



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

Processo nº 2128 / 2022

TÓPICOS

Serviço: Mobiliário e acessórios para casa e jardim

Tipo de problema: Defeituoso, causou prejuízo

Direito aplicável: Lei n.º 1-A/2020 de 19/03; Lei 16/2020, de 29/05; Lei 4-B/2021 de 01/02; Lei n.º 13-B/2021 de 05/04; Decreto-Lei n.º 67/2003 de 8 de Abril.

Pedido do Consumidor: Substituição do sofá ou resolução do contrato ao abrigo da garantia legal

SENTENÇA Nº 348 / 2023

Requerente:

Requerida:

SUMARIO:

I – Nos termos do artigo 7º da Lei n.º 1-A/2020 de 19/03, nos seus números 3 e 4, a situação excecional constitui causa de suspensão dos prazos de prescrição e de caducidade relativos a todos os tipos de processos e procedimento, prevalecendo sobre quaisquer regimes que estabeleçam prazos máximos imperativos de prescrição ou caducidade, sendo os mesmos alargados pelo período de tempo em que vigorar a situação excecional.

II – Tomando como ponto de partida que aquele artigo 7º da Lei 1-A/2020 entrou em vigor a 09/03/2020, nos termos do artigo 6º da Lei 4-A/2020 de 06/04, e só veio a ser revogado a 03/06/2020 pela entrada em vigor da Lei 16/2020, de 29/05, mais concretamente o seu artigo 8º, passaram aqueles prazos prescricionais e de caducidade a considerar-se alargados pelo período de tempo em que vigorou a sua suspensão, ou seja 87 dias (artigo 6º do mesmo diploma legal).



III – Por entrada em vigor da Lei 4-B/2021 de 01/02, o disposto nos arts. 6.o-B, 6.o- C e 6.o-D da Lei n.o 1-A/2020, de 19 de março, produz efeitos a 22.01.2021, sem prejuízo das diligências judiciais e atos processuais entretanto realizados e praticados (art. 4.o) revogado pela Lei n.o 13-B/2021 de 05/04, com efeitos a, nos termos do seu art. 7o, 06/04/2021. Assim e na esteia no anteriormente exposto, devendo considerar-se alargados pelo período de tempo em que vigorou a sua suspensão, ou seja 76 dias (artigo 5o do mesmo diploma legal).

1. Relatório

1.1. O Requerente peticionando a substituição ou resolução do contrato celebrado com a Requerida quanto a um sofá, ao abrigo da garantia legal, alega na sua reclamação inicial que em Agosto de 2018 comprou um sofá de pele, passado alguns meses começou a ficar deformado nas almofadas com problemas no enchimento. No seguimento da denúncia destes problemas duas equipas técnicas dirigiram-se a casa do cliente, uma disse que a culpa era do cliente e a outra disse que era defeito de fabrico. De qualquer forma o sofá foi substituído em Janeiro de 2021 contudo o bem sucedâneo te exatamente o mesmo problema. A entidade reclamada não respondeu as suas solicitações.

1.2. Em sede de declarações de parte o reclamante esclarece que:

- 1) A entrega do segundo sofá deu-se em Janeiro de 2020;
- 2) As não conformidades manifestaram-se 3 a 4 meses após a entrega, ou seja, Março/Abril de 2020;
- 3) Em Maio/Junho de 2020 reclama junto do balcão da requerida no Cascais Shopping em Alcabideche;
- 4) Em Agosto/Setembro de 2021 há a primeira deslocação dos técnicos da requerida para análise deste segundo sofá;
- 5) A única reclamação por escrito que fez é que consta no Livro de Reclamações datada de Outubro de 2021 há qual nunca teve resposta.

1.3. Em sede de contraditório a Requerida alegou que: Constata-se das declarações de parte do reclamante que o segundo sofá foi entregue em Janeiro de 2020. Considerando que a reclamação objeto dos presente autos deu entrada neste Centro em 31 de Maio de 2022, a mesma foi apresentada fora do prazo previsto no art 5o A, no3 do Decreto lei 67/2003 de 8 de Abril uma vez que o prazo precluiu em Janeiro de 2022 requerendo-se a absolvição da reclamada do peticionado.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



1.4. Por seu turno, dada palavra ao Requerente para contraditório pelo mesmo foi dito:

1. O reclamante exerceu os seus direitos em tempo;
2. Com efeito com forme consta no número 4 do artigo 50A, do Decreto lei

67/2003 de 8 de Abril conjugado com o no 3 do mesmo artigo o prazo para exercício de direito, suspende-se aquando da tentativa de resolução extrajudicial do conflito de consumo em causa o que aconteceu quando o senhor Vitor solicitou ajuda junto da DECO, ainda assim, mesmo que o tal não fosse considerado, o prazo de exercício de direito por parte do consumidor inicia-se após a denúncia de desconformidade, o que ocorreu logo em Maio/Junho de 2020;

3. Nesse sentido, tendo em conta que a reclamação neste Centro Arbitral deu entrada em Maio de 2020 aliada à suspensão de prazo já supra referida entende lo reclamante que exerceu os seus direitos em conformidade e tempestivamente.

