



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

Processo nº 2482 / 2023

TÓPICOS

Serviço: Mobiliário e acessórios para casa e jardim

Tipo de problema: Não conforme à encomenda

Direito aplicável: Lei nº 24/96, de 31 de julho), Decreto-Lei nº 84/2021, de 18 de outubro

Pedido do Consumidor: Substituição do sofá com defeito por outro sem anomalias

SENTENÇA Nº 539 / 2023

1. PARTES

Reclamante: ---, devidamente identificado nos

autos;

Reclamada: ----, devidamente identificada nos autos;

2. OBJETO DO LITÍGIO

O Reclamante veio, na sequência da celebração de um contrato de compra e venda de um sofá com a Reclamada, deduzir junto do Tribunal o pedido de substituição do referido bem. Alega para tal, e em síntese, que celebrou um contrato de compra e venda com a Reclamada em 02.11.2022, na loja ---, tendo adquirido o bem pelo valor de 1349€ (mil trezentos e quarenta e nove euros). No dia 04.11.2022, o Reclamante procedeu à alteração da encomenda feita junto da Reclamada e houve o acerto do respetivo valor, sendo cobrado o preço de 1199€ (mil cento e noventa e nove euros).



A entrega do bem teve lugar no dia 24.01.2023. Dois dias depois da entrega, constatou o Reclamante que um dos módulos apresentava defeitos de enchimento, pelo que solicitou, oralmente, em loja que fosse efetuada a substituição do bem. A Reclamada, após análise do sofá pelos seus técnicos, reconhece a existência de um defeito no mesmo, mas recusa a substituição, mostrando-se disponível para recolher o bem e proceder à sua reparação.

O Reclamante discorda do alegado e peticiona ao Tribunal a substituição do referido bem. Não foi possível conciliar a posição das partes.

3. FUNDAMENTAÇÃO

3.1. DE FACTO

3.1.1. Factos provados

Da discussão da causa, bem como da documentação junta aos autos, resultaram provados, com interesse para a causa, os seguintes factos:

1. A Reclamada é uma sociedade comercial que se dedica de forma profissional à comercialização de produtos para o lar (facto público);
2. O Reclamante adquiriu o produto para seu uso pessoal e do seu agregado familiar (cf. declarações do Reclamante);
3. No dia 02.11.2022, o Reclamante celebrou um contrato de compra e venda de um sofá com a Reclamada, tendo o mesmo o preço de 1349€ (mil trezentos e quarenta e nove euros) (cf. flhs. 8 e 9);
4. O sofá adquirido era ligeiramente maior do que aquele que o Reclamante pretendia pelo que obrigava à remoção do rodapé da sala (cf. declarações do Reclamante);
5. No dia seguinte à celebração do contrato, o Reclamante foi contactado por um funcionário da Reclamada informando que existia um outro sofá com as medidas exatas que aquele pretendia (cf. declarações do Reclamante);
6. No dia 04.11.2022, o Reclamante deslocou-se à loja da Reclamada e procedeu à alteração da encomenda feita junto da Reclamada, havendo o acerto do respetivo preço, sendo cobrado o valor de 1199€ (mil cento e noventa e nove euros) (cf. declarações do Reclamante e flhs. 10 e 11);
7. A entrega do bem teve lugar no dia 24.01.2023 (cf. declarações do Reclamante);



8. Dois dias depois da entrega o Reclamante verificou que existia um defeito de enchimento de um dos módulos do sofá (cf. declarações da testemunhal);
9. O pai do Reclamante, a pedido do mesmo, dirigiu-se à loja da Reclamada para denunciar o defeito e pedir a substituição do bem (cf. declarações do Reclamante);
10. O pai do Reclamante fez a primeira reclamação na loja de forma oral (cf. declarações da testemunha);
11. O pai do Reclamante informou a Reclamada que não pretendiam ficar sem sofá na sua habitação, daí rejeitarem a reparação e optarem por uma substituição do mesmo (cf. declarações da testemunha);
12. Passados 20 a 30 dias (não se conseguiu precisar) a Reclamada enviou um técnico a casa do Reclamante para verificar o defeito (cf. declarações do Reclamante e das testemunhas);
13. Foram,subsequentemente,enviadasmaisduasequipasdetécnicos(cf.declarações do Reclamante e das testemunhas);
14. Uma das equipas de técnicos apercebeu-se, no local, que os pés do sofá não estavam montados, procedendo à montagem dos mesmos (cf. declarações do Reclamante e das testemunhas);
15. Os pés do sofá estavam armazenados num dos módulos do sofá (cf. declarações do Reclamante e das testemunhas);
16. A equipa que tinha efetuado a montagem do sofá nem se tinha apercebido que o mesmo não tinha os pés (cf. declarações do Reclamante e das testemunhas);
17. A existência do defeito no enchimento foi confirmada (cf. declarações do Reclamante e das testemunhas);
18. No dia 08.05.2023, via e-mail, o Reclamante foi informado que para se proceder à substituição do enchimento era necessário ficar privado do sofá (cf. flh. 13);
19. O Reclamante recusou a recolha do sofá para enchimento dos assentos, mantendo o pedido da sua substituição (cf. declarações do Reclamante e das testemunhas).



