



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

Processo nº 707 / 2023

TÓPICOS

Serviço: Mobiliário e acessórios para casa e jardim

Tipo de problema: Outras questões

Direito aplicável: Decreto-Lei nº 67/2003, de 8 de abril

Pedido do Consumidor: Reparação do Sofá, a sua substituição ou devolução do dinheiro. Pretende igualmente uma compensação financeira pelas horas que gastou na resolução desta reclamação

SENTENÇA Nº 227 / 2023

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 o Reclamante, em síntese, que comprou à Reclamada um sofá que teve problema comunicado à Reclamada, que a mesma se recusou a reparar. Pede, a final, a condenação da Reclamada na devolução do sofá, com o reembolso do preço. Pede ainda a condenação da Reclamada no pagamento de compensação financeira nas horas de resolução da reclamação, no valor de € 250,00, num total de € 1173,50 (cf. reclamação a fls. 1 e ss. e esclarecimento prestado por requerimento de 26 de maio de 2023).



Por sua vez, veio a Reclamada reconhecer que o Reclamante efetuou a encomenda de um sofá à Reclamada, acrescido da entrega ao domicílio. Que o Reclamante participou à Reclamada que o sofá rangia, tendo a Reclamada concluído que não resultava de um defeito de origem, mas de manipulação e utilização do mesmo. Conclui, a final, pela improcedência da reclamação, com a absolvição da Reclamada do pedido.

3. FUNDAMENTAÇÃO

3.1. DE FACTO

3.1.1. Factos Provados

Da discussão da causa, resultaram provados os seguintes factos:

1. A Reclamada é uma sociedade que comercializa mobiliário para casa, incluindo sofás (facto do conhecimento público e deste Tribunal);
2. A 24 de junho de 2021, o Reclamante encomendou à Reclamada, um sofá de três lugares (cf. guia de remessa junta sob doc. n.o 1 com a contestação);
3. O Reclamante adquiriu o sofá à Reclamada, na condição de novo, por €923,50 (cf. impressão do site das finanças a fls., *email* a fls. 7 e declarações do Reclamante);
4. A Reclamante adquiriu o mencionado sofá para a sua casa (cf. declarações do Reclamante);
5. Em agosto de 2021, em data concretamente não determinada, o sofá foi entregue ao Reclamante (cf. declarações do Reclamante e inquirição da testemunha ---);
6. Em data concretamente não apurada, mas cerca de um mês após a sua entrega, o sofá comprado à Reclamada começou a produzir ruído (ranger) com a sua utilização (cf. declarações do Reclamante);
7. Em fevereiro de 2022 o Reclamante mudou de residência tendo levado o sofá comprado para a nova residência (cf. *emails* a fls. 6 e 7 e declarações do Reclamante);
8. A 2 de janeiro de 2023, quando o ranger do sofá deixou de ser suportável, agravando, o Reclamante apresentou no serviço de pós-venda da Reclamante exposição a queixar-se do ruído produzido pela estrutura do sofá com a sua utilização (cf. *email* a fls. 7 e 8, declarações do Reclamante e inquirição da testemunha ---);



9. Nesta ocasião, solicitado pela Reclamada, o Reclamante enviou imagens e vídeo do sofá (cf. doc. n.º 2 junto com contestação, declarações do Reclamante e inquirição da testemunha ---);
10. A 7 de janeiro de 2023, a Reclamada fez deslocar um técnico de logística da Reclamada à residência do Reclamante para analisar o sofá (cf. *email* a fls. 6 e 7, declarações do Reclamante e inquirição da testemunha --);
11. A 12 e 16 de janeiro de 2023, respetivamente, a Reclamada comunicou ao Reclamante que o problema reportado não resultava de um defeito de origem, mas de um dano fora da garantia e que o produto sofreu uma deslocação. Que, por esses motivos, não podia satisfazer a pretensão do Reclamante (cf. *email* fls. 4, *email* a fls. 5 e declarações da testemunha - -);
12. A 20 de janeiro de 2023, a Reclamada comunicou ao Reclamante que a garantia do artigo comprado é de dois anos, que o problema reportado não resultava de um defeito de origem, mas de um dano fora da garantia, e que o produto sofreu uma deslocação. Que, por esses motivos, não podia satisfazer a pretensão do Reclamante (cf. *email* fls. 3-4);
13. A 24 de janeiro de 2023, a Reclamada comunicou ao Reclamante que os danos reportados resultaram de um mau uso do sofá e que o sofá foi deslocado para outro local, motivo pelo qual não podia satisfazer a pretensão do Reclamante (cf. *email* a fls. 3).

