



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**Processo nº 1597/ 2023**

---

## **TÓPICOS**

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

**Tipo de problema:** Incumprimento da garantia legal

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

**Pedido do Consumidor:** Reembolso do valor pago ou reparação

---

## **SENTENÇA Nº 471 / 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 LITÍGIO**

Alega o Reclamante, em síntese, que comprou à Reclamada um jogo de mobiliário para exterior que tinha defeitos que, uma vez reportados à Reclamada, esta se recusou a reparar. Pede, a final, a condenação da Reclamada na reposição da funcionalidade dos bens danificados ou no reembolso do preço da compra, de € 1.574,00.



Por sua vez, a Reclamada, contestou, alegando, em suma, que o exercício do direito do Reclamante é intempestivo, por extemporâneo. Mais alegou que, assim não se considerando, o pedido formulado pelo Reclamante carece de fundamento, por o conjunto vendido ao Reclamante apenas ter um envelhecimento normal, por estar no exterior e não ter tido uma manutenção adequada. Que se afigura excessivo exigir que um material exposto ao ar livre não tenha fissuras e quebras. Que a reparação dos bens em causa não é possível e a resolução do contrato é excessiva, sendo abusiva. Conclui, a final, pela procedência da exceção de caducidade, com a absolvição da Reclamada, ou, se assim não se considerar, pela improcedência da Reclamação, com a absolvição da Reclamada.

### **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 comercial que vende diferentes produtos, entre os quais mobiliário (facto do conhecimento público e deste Tribunal);
2. A 29 de julho de 2019, o Reclamante comprou, *on-line*, à Reclamada na condição de novas, por € 1.547,00, cinco peças de mobiliário de exterior: um sofá, duas poltronas, uma mesa de centro e um conjunto relax (cf. fatura a fls. 3 e declarações do Reclamante);
3. As mencionadas peças foram adquiridas para serem colocadas no exterior da habitação do Reclamante, no alpendre (cf. declarações do Reclamante);
4. Antes da compra, o Reclamante foi à loja da Reclamada ver os bens que pretendia adquirir e saber se os mesmos eram os ideais para ser usados no exterior (cf. declarações do Reclamante);
5. Nessa ocasião, foi informado por funcionário da loja que os bens em questão eram os ideais para o uso exterior, sendo resistentes ao respetivo uso e exposição ao calor, nada lhe tendo sido quanto à necessidade de manutenção do mesmo (cf. declarações do Reclamante);
6. Em data concretamente não apurada, no mínimo quatro dias após a referida encomenda, os bens comprados à Reclamada foram entregues ao Reclamante (cf. declarações do Reclamante);
7. O Reclamante adquiriu uma cobertura para o mobiliário comprado à Reclamada que colocava no mesmo nos períodos em que não o estava a utilizar (cf. declarações do Reclamante);



8. Em finais de julho de 2021, ao regressar de férias, ao retirar a capa dos bens adquiridos à Reclamada, o Reclamante detetou fissuras e quebras no entrelaçado do sofá e das poltronas (cf. declarações do Reclamante e imagens juntas com requerimento do Reclamante a fls.);
9. A 16 de agosto de 2021, o Reclamante reportou à Reclamada os danos no mobiliário adquirido a esta com vista à assistência técnica em garantia (cf. doc. a fls. 5-6, declarações do Reclamante e depoimento da testemunha ---);
10. A 29 de setembro de 2021, a Reclamada comunicou ao Reclamante que o prazo de dois anos para a assistência técnica dos bens estava ultrapassado, não sendo possível aceitar a assistência técnica solicitada (cf. *email* junto a fls. 7-8).

### 3.1.2. Motivação

A convicção do Tribunal quanto à matéria de facto assentou no conjunto da prova produzida nos autos, analisada e conjugada, 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, na análise dos documentos que constam dos autos, com destaque para aqueles mencionados a propósito dos factos provados.

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

Quanto ao Reclamante, esclareceu o Tribunal que adquiriu, por compra *on-line*, cinco peças de mobiliário para a sua casa para o exterior da sua habitação. Que o fez após ter ido à loja da Reclamada onde viu o mobiliário em questão, tendo sido atendido por funcionário da loja que informou o Reclamante que os bens em questão eram ideais para o exterior e resistentes a temperaturas altas. Que, em tal ocasião, não foi informado da necessidade de qualquer tipo de manutenção dos bens. Que os bens lhe foram entregues em casa, em data que não se recorda, mas nunca antes de quatro dias depois da sua encomenda. Que, em finais de julho de 2021, após regressar de férias, ao tirar a cobertura dos bens adquiridos à Reclamante, tomou conhecimento que três deles estavam danificados, com fissuras e quebra ao nível do entrelaçado. Que comunicou a situação à Reclamada, para efeitos de assistência técnica, em agosto de 2021. Que a Reclamada se recusou a reparar os bens em causa, com fundamento no decurso do prazo de assistência.



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



Foi ainda ouvida ---, testemunha, coordenadora da equipa de atenção ao cliente da Reclamada. Questionada quanto à matéria em discussão nestes autos, esclareceu a testemunha que não teve intervenção na venda das peças de mobiliário efetuadas pela Reclamada ao Reclamante apenas tendo tomado conhecimento da questão em agosto de 2021, quando o Reclamante solicitou a assistência técnica dos bens. Que, nesta ocasião, recebeu indicações superiores que a assistência técnica não seria prestada com fundamento em ter passado o prazo de garantia de dois anos.

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.

\*\*

O Reclamante adquiriu para uso pessoal a sociedade que se dedica, com intuito lucrativo à sua venda, peças de mobiliário de jardim. Isto é, *uma compra e venda de bens de consumo*, prevista no Decreto-Lei n.º 67/2003, de 8 de abril, em vigor à data de celebração do contrato.

