



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

Processo nº 1826 / 2023

TÓPICOS

Serviço: Mobiliário e acessórios para casa e jardim

Tipo de problema: Defeituoso, causou prejuízo

Direito aplicável: DL 84/2021, de 18/10

Pedido do Consumidor: Reembolso do valor pago pelo sofá

SENTENÇA Nº 498 / 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

Alegam os Reclamantes, em síntese, que compraram um sofá à Reclamada, na condição de novo, com defeitos e que a Reclamada trocou o mencionado sofá por outros dois sofás, também estes com defeitos. Pedem, a final, a condenação da Reclamada no reembolso do valor do sofá, de € 2468,20.

Por sua vez, veio a Reclamada contestar, alegando, em suma, que o desnível na *chaise longue* entregue em substituição do sofá inicialmente comprado à Reclamada é normal. Que a decisão arbitral proferida quanto ao sofá comprado pelos Reclamantes faz caso julgado, sendo a presente reclamação uma repetição do processo n.º 5030/2022.



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. Os Reclamantes vivem um com o outro em união de facto (cf. declarações da Reclamante);
3. A 22 de julho de 2022, os Reclamantes encomendaram à Reclamada, na condição de novo, um sofá e a respetiva entrega, por € 2.468,20 (cf. nota de encomenda a fls. 5 e declarações da Reclamante);
4. A 19 de dezembro de 2022, os Reclamantes apresentaram reclamação neste Centro, com o processo n.o 5030/2022, pedindo a resolução do contrato com fundamento em defeitos no sofá entregue pela Reclamada (cf. sentença n.o 116/2023, de 29 de março de 2023, do conhecimento do Tribunal);
5. A 29 de março de 2023, no processo n.o 5030/2022, foi proferido despacho a condenar a Reclamada a entregar aos Reclamantes um outro sofá, com as características do sofá por si escolhidos na loja da Reclamada, no prazo de 30 dias (cf. Sentença n.o 116/2023, do conhecimento do Tribunal);
6. Em abril de 2023, a Reclamada entregou aos Reclamantes um sofá para substituir o sofá comprado inicialmente à Reclamada (cf. declarações da Reclamante);
7. Em 18 de junho de 2023, a Reclamada entregou aos Reclamantes um terceiro sofá, para substituir o segundo entregue, por este ter problemas ao nível da costura (cf. doc. a fls. 11 e declarações da Reclamante);
8. O terceiro sofá entregue pela Reclamada aos Reclamante tem o encosto da *chaise longue* desnivelado dos demais encostos (cf. imagens a fls. 13 e 15 e declarações da Reclamante);
9. A Reclamante recusou-se a receber o terceiro sofá, mas os responsáveis da entrega recusaram a sua devolução, permanecendo o sofá em casa dos Reclamantes (cf. ordem de devolução a fls. 7 e declarações da Reclamante).



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

3.1.2. Factos Não Provados

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

A. Que o desnível nas costas do terceiro sofá entregue pela Reclamada aos Reclamantes seja um desnível normal daquele modelo.

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 os preceitos 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 da Reclamante.

Quanto às declarações da Reclamante, sobressai o facto de a mesma ter declarado que adquiriu com o seu marido um sofá à Reclamada para a sua habitação. Que, por ocasião da entrega, o sofá tinha um defeito que motivou reclamação junto deste Centro. Que, após sentença em abril de 2023, no processo n.o 5030/2022, a Reclamada trocou o sofá vendido por outro, também este com defeito ao nível da costura. Que o segundo sofá foi devolvido, tendo a Reclamada entregue um terceiro sofá, desta vez com desnível nas cabeceiras e no assento da *chaise longue*. Que a Reclamante não quis aceitar o novo sofá, pedindo a sua recolha e devolução do preço, tendo os técnicos da Reclamada recusado a devolução do sofá que, assim, permanece em sua casa.