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, com destaque para aqueles mencionados a propósito de cada um dos factos dados como provados.

Foram ainda tomadas em consideração as declarações do Reclamante e a inquirição da testemunha ---.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

Quanto às declarações do Reclamante, sobressai o facto de o mesmo ter declarado que adquiriu o mencionado sofá em junho de 2021 à Reclamada para a sua habitação, que a entrega do mesmo foi em agosto desse ano e que cerca de um mês após a entrega do mesmo, o sofá começou a ranger com o uso. Que em janeiro de 2023, quando ruído se intensificou, o Reclamante, apresentou pedido de intervenção à Reclamada. Que a Reclamada enviou um técnico a casa do Reclamante, que confirmou problema no sofá, mas que posteriormente, apesar das insistências do Reclamante, não reparou o sofá. Mais esclareceu o Reclamante que o mencionado sofá foi transportado do local da entrega para o local onde atualmente reside o Reclamante em fevereiro de 2022.

No que concerne à testemunha, --, trabalhadora no serviço pós-venda da Reclamada, esclareceu que o Reclamante participou problema no sofá comprado à Reclamada em janeiro de 2023. Que viu o vídeo do sofá enviado pelo Reclamante, que confirmava que o mesmo produz ruído com a sua utilização. Que a Reclamada fez deslocar um funcionário do departamento de logística à residência do Reclamante, tendo posteriormente a Reclamada declinado qualquer responsabilidade pela situação, com fundamento no sofá ter sido transportado para outro local.

Concretamente quanto ao facto provado 3., não obstante o Reclamante não ter junto aos autos fatura de compra do mencionado sofá, a mesma resulta das declarações do Reclamante, por um lado, do *email* junto a fls. 7, por outro, e por fim do facto de a Reclamada ter feito deslocar técnico a casa do Reclamante para ver o sofá. Conforme revelam as regras da experiência, tal só aconteceria se a Reclamada tivesse vendido ao mencionado sofá ao Reclamante.

Especificamente no que concerne ao facto provado 8., resultou o mesmo das declarações do Reclamante por um lado, conjugado com os *emails* da Reclamada dirigidas ao Reclamante, por outro, e por fim, da inquirição da testemunha ---. Conforme revelam as regras da experiência, se o sofá vendido não tivesse os problemas reportada pelo Reclamante à Reclamada, a Reclamada não teria respondido que os mesmos resultaram de mau uso, de deslocação do sofá ou que o prazo de garantia era de dois anos. Ter-se-ia limitado a responder que o sofá não tinha danos ou problemas por não ranger com a utilização.

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

*

As Partes têm personalidade e capacidade judiciárias e são legítimas.

O Tribunal é competente.

Não há nulidades, exceções ou questões prévias de que cumpra oficiosamente conhecer.

*

A Reclamante adquiriu um sofá para uso não profissional a sociedade que se dedica, com intuito lucrativo, à sua comercialização. Desta feita, o negócio jurídico em apreço é *uma compra e venda de bens de consumo*, abrangida pelo regime constante do Decreto- Lei n.o 67/2003, de 8 de abril, em vigor 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 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 Reclamante que, um mês após a entrega, começou a produzir ruído com a sua utilização tendo o Reclamante, quando este ruído deixou de suportável, comunicado à Reclamada a situação com vista à sua reparação. Isto é, antes de decorridos dois anos sobre a data da sua aquisição.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

Nestes termos, considera o Tribunal que o bem de consumo adquirido pelo Reclamante não estava em conformidade com o contrato de compra e venda, por o Reclamante não poder razoavelmente esperar que, com a utilização normal, um sofá novo passe a ranger com a sua utilização. Valendo a presunção de que tal desconformidade existia no momento de entrega, conforme previsto no n.º 2 do artigo 3.º do DL n.º 67/2003, cabia à Reclamada ilidir a sua presunção, o que não fez, limitando-se a afirmar que os problemas do sofá não resultaram de um defeito de origem, mas de manipulação e utilização do mesmo pelo Reclamante e que a Reclamada nunca recebeu queixa semelhante à destes autos por conta do modelo de sofá iguais ao vendido ao Reclamante. Mais ficou provado que o fundamento inicial para a Reclamada recusar assumir responsabilidade pelo sofá foi o facto de o mesmo ter sido deslocado. Especificamente no que concerne à deslocação do sofá, apenas ficou provada a sua deslocação e não mais do que isso. Contudo, além de não ser vedado ao comprador de um sofá mudar o mesmo de sítio, quer na sua habitação quer para outra habitação, a mera deslocação do sofá não permite dar como provado, numa relação de causa-efeito, que o ruído mesmo resulte de tal deslocação. Mais: se um sofá após a deslocação do local de origem passa a produzir ruído, dir-se-á que, na ausência de outros factos, é porque não tem as qualidades que se esperam de um sofá.