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

3.1.2. Factos não provados

Da discussão da causa, bem como da documentação junta aos autos, resultaram como não provados, com interesse para a causa, os seguintes factos:

1. a) Que a primeira reclamação tenha sido feita por escrito;
2. b) Que a não montagem atempada dos pés do sofá tenha sido apta a provocar danos no enchimento do mesmo;
3. c) Que o Reclamante tenha fundado apenas a sua reclamação na alegação de que o sofá entregue não correspondia à referência do sofá encomendado;
4. d) Que o Reclamante não tenha solicitado, no prazo dos 30 dias iniciais, a substituição do sofá.

3.1.1 Motivação

A convicção do Tribunal quanto à matéria de facto fundou-se no conjunto de documentos juntos aos autos, bem como na prova produzida na audiência de discussão e julgamento. A análise da prova produzida junto do tribunal foi realizada pelo mesmo à luz das regras da repartição do ónus da prova, recorrendo a juízos de normalidade e de experiência.

A Reclamada, em sede de audiência, não impugna a existência do problema no enchimento do sofá, mas alega que o Reclamante nunca pediu a substituição com esse fundamento. No que concerne aos factos não provados a), b) e c) não foi junta ao processo prova que permita concluir pela sua verificação. Deste modo, de acordo com o princípio geral relativo à produção de prova, consagrado no artigo 342.o, n.o 1 do CC¹, “[à]quele que invocar um direito cabe fazer a prova dos factos constitutivos do direito alegado” e, nos termos do n.o 2 da mesma norma “[a] prova dos factos impeditivos, modificativos ou extintivos do direito invocado compete àquele contra quem a invocação é feita”. Entende o Tribunal que não foram juntos aos autos elementos de prova que permitissem concluir que tal facto se tivesse como provado.

Pelo exposto, assim fundou o Tribunal a sua convicção quanto à matéria considerada como provada e não provada.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

3.2. DE DIREITO

*

O Tribunal é competente para a resolução do presente litígio, ao abrigo do artigo 14.o-2 da Lei de Defesa do Consumidor (Lei n.o 24/96, de 31 de julho), segundo o qual “os conflitos de consumo de reduzido valor económico estão sujeitos a arbitragem necessária ou mediação quando, por opção expressa dos consumidores, sejam submetidos à apreciação de tribunal arbitral adstrito aos centros de arbitragem de conflitos de consumo legalmente autorizados”, bem como ao abrigo dos artigos 4.o e 5.o do Regulamento Harmonizado para todos os Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo.

As partes têm personalidade e capacidade judiciárias e são legítimas. Não há nulidades, exceções ou questões prévias de que cumpra oficiosamente conhecer.

**

Entre o Reclamante e a Reclamada foi celebrado um contrato de compra e venda (artigo 874.o CC) de coisa móvel (um sofá). Na atualidade, a compra e venda para consumo é regulada pelo Decreto-Lei n.o 84/2021, de 18 de outubro, sendo que este diploma determina no seu art. 53.o, n.o 1 que as suas disposições se aplicam aos contratos celebrados após a sua entrada em vigor. Nos termos do art. 55.o do mesmo Decreto-Lei, a sua vigência iniciou no dia 01.01.2022. Tendo o negócio jurídico – compra e venda – de onde resulta o litígio sido celebrado no dia 02.11.2022, o contrato de onde resulta o conflito que opõe as partes foi celebrado após a entrada em vigor do Decreto-Lei n.o 84/2021, pelo que

é este o regime jurídico aplicável ao litígio submetido à apreciação do Tribunal. A Reclamada é uma sociedade comercial e o Reclamante comprador adquiriu o sofá para uma utilização não profissional, pelo que nos encontramos perante uma relação de consumo, na modalidade de compra e venda para consumo. As definições de consumidor e profissional, para efeitos da aplicação do regime jurídico da compra e venda para consumo, podem ser encontradas, respetivamente, nas als. g) e o) do art. 2.o do Decreto-Lei n.o 84/2021, de 18 de outubro. Está, deste modo, preenchido o âmbito de aplicação do Decreto-Lei n.o 84/2021, tendo aplicação os remédios aí previstos caso se verifique um caso de desconformidade.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



De acordo com o disposto no referido Decreto-Lei, o vendedor tem o dever de entregar ao consumidor bens que sejam conformes com o contrato de compra e venda (v. art. 5.o do referido Decreto-Lei n.o 84/2021). Atendendo ao disposto no mencionado preceito legal, entendem-se por conformes os bens que cumpram os requisitos estabelecidos nos arts. 6.o a 9.o do referido Decreto-Lei.