Quanto ao facto não provado A., não logrou a Reclamada provar, através dos meios de prova à sua disposição, que o desnível existente no sofá entregue aos Reclamantes em junho de 2023 seja normal no modelo em causa.

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

O Tribunal é competente.

*

As Partes têm personalidade e capacidade judiciárias e são legítimas.

Começa a Reclamada por suscitar a exceção do caso julgado da sentença proferida no processo n.o 5030/2022 que correu junto deste Centro. Contudo, sem razão.

Na sentença proferida no processo n.o 5030/2002, a Reclamada foi condenada a substituir o sofá entregue aos Reclamantes por outro escolhido por estes. Naturalmente, um sofá sem desconformidade. A causa de pedir neste processo é a resolução do contrato celebrado com fundamento no não cumprimento/cumprimento defeituoso da obrigação de substituir do sofá. Não é, como sucedeu no processo n.o 530/2022, a resolução do contrato com fundamento na entrega da coisa inicialmente comprada desconforme. Assim, não procede, a exceção do caso julgado invocada pela Reclamada.

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

**

Os Reclamantes adquiriram um sofá para uso na sua habitação a sociedade que procede à sua realização e comercialização. Uma *compra e venda bem de consumo*, abrangida pelo DL n.o 84/2021, de 18 de outubro.

A questão a resolver por este Tribunal consiste em saber se os Reclamantes têm, ou não, direito à devolução do preço, com fundamento na falta de conformidade do bem entregue em substituição do bem inicialmente vendido. Tecnicamente, se têm o direito à resolução do contrato.

Compulsada a matéria de facto, a resposta é positiva.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



A pretensão dos Reclamantes assenta na prova de um defeito/desconformidade do último sofá que a Reclamada entregou aos Reclamantes, que estes demonstraram existir. Analisando a matéria de facto, não subsistem dúvidas de que o último sofá que a Reclamada entregou aos Reclamantes, para substituir o sofá inicialmente entregue, conforme decidido na sentença proferida no processo n.o 5030/2002, tem uma falta de qualidade que não é exetável num sofá novo. Concretamente um desnível no encosto, apreensível por simples análise fotográfica do mesmo. Uma desconformidade objetiva [cf. artigos 5.o e 7.o, n.o 1, al. *a*), do DL n.o 84/2021]. Estando em causa a substituição do

sofá inicialmente vendido pela Reclamada, como fundamento na sua desconformidade, apenas se pode concluir que, de facto, a Reclamada não substituiu o bem desconforme, ocorrendo uma nova falta de conformidade, que torna inexigível a vigência do contrato. Assim, têm os Reclamantes o direito de resolver o contrato [cf. artigo 15.o, n.o 4, alínea *a*), subalínea *i*), do DL n.o 84/2021].

Contra isto, não procede a alegação pela Reclamada que a falta de conformidade é mínima. Isto é, que tem escassa relevância, como se tratasse de um mero capricho dos Reclamantes. Estando em causa um sofá, comercializado na condição de novo, e sendo a desconformidade em causa assinalável, ao nível da frente do sofá, significa que é perceptível para qualquer pessoa, quer em termos de utilização, que em termos de visualização. Ora, conforme revelam as regras da experiência, um sofá é também um elemento decorativo de qualquer casa, não sendo insignificante para um consumidor médio ter em sua casa um sofá com um desnível ao nível no encosto das costas que é manifesto.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

4. DECISÃO

Pelo exposto, julga-se procedente a presente reclamação e, declarando resolvido o contrato, condena-se a Reclamada a reembolsar os Reclamantes do preço da aquisição do sofá, no montante de € 2.468,20.

Fixa-se à ação o valor de € 2.468,20 (dois mil quatrocentos e sessenta e oito euros e vinte cêntimos) o valor indicado pelos Reclamantes e que não mereceu oposição pela Reclamada.

Sem custas adicionais.

Notifique, com cópia.

Lisboa, 26 de novembro de 2023.

O Juiz Árbitro,

(Tiago Soares da Fonseca)