Demonstrada a existência de uma desconformidade do bem com o contrato, importa conhecer as pretensões do Reclamante: a condenação da Reclamada na devolução do custo do sofá, por um lado; a condenação da Reclamada no pagamento de uma compensação por outro.

Interpretando o primeiro pedido, temos de concluir que o Reclamante, ainda que tacitamente, está a exercer o direito à resolução do contrato, com a respetiva destruição, posto que, caso contrário, não teria direito à devolução do preço da compra do sofá.

Nos termos do disposto no n.º 1 do artigo 4.º do DL n.º 67/2003, de 8 de abril, o consumidor tem o direito, entre outros, à resolução do contrato. Esta resolução não está sujeita a qualquer hierarquia, tendo apenas como limite a impossibilidade e o abuso do direito, nos termos gerais (n.º 3 do artigo 4.º do DL n.º 67/2003, de 8 de abril).



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



Ora, no caso em concreto, perante a matéria de facto e a recusa da Reclamada em assumir qualquer responsabilidade pela desconformidade do bem vendido, que permite antecipar os efeitos do incumprimento definitivo, não se divisa um abuso de direito do Reclamante ao pretender destruir o negócio com fundamento na falta de conformidade do bem com o contrato. Com efeito, não ficou demonstrado que o Reclamante, após o ruído inicial originado pelo sofá, tenha utilizado o sofá de modo indevido ou que, ao não o comunicar à Reclamada nessa ocasião, tivesse criado na Reclamada uma situação de confiança justificadora de tutela. Assim, assiste ao Reclamante o direito de resolver o contrato, que se reconhece, com a consequência destruição dos seus efeitos.

Contudo, no que à destruição do contrato concerne, já não nos parece indiferente o facto de o Reclamante ter retirado o aproveitamento do sofá que comprou a Reclamada em junho de 2021, e que passou a utilizar de agosto de 2021 até 2 de janeiro de 2023, data em que reportou uma desconformidade no mesmo. Isto é, de o Reclamante ter obtido um benefício com a utilização do bem. Este benefício não pode, a nosso ver, deixar de ser tomado em consideração para efeito de cálculo da obrigação de restituição do preço à Reclamada, segundo as regras do enriquecimento sem causa (cf. artigo 795.o, n.o 1, *in fine*, do Código Civil). Isto dito, considerando que o Reclamante comprou um bem destinado a longa duração, por um lado, que o Reclamante utilizou o mencionado bem durante cerca de 17 meses sem problema assinalável, por outro, e, por fim, que o sofá custou, com entrega, € 923,50, fixa-se o respetivo enriquecimento/benefício em € 150,00, devendo o mesmo ser abatido ao preço.

Adicionalmente, pede o Reclamante a condenação da Reclamada no pagamento de indemnização com a horas gastas com a resolução da reclamação. Quanto a isto, não tendo o Reclamante alegado factos que permitissem concluir pela existência de danos materiais com a resolução deste litígio, temos de concluir que só poderá está em causa um eventual dano não patrimonial. Contudo, quanto a este não se divisa que o tempo despendido pelo Reclamante para resolver este litígio consubstancie um dano que, pela sua gravidade, mereça tutela pelo Direito (cf. artigo 496.o, n.o 1, do Código Civil). Assim julga-se improcedente o pedido do Reclamante.

Em suma, procede parcialmente a reclamação apresentada.



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, declara-se resolvido o contrato celebrado entre as Partes, condenando a Reclamada na devolução ao Reclamante de € 773,50, tendo a Reclamada o direito ao levantamento do referido sofá.

Fixa-se à ação o valor de € 1173,50 (mil cento e setenta e três euros e cinquenta cêntimos) o valor indicado pelo Reclamante e que não mereceu oposição pela Reclamada.

Sem custas adicionais.

Notifique, com cópia.

Lisboa, 7 de junho de 2023.

O Juiz Árbitro,

(Tiago Soares da Fonseca)