Nos termos do diploma em questão, existem requisitos subjetivos (art. 6.o) e objetivos (art. 7.o) de conformidade dos bens. Segundo o art. 7.o, n.o 1, al. b) do Decreto-Lei n.o 84/2021, os bens objeto do contrato de compra e venda para consumo devem “[b) corresponder à descrição e possuir as qualidades da amostra ou modelo que o profissional tenha apresentado ao consumidor antes da celebração do contrato”. Nesta medida, um sofá adquirido numa loja da especialidade deve ter um enchimento devidamente colocado, de tal modo que permita a sua regular utilização pelos seus proprietários. A questão é particularmente acentuada se se considerar que a desconformidade foi logo identificada nas quarenta e oito horas que se seguiram à entrega do sofá.

Por outro lado, a desconformidade foi denunciada junto da Reclamada, na sua loja, o que preenche o requisito do art. 12.o, n.o 5² do Decreto-Lei n.o 84/2021.

Dispõe o art. 12.o, n.o 1 do Decreto-Lei n.o 84/2021, que o “profissional é responsável por qualquer falta de conformidade que se manifeste no prazo de três anos a contar da entrega

² Designadamente quando se dispõe “(...) ou por qualquer outro meio suscetível de prova, nos termos gerais”, o que comporta a prova testemunhal.

bem”. Cumpre, nestes termos, ao Reclamante, como pressuposto basilar para tutelar os seus direitos, demonstrar a existência de uma desconformidade. E essa prova foi feita. Por outro lado, o art. 13.o, n.o 1, dispõe, quanto ao ónus da prova, o seguinte: a falta de conformidade que se manifeste num prazo de dois anos a contar da data de entrega do bem presume-se existente à data da entrega do bem. O vendedor pode ilidir essa presunção de desconformidade, designadamente demonstrando que a mesma não existia no momento da entrega, mas surgiu depois devido a um facto que não é imputável ao vendedor. Sucede, porém, que a Reclamada não conseguiu provar que a desconformidade ficou a dever-se a um facto que não lhe é imputável, nem que foi originada num mau uso da coisa. A mera alegação, através de e-mail, de que a não montagem dos pés do sofá poderia originar danos não permite concluir que o problema do enchimento decorreu daí.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



Estando comprovada a desconformidade, importa analisar quais os direitos do consumidor. Não se encontrando o sofá conforme, e atendendo a que estamos no âmbito do Decreto-Lei n.º 84/2021, assiste ao Reclamante consumidor um conjunto de direitos, consagrados no art. 15.º, n.º 1 do referido diploma, são eles: a) a reposição da conformidade, através da reparação ou da substituição do bem; b) a redução proporcional do preço; ou c) a resolução do contrato. A escolha dos direitos cabe ao consumidor, porém deve ser efetuada nos termos do n.º 2 do art. 15.º.

Deste modo, introduz o Decreto-Lei n.º 84/2021, uma hierarquia no que concerne aos direitos resultantes da falta de conformidade do bem. Determina o art. 15.º, n.º 1 que o consumidor tem direito à (i) reparação ou substituição do bem (sendo neste caso livre a escolha do consumidor, ou seja, face a estes dois direitos não há hierarquia³), (ii) à redução proporcional do preço ou (iii) à resolução do contrato.

Contudo, face ao momento temporal em que se registou a desconformidade – quarenta e oito horas depois da entrega do bem e atendendo à sua invocação pelo Reclamante – tem aplicação o art. 16.º do Decreto-Lei n.º 84/2021, onde se consagra o direito de rejeição. Nos termos desta norma, quando a “falta de conformidade se manifeste no prazo de 30 dias

após a entrega do bem, o consumidor pode solicitar a imediata substituição do bem ou a resolução do contrato”. Tal como resultou da prova testemunhal realizada em sede de audiência de julgamento, o Reclamante – por intermédio dos seus pais que o representaram junto da Reclamada – solicitou desde o início a substituição do sofá ao abrigo daquela norma. Posteriormente, e mesmo nas comunicações escritas com a Reclamada, também o Reclamante manteve o pedido e fundamento: atendendo à data em que se verificou a desconformidade e tendo a mesma sido confirmada pelos técnicos enviados pela Reclamada, não tem o Reclamante interesse na reparação do sofá, pretendendo, outrossim, a sua substituição.

Neste sentido, estando preenchidos os requisitos legalmente exigidos e, atendendo ao facto que os direitos atribuídos pelo Decreto-Lei n.º 84/2021 têm natureza imperativa, estes não podem comportar qualquer exclusão ou limitação (cf. art. 51.º, n.º 1) pelo que se considera procedente o pedido do Reclamante.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

4. DECISÃO

Pelo exposto, julga-se totalmente procedente a presente reclamação e, em consequência, condena-se a Reclamada na substituição do sofá, a realizar no prazo de 15 dias úteis após a notificação da presente sentença.

Fixa-se à ação, para os devidos efeitos, o valor de 1199€ (mil cento e noventa e nove euros), que corresponde ao valor indicado pelo Reclamante e que não mereceu oposição da Reclamada.

Sem custas adicionais.

Notifique, com cópia.

Lisboa, 22 de dezembro de 2023.

A Juiz Árbitro

(Doutora Daniela Mirante)