A questão a resolver por este Tribunal consiste em saber se o Reclamante tem, ou não, o direito de exigir a reposição da conformidade do mobiliário adquirido à Reclamada ou, se assim não se considerar, o direito ao reembolso do preço dos bens comprados à Reclamada, com fundamento na falta de conformidade do produto comprado.

Compulsada a matéria de facto, por um lado, e o regime aplicável, por outro, a resposta é afirmativa.



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

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 forem adequados às utilizações habitualmente dadas aos bens do mesmo tipo [cf. alínea c)] ou 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 diploma decorre que o vendedor responde perante o consumidor por qualquer falta de conformidade que exista quando o bem lhe é entregue, presumindo-se existente 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 cinco peças de mobiliário de exterior e que, posteriormente, três das peças adquiridas começaram a ter fissuras e quebras no entrelaçado. Nestes termos, em face do exposto, considera o Tribunal que o bem adquirido pelo Reclamante não estava em conformidade com o contrato de compra e venda, por não ser de esperar que bens destinado à utilização no exterior ficassem com os danos que os bens do Reclamante apresenta. Vale a presunção de que esta desconformidade existia no momento de entrega, conforme previsto no n.º 2 do artigo 3.º do DL n.º 67/2003, cabendo à Reclamada ilidir a sua presunção, o que não fez, limitando-se a afirmar que o prazo de assistência aos bens vendidos estava ultrapassado, que os bens em causa tinham um envelhecimento normal ou ainda falta de manutenção. Salvo melhor entendimento, ainda que se possa admitir uma descoloração de bens expostos ao exterior, não se considera que um consumidor normal esperaria que bens destinados ao exterior apresentassem no prazo de dois anos contados da sua entrega, fissuras e quebras. Se o bem se destina a uma utilização exterior, das duas uma: ou têm de ter uma qualidade adequada a não ficar com fissuras e quebras durante dois anos (no regime atual, de três anos) ou a Reclamada deveria informar o Reclamante de que a exposição ao exterior dos bens adquiridos, apesar de a sua finalidade ser essa, poderia conduzir a fissuras e quebras do entrelaçado do material. Não o tendo feito, um consumidor médio razoavelmente esperaria que o bem adquirido se mantenha em condições pelo menos no período de garantia. Tanto o esperaria, que em cinco bens adquiridos no mesmo material, apenas três destes apresentam fissuras e quebras.

Demonstrada a existência de uma desconformidade do objeto com o contrato, importa conhecer a pretensão da Reclamante: a condenação da Reclamada na reposição da conformidade ou, não sendo possível, a devolução do preço.



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



Nos termos do disposto no n.º 1 do artigo 4.º do DL n.º 67/2003, de 8 de abril, em caso de falta de conformidade do bem com o contrato, o consumidor tem, entre outros, o direito à reposição, sem encargos, da conformidade, por meio de reparação ou substituição do bem. Este direito pode ser exercido contra o vendedor salvo se se manifestar impossível ou constituir abuso de direito (cf. n.º 5 do artigo 4.º do

mencionado diploma). Ora, no que à reposição diz respeito, apenas se considera que a reparação dos bens desconformes não é possível, atendendo ao estado em que se encontram, o mesmo não sucedendo em relação a sua substituição.

Assim, assiste ao Reclamante o direito à reposição da conformidade dos bens desconformes.

Em sentido contrário, alega a Reclamada que o prazo para a assistência técnica do bem já foi ultrapassado, uma vez que apenas a 16 de agosto de 2021, o Reclamante solicitou junto da Reclamada a assistência técnica.

Contudo, sem razão.

Tratando-se de bens móveis, o prazo de garantia do bem é de dois anos e tem início com a entrega do bem (cf. artigo 5.º, n.º 1, do DL n.º 67/2003, de 8 de abril). No caso em análise tendo ficado provado que o Reclamante celebrou com a Reclamada uma venda à distância, e que a entrega só ocorreu mais tarde temos de concluir que o prazo de garantia só se iniciou com a sua entrega que, por sua vez, não terá ocorrido antes de 2 de agosto de 2019.

Por outro lado, importa não confundir o prazo de manifestação da desconformidade do bem, que é de dois anos contados da sua entrega, com o prazo para o exercício dos direitos resultantes dessa desconformidade. Ora, no que concerne ao prazo para o comprador exercer os direitos oriundos da falta de conformidade é este, nos termos do artigo 5.º-A, n.º 2, do DL n.º 67/2003, de dois meses a contar da verificação da desconformidade.

Ora, no caso em análise, tendo ficado provado que o Reclamante denunciou a 16 de agosto de 2021 um defeito que verificou em finais de julho de 2021, temos de concluir, por um lado, que a falta de conformidade ocorreu dentro do prazo de dois anos e, por outro, que o exercício do direito à reposição da conformidade ocorreu dentro dos dois meses a contar da deteção do defeito.



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



Assim, não se verificando a caducidade dos direitos do Reclamante, procede a pretensão do mesmo à reposição da conformidade, ficando prejudicado o conhecimento da pretensão do Reclamante ao reembolso do preço da compra.

#### **4. DECISÃO**

Pelo exposto, julga-se procedente a presente reclamação e, em consequência, condena-se a Reclamada a repor sem encargos a conformidade dos sofás e das poltronas vendidas ao Reclamante.

Fixa-se à ação o valor de € 1.547,00 (mil quinhentos e quarenta e sete euros), o valor indicado pelas Partes.

Sem custas adicionais.

Notifique, com cópia.

Lisboa, 13 de novembro de 2023.

O Juiz Árbitro,

**(Tiago Soares da Fonseca)**