*

A audiência realizou-se com a presença do Requerente com assessoria jurídica da DECO e da legal mandatária da Requerida, nos termos do disposto na primeira parte do n.º 3 do artigo 35º da L.A.V., com a redação que lhe veio a ser conferida pela Lei n.º 63/2011 de 14/12.

*

2.1 Objeto de Litígio

A presente querela cinge-se na seguinte questão, nos termos e para os efeitos do disposto na al. b) do n.º 3 do artigo 10º do C.P.C. em conjugação com o n.º 1 do artigo 342º do C.C. se se verifica ou não a existência de causa justificativa para substituição do sofá ou resolução contratual.

2.2 Valor da ação

€1063,00 (mi e sessenta e três euros)

*



3. Fundamentação

3.1. Dos Factos

3.1.1. Dos Factos Provados

Resultam provados os seguintes factos, com interesse para a demanda arbitral:

1. Em Agosto de 2018 o Requerente comprou um sofá de pele,
2. O qual perante denúncia de não conformidade foi substituído por outro em Janeiro de 2020;
3. As não conformidades do segundo sofá manifestaram-se 3 a 4 meses após a entrega, ou seja, Março/Abril de 2020;
4. Em Agosto/Setembro de 2021 há a primeira deslocação dos técnicos da requerida para análise deste segundo sofá;
5. *Do relatório lavrado pelos técnicos da requerida na deslocação “sofá apresenta mau enchimento nas almofadas, acento...”*
6. A única reclamação por escrito que fez é que consta no Livro de Reclamações datada de Outubro de 2021 há qual nunca teve resposta.
7. A presente ação deu entrada a 30 de Maio de 2022

3.1.2. Dos Factos não Provados

Não resultam não provados quaisquer factos com interesse para a demanda arbitral.

*

3.2. Motivação

A fixação da matéria dada como provada resultou quanto à matéria versada no ponto 1 a 4 e 6 dos factos provados por expressa confissão do requerente tal qual reduzido a escrito em ata de audiência de julgamento arbitral, já a matéria versada no ponto 5 dos factos dados por provados assenta na prova documental junta aos autos, coo o seja o relatório lavrado pelo técnico da requerida, ainda que manualmente, aquando a sua deslocação à habitação do Requerente, conjuntamente com o relatório fotográfico também junto aos atos, moldando assim a convicção deste tribunal no que se reporta à verificação da não conformidade alegada. Já a matéria versada no ponto 7 dos factos dados por provados assenta na data aposta no e-mail inicial da presente demanda.

*



3.3. Do Direito

E inelutável afirmar que se está perante uma compra e venda de consumo. Uma relação contratual que une Consumidor/ Requerente e, neste caso, Profissional/ Requerida, tendo por objeto um bem de consumo, de natureza móvel, tal qual as definições legais previstas nas al. a), b) e c) do artigo 1o-B do Decreto-Lei n.o 67/2003 de 8 de Abril.

Regulada em Lei especial, a presente relação contratual está, conseqüentemente, sujeita à tutela conferida pelo Decreto-Lei n.o 67/2003, de 8 de Abril e pela Lei n.o 24/96, de 31 de Julho e pela Lei Civil Geral em tudo mais quanto forem as mesmas omissas.

Ora, resulta do disposto no artº 4º da LDC que os bens destinados ao consumo devem ser aptos a satisfazer os fins a que se destinam, segundo as normas legalmente estabelecidas, ou na falta delas, de modo adequado às legítimas expectativas do consumidor, estabelecendo-se um prazo de garantia mínimo de 2 anos para os bens móveis, como *in casu*, nos termos conjugados com o disposto no n.º 1 do artigo 5º do DL n.º 67/2003 de 8/04.

Estando, então, o vendedor obrigado a entregar ao consumidor bens que sejam conformes ao contrato, nos termos do disposto no n.º 1 do artigo 2º daquele mesmo DL n.º 67/2003. Consignando o n.º 2 daquele mesmo artigo presunções ilidíveis de conformidade valendo como regras legais de integração do negócio jurídico, suprimindo a insuficiência ou inexistência de cláusulas que estabeleçam as características e qualidade da coisa a entregar ao consumidor, conforme o contratualmente acordado.

