



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

Processo nº 1114 / 2023

TÓPICOS

Serviço: Mobiliário e acessórios para casa e jardim

Tipo de problema: Outras questões relacionadas com o fornecimento / prestação de serviços

Direito aplicável: Decreto-Lei nº 84/2021, de 18 de outubro

Pedido do Consumidor: Troca do aparador por outro do mesmo modelo, sendo-me dada a possibilidade de avaliar previamente o estado dos seus acabamentos; na impossibilidade da premissa anterior ser completamente satisfeita, o objetivo é a devolução do dinheiro, no valor de 1136€.

SENTENÇA Nº 261 / 2023

1. PARTES

Versam os presentes autos sobre a resolução de litígio arbitral potestativo tendo por

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

e

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

2. OBJETO DO LITIGIO

Alega a Reclamante, em síntese, que comprou à Reclamada um aparador que foi entregue com várias desconformidades comunicados à Reclamada, que a mesma se recusou a reparar. Pede, a final, a condenação da Reclamada na troca do aparador por outro igual, mediante avaliação prévia da Reclamante, ou, na sua impossibilidade, na devolução do preço. Indica como valor € 1136,00.

Por sua vez, veio a Reclamada reconhecer que a Reclamante encomendou um aparador à Reclamada. Que o produto vendido é de material natural motivo pelo



qual não é possível à Reclamante garantir dois artigos iguais com a mesma referência. Que o produto entregue à Reclamada está em perfeitas condições, de acordo com as suas características e bem assim de acordo com os demais exemplares que se encontram na loja e armazém da Reclamada. Que a Reclamada propôs a troca do artigo vendido à Reclamante por um outro (distinto), mas que esta não aceitou. 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, com relevância para a boa decisão da mesma, resultaram provados os seguintes factos:

1. A Reclamada é uma sociedade que comercializa mobiliário para casa (facto do conhecimento público e deste Tribunal);
2. A 13 de janeiro de 2023, a Reclamante encomendou à Reclamada, um aparador, na condição de novo, por € 1090,00, acrescido de € 46,00 com o seu envio (cf. doc. a fls. 5 a 8 e provado por acordo das Partes);
3. A Reclamante adquiriu o mencionado aparador para a habitação (cf. declarações da Reclamante);
4. O aparador comprado pela Reclamante à Reclamante é um artigo de madeira maciça (cf. imagens a fls. 12 a 27 juntas as cores, declarações da Reclamante e inquirição da testemunha ----);
5. A 14 de fevereiro de 2023, o aparelho foi entregue em casa da Reclamante (cf. guia de remessa junta sob Doc. 1 com a contestação a fls.);
6. Por ocasião da entrega, o aparador comprado à Reclamante apresentava um acabamento rugoso, irregularidades em alguns dos seus componentes, sulcos e buracos na madeira de algum dos seus componentes e uma lasca de madeira (cf. imagens a fls. 12 a 27 juntas as cores pela Reclamante e porta do móvel exibida em audiência de julgamento);

7. A Reclamante fez constar na Guia de Remessa que lhe foi apresentada pelo transportador, o seguinte: o “aparador tem um acabamento “basto não polido: (...) muitas irregularidades. Maus acabamentos quando comparado com o igual aparador adquirido por familiares. No canto superior direito, inclusivamente a madeira tem uma falha (falta de madeira)” (cf. Guia de remessa junta sob Doc. 1 junto com a contestação e declarações da Reclamante);
8. Posteriormente, em data concretamente não apurada, a Reclamante apresentou reclamação por *email* à Reclamada a queixar-se de problemas no aparador, remetendo fotografias do mesmo (cf. declarações da Reclamante e inquirição da testemunha ----);
9. Em fevereiro de 2023, a Reclamante foi à loja da Reclamada para tentar resolver a situação, mas sem sucesso (cf. declarações da Reclamante);
10. Em data não apurada, a Reclamada comunicou à Reclamante que sendo o produto vendido feito com materiais naturais as variações existentes não seriam defeitos, não assumindo qualquer responsabilidade pelas variações (cf. Declarações da Reclamante e inquirição da testemunha -);
11. A Reclamante nunca utilizou o aparador entregue pela Reclamada (cf. declarações da Reclamante);
12. O namorado da Reclamante adquiriu para a sua residência, em dezembro de 2021, um aparador de modelo igual ao vendido à Reclamante, correspondente às imagens a fls. 28 a 41, cujo teor se dá por reproduzido (cf. declarações do Reclamante e inquirição da testemunha---).

