



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

Processo nº 4540 / 2022

TÓPICOS

Serviço: Mobiliário e acessórios para casa e jardim

Tipo de problema: Defeituoso, causou prejuízo

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

Pedido do Consumidor: Recolha do sofá e correspondente devolução do montante pago

SENTENÇA Nº81/2023

1. PARTES

Versam os presentes autos sobre a resolução de litígio arbitral em que são

Reclamante: ---, com identificação nos autos;

e

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

2. OBJETO DO LITÍGIO

Alega o Reclamante, em síntese, que adquiriu junto da Reclamada um sofá com defeitos que a Reclamada não reparou. Pede, a final, a condenação da Reclamada na recolha do sofá e no reembolso do preço, de € 1.441,00 (cf. reclamação a fls. 1 e ss.).

Por sua vez, veio a Reclamada, em comunicação dirigida ao CACCL, alegar que o bem vendido não tem defeitos. Que os funcionários da Reclamada ficaram, por lapso, com o transformador do sistema elétrico do sofá do Reclamante, que o tentaram devolver, mas que o Reclamante não o aceitou. Que estão disponíveis para reparar o problema no tecido do sofá, apesar de o mesmo não existir quando foi entregue ao Reclamante (cf. *email* de 24 de novembro de 2022, junto a fls. 19).



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 sofás (cf. doc. a fls. 5);
2. A 14 de janeiro 2022, o Reclamante comprou um sofá à Reclamada, por € 1441,00, 50% pagos por ocasião da encomenda e os remanescentes 50% pagos por ocasião da entrega (cf. docs. a fls. 5 e 6, recibo a fls. 7 e movimentos de cartões a fls. 9);
3. O Reclamante adquiriu o mencionado sofá para utilizar na sua residência (cf. declarações do Reclamante e da testemunha ----);
4. A Reclamada entregou ao Reclamante o sofá (cf. declarações do Reclamante);
5. Após a entrega, a Reclama trocou o braço esquerdo do sofá por o braço de origem estar com problema (cf. declarações do Reclamante e da testemunha ----);
6. Posteriormente, em data concretamente não apurada, a Reclamada recolheu o sofá do Reclamante por motivo de queixa de desnível entre a almofada da *chaise longue* e a outra almofada do sofá (provado por acordo das partes);
7. A 19 de julho de 2022, a Reclamada entregou ao Reclamante o sofá, mas sem o transformador que alimenta o sistema elétrico (provado por acordo das Partes);
8. O sofá do Reclamante tem um pequeno buraco/rasgo junto do encosto das costas (cf. imagens junto a fls. 25);
9. O Reclamante deslocou-se à loja da Reclamada a queixar-se que o sofá entregue continuava com desnível, sem a parte elétrica a funcionar e com buraco junto do encosto das costas, solicitando daquela a resolução destes problemas (cf. declarações do Reclamante e da testemunha ---);
10. A 12 de agosto de 2022, o Reclamante solicitou à Reclamada, através de advogado, a devolução do preço do sofá e o reembolso do preço (cf. carta a fls. 14-15).



3.1.2. Factos Não Provados

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

1. Que o sofá do Reclamante tenha sido entregue pela Reclamada sujo e com manchas: quer por ocasião da entrega inicial, por ocasião da segunda entrega;
2. Que o sofá tenha sido entregue ao Reclamante com o rasgo que consta em imagens a fls. 12;
3. Que o sofá entregue ao Reclamante tenha um defeito/desconformidade ao nível das almofadas dos assentos;
4. Que a Reclamada tenha aceite receber o sofá de volta e reembolsar o Reclamante do preço do sofá;
5. Que a Reclamada tenha recusado reparar o sofá.

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.

Tal prova consistiu, antes de mais, nos documentos juntos aos autos, com especial relevância para aqueles especificamente mencionados a propósito de cada um dos factos dados como provados.

Foram ainda tomadas em consideração as declarações do Reclamante, reiterando, no essencial, o quanto alegado na sua reclamação. Das suas declarações, sobressai o facto de ter reconhecido que o sofá foi adquirido para sua casa, que o braço esquerdo do sofá foi trocado em sua causa e que tempos depois o sofá foi recolhido pela Reclamada por motivo de queixa de desnível entre as almofadas. Mais declarou o Reclamante que o sofá foi devolvido sujo, sem a parte elétrica a funcionar, com um rasgão e que o desnível entre as almofadas do sofá subsiste, motivo pelo qual pretende cessar o contrato.