Referindo-se assim a não conformidade do bem com a descrição que é feita pelo vendedor, não possuir as características que o vendedor tenha apresentado como amostra ou modelo, não ser adequado ao uso específico para o qual o consumidor o destinou e que informou o vendedor quando celebrou o contrato, ou não ser adequado à utilização habitualmente dada a bens do mesmo tipo, e, ainda, não apresentar as qualidades e o desempenho habituais nos bens do mesmo tipo, que o consumidor possa razoavelmente esperar, face à sua natureza.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

Respondendo o profissional, perante o consumidor, por qualquer falta de conformidade que exista no momento em que a obra lhe é entregue, nos termos do n.o 1 do artigo 3o do DL n.o 67/2003, 08/04.

E, presumindo-se legalmente, nos termos do n.o 2 daquele normativo, que a falta de conformidade que se venha a manifestar num prazo de dois anos, no caso de bens móveis, eram já existentes na data da entrega do bem ao consumidor, exceto se tal for incompatível com a natureza da coisa ou com as características da falta de conformidade.

E verdade é que esta demanda tendo dado entrada em 30 de maio de 2022 poderia estar ferida de caducidade, impedindo assim o exercício do direito pelo Consumidor. Porém, os factos versados na presente demanda remontam a período de legislação excecional impulsionada pela Estado de Emergência decorrente da Pandemia do vírus SARS COV 2, no que se reporta à prescrição e caducidade de prazos.

Nos termos do artigo 7o da Lei n.o 1-A/2020 de 19/03, nos seus números 3 e 4, a situação excecional constitui causa de suspensão dos prazos de prescrição e de caducidade relativos a todos os tipos de processos e procedimento, prevalecendo sobre quaisquer regimes que estabeleçam prazos máximos imperativos de prescrição ou caducidade, sendo os mesmos alargados pelo período de tempo em que vigorar a situação excecional.

Ora, e seguindo o entendimento maioritário doutrinal (vide a este propósito, entre outros, Paulo Pimenta in Prazos, Diligências, processos e procedimentos em época de emergência de saúde pública), de tal norma terá de se fazer uma interpretação extensiva, assumindo a sua aplicabilidade a todos os prazos prescricionais e de caducidade legalmente previstos, como o seja o prazo de caducidade do direito do consumidor previstos no DL n.o 67/2003, 08/04.

Tomando como ponto de partida que aquele artigo 7o da Lei 1-A/2020 entrou em vigor a 09/03/2020, nos termos do artigo 6o da Lei 4-A/2020 de 06/04, e só veio a ser revogado a 03/06/2020 pela entrada em vigor da Lei 16/2020, de 29/05, mais concretamente o seu artigo 8o, passaram aqueles prazos prescricionais e de caducidade a considerar-se alargados pelo período de tempo em que vigorou a sua suspensão, ou seja 87 dias (artigo 6o do mesmo diploma legal).



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

Sendo que, por entrada em vigor da Lei 4-B/2021 de 01/02, o disposto nos arts. 6.o- B, 6.o-C e 6.o-D da Lei n.o 1-A/2020, de 19 de março, produz efeitos a 22.01.2021, sem prejuízo das diligências judiciais e atos processuais entretanto realizados e praticados (art. 4.o) revogado pela Lei n.o 13-B/2021 de 05/04, com efeitos a, nos termos do seu art. 7o, 06/04/2021. Assim e na esteia no anteriormente exposto, devendo considerar-se alargados pelo período de tempo em que vigorou a sua suspensão, ou seja 76 dias (artigo 5o do mesmo diploma legal).

De tal forma que, aplicando-se a suspensão do prazo ao caso dos autos, o Consumidor poderia exercer o seu direito denunciando-o até 20 de Junho de 2022, sendo pois tempestiva a presente ação.

Assim e sem mais considerações, porque desnecessárias, decai na íntegra a exceção alegada pela Requerida.

Provada, que seja, pelo comprador/ consumidor a existência do defeito manifestado dentro dos dois anos de garantia, nos bens móveis, a lei libera o mesmo da prova acrescida de que tal defeito não ocorreu supervenientemente à entrega – Ac. TRP de 14/09/2009 e CALVAO DA SILVA, in Venda de Bens de Consumo, Revista, Aumentada e Atualizada, 4a Ed. Almedina, págs. 97 e seguintes.