3.1.2. Factos Não Provados

Da discussão da causa, não resultaram provados os seguintes factos:

1. Que a Reclamada não comercialize aparadores iguais ao vendido à Reclamante;
2. As condições e as características dos demais exemplares que se encontram na loja e armazém da Reclamada iguais ao modelo que esta vendeu à 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.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

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.

Além dos documentos juntos aos autos, foi exibido em julgamento pela Reclamante uma porta do mencionado aparador e que consta de fotografias (ampliadas) a fls. 14, 15 e 16, que permitiu ao Tribunal compreender as diferenças existentes no tratamento da mesma peça, no que ao seu acabamento diz respeito.

Foram ainda tomadas em consideração as declarações da Reclamante e a inquirição das seguintes testemunhas: ----, da Reclamante; ---, da Reclamante.

Quanto às declarações da Reclamante, sobressai o facto de a mesma ter declarado que comprou à Reclamada um aparador para a sua habitação, por encomenda em loja, uma vez que queria um modelo igual ao que o seu namorado tinha em casa dele. Que, por ocasião da entrega ao aparador, o mesmo tinha um conjunto de defeitos assinalados na guia de remessa e que a Reclamada se recusou a assumir qualquer responsabilidade pelos mesmos, alegando serem variações do material. Que o aparador do seu namorado não tem as situações que o seu aparador tem. Confrontada com as fotografias juntas a fls. 12 a 27 esclareceu a Reclamante serem as mesmas do aparador entregue pela Reclamada, correspondendo as fotografias juntas a fls. 28 a 41 às do aparador do seu namorado, modelo igual ao seu e também adquirido à Reclamada.

Adicionalmente foi ouvida a testemunha ----, namorado da Reclamante. Esclareceu a mesma que a Reclamante decidiu comprar para a casa desta um aparador igual aquele que o Reclamante tem em sua casa, igualmente comprado à Reclamada em dezembro de 2021. Que viu o aparador que a Reclamante entregou à Reclamada e que o acabamento do mesmo é totalmente distinto do acabamento do aparador que a testemunha comprou à Reclamada. Designadamente que o seu aparador está todo liso e polido ao contrário do da Reclamante e que este tem buracos tapados com massa de cor igual à do móvel. Que, diferentemente, o aparador da Reclamante não está todo liso e polido uniformemente, que os buracos estão tapados com massa de cor diferente da cor da madeira. Confrontada com as fotografias junta a fls. 12 a 27 esclareceu a testemunha serem as mesmas do aparador da Reclamante, correspondendo as fotografias juntas a fls. 28 a 41 às do aparador da testemunha.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

Por fim, foi ainda ouvido ----, diretor comercial da Reclamada, responsável das lojas. Esta testemunha esclareceu que após a entrega do aparador recebeu reclamação da cliente (a Reclamante) a comunicar um conjunto de situações, acompanhada de fotografias. Que, analisando as fotografias apresentadas, concluiu que não se tratavam de desconformidades, mas de diferenças e características do mobiliário em questão por ser uma peça em madeira natural maciça. Que não foi ao local verificar o aparador e que os demais aparadores que tem do modelo em questão na loja são todos diferentes uns dos outros.

Quanto ao facto não provado A., não foi sequer alegado pela Reclamada que o aparador vendido à Reclamante não seja comercializado ou produzido pela Reclamada. Quanto a isto, a testemunha ----- limitou-se a esclarecer que o modelo em questão é comercializado à cerca de três/quatro anos.

No que concerne ao facto não provado B., não logrou a Reclamada provar o mesmo designadamente através de imagens ou filmagens que permitisse ao tribunal dar como provado as condições e as características reais dos demais exemplares que tem em loja e armazém do modelo igual ao que vendeu à Reclamante, não se considerando suficiente para entender diferentemente a inquirição da testemunha ---, designadamente quando confrontadas as mesmas com as imagens de dois exemplares do mesmo modelo que a Reclamante juntou.

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 judiciárias e são legítimas.

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

**

A Reclamante adquiriu um aparador para uso não profissional a sociedade que se dedica, com intuito lucrativo, à sua comercialização. Isto é, *uma compra e*



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

venda de bens de consumo, contemplada no Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro.

De acordo com o disposto no artigo 5.º do DL n.º 84/2021, o vendedor tem o dever de entregar ao consumidor bens que estejam, objetiva e subjetivamente, conformes com o contrato de compra e venda, estabelecendo o n.º 1 do artigo 13.º que se a falta de conformidade se manifestar num prazo de dois anos a contar da entrega se presume existente à data da entrega.