Foi ainda ouvida -----, mulher do Reclamante, testemunha. No essencial, esta testemunha voltou a alegar a factualidade descrita pelo Reclamante.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

Adicionalmente foram tomadas em consideração as declarações da Reclamada, através do sócio-gerente, ----. Segundo a mesma, o sofá vendido não tem defeito algum, sendo o desnível do mesmo resultante do facto de a almofada do assento da *chaise longue* ser lisa e as demais almofadas do assento elétricas redondas, à semelhança dos demais sofás que comercializa do mesmo modelo. No demais, declarou a Reclamada estar disponível para prestar assistência ao Reclamante, reparar o buraco nas costas do sofá, apesar de negar a sua existência por ocasião da entrega sofá, assim como entregar o transformador da parte elétrica do sofá que, por lapso, ficou por entregar.

Avançando para os factos não provados, faz-se notar que a demonstração dos mesmos, segundo as regras gerais de distribuição do ónus da prova, cabia ao Reclamante. Contudo, compulsada a prova na sua globalidade, não se consideram suficientes as declarações do Reclamante para dar os mesmos como provados.

Quanto às fotografias juntas aos autos, sob fls. 22 e ss., as mesmas não permitem, salvo melhor entendimento, dar como provado que a Reclamada entregou ao Reclamante o sofá com sujidade ou manchas ou mesmo que a espuma de uma das almofadas seja desproporcional das demais. Na verdade, o único facto que é possível extrair das mencionadas imagens, sem margem para dúvidas, é um pequeno buraco junto do encosto do sofá, mas já não a sua origem. Impunha-se, assim, ao Reclamante prova adicional, como fotografias das manchas ou comprovativo de limpeza do sofá, ou ainda outro tipo de fotografias de todo o sofá, filmagens do mesmo ou peritagem que permitisse dar como provado os defeitos que o Reclamante alega que o sofá tinha por ocasião da entrega.

Especificamente quanto ao facto não provado C., pode extrair-se da fotografia junta pelo Reclamante a fls. 21 (sofá do Reclamante) que, de facto, a almofada do assento da *chaise longue* é lisa/reta e a outras almofadas do sofá, sendo reclináveis eletricamente, são têm uma certa curvatura o que, em nosso entender, explica o ligeiro desnível entre ambas as almofadas do sofá. Contudo, atentas as declarações da Reclamada, por um lado, e as fotografias que a mesma juntou, a fls. 34 e 35, correspondentes ao modelo de sofá em questão comercializado pela Reclamada, é também possível observar neste modelo de sofá um pequeno desnível. Assim, compulsada globalmente a prova, não foi possível dar como provado que a mencionada diferença não corresponda a uma característica habitual nos bens do mesmo tipo. Caberia ao Reclamante demonstrar que o modelo de sofá adquirido à Reclamada não tinha este desnível ou, em alternativa, que o desnível do seu sofá não correspondia ao desnível padrão dos modelos de sofá comercializados pela Reclamada.



Concretamente quanto aos factos não provados D. e E., perante a posição da Reclamada, não se consideraram suficiente as declarações do Reclamante e da testemunha por si apresentada para dar como provado que a Reclamante tenha aceite reembolsar o Reclamante do preço ou recusado prestar assistência do sofá.

A restante matéria alegada pelas Partes não foi julgada provada ou não provada por não relevar para a decisão da causa.

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.

*

Importa, antes de mais, qualificar a relação jurídica em apreço.

O Reclamante adquiriu um sofá para uso não profissional a sociedade que se dedica, com intuito lucrativo, à sua comercialização. Desta feita, o negócio jurídico em apreço é *uma empreitada de bens de consumo*, abrangida pelo Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de abril, aplicável quando o contrato foi celebrado.

O mencionado diploma reconhece ao consumidor de empreitada que não cumpra os requisitos objetivos e subjetivos de conformidade esperados (cf. artigos 6.º e 7.º) um

conjunto de direitos, entre os quais, nas circunstâncias previstas no mesmo, de resolver o contrato (cf. artigo 15.º).

Contudo, uma vez que tais direitos, onde se inclui o direito de resolução do contrato, pressupõem a prova da falta de conformidade do bem/serviço com o contrato, que o Reclamante não provou, apenas se pode concluir pela improcedência do pedido.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



Relativamente à omissão de entrega do transformador do sofá constituir, em nosso entender, um caso de cumprimento parcial da obrigação de entrega, tendo o Reclamante direito à entrega do respetivo componente.

Assim, impõe-se concluir pela improcedência das pretensões do Reclamante.

4. DECISÃO

Pelo exposto, julgo improcedente a presente reclamação, e, em consequência, absolvo a Reclamada -----, dos pedidos.

Fixa-se à ação o valor de € 1 441,00 (mil quatrocentos e quarenta e um euros), o valor indicado pelo Reclamante e que não mereceu oposição pela Reclamada.

Sem custas adicionais. Notifique, com cópia.

Lisboa, 2 de março de 2023.

O Juiz Árbitro,

(Tiago Soares da Fonseca)