclamante lhe deixou, por assim ter sido exigido pelo Reclamante, um módulo temporário de dois lugares. A qualidade do mesmo ou o seu estado não ficou provado pelo Reclamante pelos meios de prova à sua disposição como, por exemplo, fotografia ou vídeo do mesmo, não se considerando suficiente para dar tal facto como provado as meras declarações do Reclamante.



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

Termos em que respondeu o Tribunal à matéria de facto do modo acima fundamentado.

### 3.2. DE DIREITO

O Tribunal é competente.

\*

As Partes têm personalidade e capacidade judiciária 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. Estamos, assim, perante *uma compra e venda de bens de consumo* (cf. Decreto-Lei n.º 67/2002, de 8 abril, em vigor quando o contrato foi celebrado).

No caso em análise, as questões a apreciar por este Tribunal são duas:

- Do direito do Reclamante a resolver o contrato;
- Do direito do Reclamante a ser indemnizado da Reclamada pelos danos causados.

Começando pela primeira questão, compulsada a relação material controvertida configurada pelo Reclamante, por um lado, e os factos provados, por outro, podemos concluir que o Reclamante sempre manifestou à Reclamada, perante a desconformidade verificada no sofá a intenção de exercer o seu direito à reposição da conformidade.

Tendo o Reclamante optado extrajudicialmente pelo direito à reparação do equipamento e tendo a Reclamada recolhido o sofá para proceder à sua reparação, considera este Tribunal que o Reclamante não tem o direito a invocar tal falta de conformidade para exigir agora, num contexto arbitral, a resolução do contrato [cf., *em moldes idênticos*, acórdão do Supremo Tribunal de Justiça de 17 de dezembro de 2015 (GRAÇA TRIGO), Proc. n.º 1174/12.3TVLSB.L1.S1, disponível em [www.dgsi.pt](http://www.dgsi.pt)]. Adicionalmente, uma eventual resolução do contrato pressuporia, em nosso entender, um incumprimento definitivo da obrigação de reparar o mesmo, facto não provado. Para tal, teria de existir ou uma interpelação admonitória ou uma perda do interesse na prestação a ser apreciada objetivamente (cf. artigo 808.º, n.º<sup>s</sup> 1 e 2, do Código Civil).



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



Assim, não procede o pedido do Reclamante ao reembolso do preço do sofá decorrente da resolução do contrato. Subsiste, naturalmente, o direito do Reclamante à reposição da conformidade do sofá.

No que diz respeito à indemnização pretendida pelo Reclamante, a matéria de facto provada é a seguinte: que dois meses depois do comprar o sofá o mesmo tinha um defeito que o Reclamante tentou, sem sucesso ou resposta, reportar à Reclamada; que em março de 2022, após ter conseguido contactar a Reclamada, o Reclamante enviou um *email* a reportar por escrito a situação, mas sem resposta; que apenas em setembro de 2022, após insistências do Reclamante, a Reclamada analisou e recolheu o módulo do sofá com o defeito; que, entre setembro de 2022 e janeiro de 2023, o Reclamante passou a ter em casa parte um “sofá” constituído por a *chaise longue* do sofá comprado e por um módulo de dois lugares temporário deixado pela Reclamada; que depois de recolher o modo do sofá com defeitos, a Reclamada nada disse ou respondeu ao contactos do Reclamante, apenas contactando o Reclamante após reclamação no CACCL; que, por fim, a situação acima descrita causou desgaste mental ao Reclamante.

Esta factualidade provada assume, em nosso entender, gravidade que não pode deixar de merecer tutela pelo Direito (cf. artigo 496.o, n.o 1, do Código Civil). A circunstância de a Reclamada vender ao Reclamante um sofá não a pode eximir, de modo algum e independentemente do valor do mencionado sofá, da obrigação de, perante defeitos nos mesmos, responder às tentativas de contacto do Reclamante e de repor a conformidade do mesmo. O que, no caso em análise, manifestamente não aconteceu, ao extremo de a Reclamada apenas contactar o Reclamante para restituir o módulo do sofá recolhido para reparar em setembro, apenas depois de o Reclamante ter dado entrada da reclamação no CACCL.

A privação da utilização plena de um sofá de uma habitação residencial, por defeito no mesmo, após denúncia do respetivo defeito, por omissão da Reclamada e a ausência de resposta às tentativas de resolução da mencionada desconformidade pelo Reclamante, com o desgaste que isso causa a qualquer pessoa, merecem tutela. Assim, apenas se pode concluir que a Reclamada tem de indemnizar o Reclamante dos

prejuízos não patrimoniais causados com a mora na reparação do sofá entre março de 2022 e janeiro de 2023, cuja culpa se presume (cf. artigos 804.o, n.o 1, e 799.o do Código Civil). Em face dos factos provados, designadamente as circunstâncias da mencionada mora, os danos causados e o período de tempo em causa, fixa-se a indemnização em € 400,00 (cf. n.o 3 do artigo 566.o do Código Civil).



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

#### **4. DECISÃO**

Pelo exposto, julga-se parcialmente procedente a presente reclamação, e, em consequência, condena-se a Reclamada a pagar ao Reclamante indemnização no valor de € 400,00.

Fixa-se à ação o valor de € 2434,00 (dois mil quatrocentos e trinta e quatro euros), o valor indicado pelo Reclamante e que não mereceu a oposição da Reclamada.

Sem custas adicionais.

Notifique, com cópia.

Lisboa, 13 de abril de 2023.

O Juiz Árbitro,

**(Tiago Soares da Fonseca)**