Entre os requisitos de conformidade objetiva dos bens, consta o dever de o bem possuir as qualidades habituais e expectáveis em bens do mesmo tipo [cf. alínea d) do n.º 1 do artigo 7.º do DL 84/2021].

Compulsada a matéria de facto, considera-se que o bem entregue à Reclamada não possui as qualidades habituais e expectáveis em bens do mesmo tipo.

Isto é patente, em nosso entender, pelo confronto das fotografias do bem entregue à Reclamante e as fotografias do mesmo modelo que foi vendido pela Reclamada à testemunha ----, conjugando com as declarações da Reclamante, o depoimento da testemunha --- e ainda a análise que o próprio Tribunal fez em julgamento de peça da porta exibida.

Estando em causa um aparador de madeira maciça, um produto natural, é expectável que duas peças do mesmo modelo não sejam totalmente idênticas, por exemplo, quanto aos veios de madeira existente nos seus componentes, manchas ou tonalidade. Contudo, já não é expectável, constituindo uma desconformidade, que perante dois exemplares da mesma peça de mobiliário, um tenha sulcos, buracos e lascas e partes não enceradas, mas outro exemplar esteja integralmente encerado, sem sulcos, ou junta corretamente acertadas, como foi perceptível pelas imagens juntas aos autos. Ou ainda, conforme foi a percepção do Tribunal na porta exibida pela Reclamante em audiência de julgamento, que uma parte dos veios da porta estejam lixados e sem farpas, mas outra parte já não.



Nestes termos, considera o Tribunal que o bem de consumo adquirido pela Reclamante não está em conformidade com o contrato de compra e venda, por a Reclamante não poder razoavelmente esperar que o bem entregue tivesse as características que tinha. Isto é, um acabamento desigual e com imperfeições ao longo de toda a peça. Não tendo outro exemplar de comparação com o aparador entregue pela Reclamante à Reclamada, além do aparador do namorado do Reclamante, não ficou o Tribunal convencido de que os demais aparadores comercializados pela Reclamante tivessem o mesmo tipo de acabamento não uniforme e irregular que o aparador comprado pela Reclamante apresenta.

Demonstrada a desconformidade do bem com o contrato, importa conhecer as pretensões da Reclamante: a condenação da Reclamada na substituição do aparador ou, sendo tal impossível, a devolução do preço.

Nas situações de falta de conformidade do bem, a lei estabelece uma hierarquia nos direitos do consumidor, dando primazia à reposição da conformidade: de modo indiferente, através da reparação ou da substituição do bem [cf. artigo 15.o, n.o 1, al. a), e n.o 2 do DL n.o 84/2021].

No caso em análise, tendo a Reclamante exercido o direito à reposição da conformidade do bem através da sua substituição, por um lado, e não tendo sido provado tal ser impossível, procede a pretensão da Reclamante à substituição do bem.

Pede ainda, a Reclamante que lhe seja dada a possibilidade de avaliar previamente os acabamentos do bem em substituição do bem entregue, sob pena de a Reclamante ser condenada a devolver o preço.

Ora, quanto a isto, entende-se nada haver a decidir.

A Reclamada está obrigada a eliminar a desconformidade do bem através da sua substituição por outro sem defeitos. Se a Reclamante, a jusante, perante a mencionada substituição considerar que tal obrigação não foi cumprida, competirá à mesma exercer os respetivos direitos que lhe assistem perante tal eventual incumprimento. Entre os quais, em abstrato, o direito de resolução do contrato.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

Não é possível a este Tribunal de antemão, conforme pretende a Reclamante, condenar a Reclamada a devolver o preço do aparador caso a obrigação de substituição do bem não seja adequadamente cumprida pela Reclamada. Tal condenação assenta em factos futuros.

Em suma, procede parcialmente a reclamação apresentada.

4. DECISAO

Pelo exposto, julga-se parcialmente procedente a presente reclamação, e, em consequência, condena-se a Reclamada a substituir o bem vendido à Reclamante por outro, do mesmo modelo, sem desconformidades.

Fixa-se à ação o valor de € 1136,00 (mil cento e trinta e seis euros) o valor indicado pela Reclamante e que não mereceu oposição pela Reclamada.

Sem custas adicionais.

Notifique, com cópia.

Lisboa, 21 de junho de 2023.

O Juiz Arbitro,

(Tiago Soares da Fonseca)