Por opção legislativa, e uma vez mais numa manifesta tutela probatória do consumidor, prevê, conforme referido, o artigo 2o, no seu n.o 2 do DL n.o 67/2003, algumas presunções de não conformidade, de entre as quais, e no que ao caso aqui importa, presume-se que não são conformes com o contrato se se verificar que o bem não apresentar as qualidades e o desempenho habitual nos bens do mesmo tipo e que o consumidor pode razoavelmente esperar, atendendo à natureza do bem, e, eventualmente, às declarações públicas sobre as suas características concretas feitas pelo vendedor, pelo produtor ou pelo seu representante nomeadamente na publicidade e na rotulagem – al. d).

A presunção legal plasmada na al. d do n.o 2 do artigo 2o do DL n.o 67/2003 de 08/04, transporta-nos para a regra da coincidência, ou seja, para se afirmar conforme ao contrato, o bem de consumo adquirido apresentará as qualidade e o desempenho habituais nos bens do mesmo tipo – trata-se do critério da qualidade média no cumprimento das obrigações genéricas, segundo juízos de equidade, nos termos do disposto no art. 400o do CC – neste sentido, CALVAO DA SILVA, ob. cit. pág. 91.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

Dúvidas não restam, que a prova desta não coincidência do bem de consumo adquirido às qualidades e ao desempenho habituais nos bens do mesmo tipo, nos termos do disposto no n.o 1 do artigo 342o do C.C. incumbem ao adquirente/ consumidor.

Prova, esta, que o Requerente logrou obter, conforme supra já mencionado.

Feita prova da não coincidência, opera a inversão do ónus probatório, nos termos do disposto no n.o 1 do artigo 343o do C.C., incumbindo ao Vendedor afastar a presunção legal que tal não importa uma desconformidade com o contrato celebrado entre as partes. O que em bom rigor se diga, a Requerida não logrou.

Verdade, se diga, que efetivamente a Requerida não conseguiu ilidir a presunção de que a desconformidade remonta o momento de entrega do bem ao consumidor, nos termos do disposto no n.o 2 do artigo 3o daquele DL 67/2003, por advir de utilização indevida do bem pelo Consumidor.

Ora, em caso de falta de conformidade do bem com o contrato, o consumidor tem direito a que seja reposta sem encargos, por meio de reparação ou de substituição, à redução adequada do preço ou à resolução do contrato – n.o 1 do art. 4o DL no 67/2003, 08/04.

Podendo o consumidor exercer tais direitos quando a falta de conformidade se manifestar dentro de um prazo de dois anos, estando em causa um bem móvel, a contar da entrega do bem – n.o 1 do art. 5o do DL n.o 67/2003, 08/04.

Podendo o consumidor exercer tais direitos quando a falta de conformidade se manifestar dentro de um prazo de dois anos, estando em causa um bem móvel, a contar da entrega do bem – n.o 1 do art. 5o do DL n.o 67/2003, 08/04.

Ora, “o consumidor pode exercer qualquer dos direitos (...), salvo se tal se manifestar impossível ou constituir abuso de direito nos termos gerais” – n.o 5 do artigo 4o do DL 67/2003 de 08/04.

Apesar de não hierarquizados, colhemos a tese de que, a escolha do consumidor no direito a exercer se deve pautar pelos princípios basilares do direito civil, mormente, pelo exercício do direito, pelo consumidor, dentro das balizas que a dogmática civilística desenhou para o mesmo. Que será o equivalente a dizer que, não pode o consumidor, sob a égide da inexistência de hierarquia dos direitos que lhe são conferidos, abusar desse mesmo direito, tornando o disposto



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



no n.º 5 do artigo 4.º do DL n.º 67/2003, de 08/04, indissociável do regime do abuso do direito previsto no artigo 334.º do C.C.

O art. 334.º do C.C. estabelece que “é ilegítimo o exercício de um direito, quando o titular exceda manifestamente os limites impostos pela boa-fé, pelos bons costumes ou pelo fim social ou económico desse direito”, entendendo-se que a desproporcionalidade entre a vantagem do titular e a desvantagem de outrem pode caber no âmbito deste preceito, desde que se encontrem verificados os demais pressupostos.

Assim, em termos genéricos, pode dizer-se que a escolha do consumidor encontra-se limitada pelo respeito pelo princípio da boa-fé, nada sendo trazido ao conhecimento deste Tribunal que permita afirmar abusiva a substituição do bem, pelo que, e sem mais considerações, é totalmente proceder a pretensão do Requerente.

4. Do Dispositivo

Nestes termos, com base nos fundamentos expostos, totalmente procedente a presente ação, condenando a Requerida a substituir o sofá objeto da presente demanda, por outro de iguais características, sem qualquer custo para o Requerente.

Notifique-se

Lisboa, 05/8/23

*

A Juiz Arbitro

(Sara Lopes Ferreira)