



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

Processo nº 1918 / 2023

TÓPICOS

Serviço: Mobiliário e acessórios para casa e jardim

Tipo de problema: Não conforme à encomenda

Direito aplicável: Lei n.º 24/96, de 31 de julho; Decreto-Lei n.º 67/2003, de 8 de abril; Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro; art. 577.º, e) do CPC; art. 278.º CPC; artigos 205.º e 204.º do CC

Pedido do Consumidor: Reembolso

SENTENÇA Nº 16 / 2024

1. PARTES

RECLAMANTE: ---, DEVIDAMENTE IDENTIFICA NOS AUTOS;

RECLAMADA 1: ---, DEVIDAMENTE IDENTIFICADA NOS AUTOS;

RECLAMADA 2: ---,

RECLAMADA 3: ----

2. OBJETO DO LITÍGIO

O Reclamante veio, na sequência da celebração de um contrato de compra e venda de um sofá e de um tratamento impermeabilizante e antinódoas para o mesmo, pretender a resolução do contrato no que concerne ao tratamento impermeabilizante. Alega para tal, e em síntese, que em 28.12.2021 celebrou com a Reclamada 2 um contrato de compra e venda de um sofá, tendo-lhe sido, igualmente, vendido um tratamento impermeabilizante e antinódoas, tendo este tratamento um custo de 195€ (cento e noventa e cinco euros).

O tratamento impermeabilizante protegia um conjunto de riscos em tecidos e peles, designadamente café, vinho, cerveja, sumos, refrigerantes, molhos, doces e chocolates. O tratamento foi aplicado, mas numa festa o sofá foi sujo com vinho, sumos e chocolate, não tendo o tratamento surtido o efeito desejado.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



O Reclamante tentou ativar os mecanismos necessários junto da Reclamada 3, através de mensagem WhatsApp, mas não conseguiu obter nenhuma reação.

A Reclamada 1 defendeu-se por exceção, invocando a sua ilegitimidade passiva na causa, o que se verificou corresponder à verdade.

A Reclamada 3 nunca interveio no processo, pese embora tenha sido regularmente citada para tal. A Reclamada 2, por seu turno, defendeu-se por impugnação, solicitando a sua absolvição do pedido.

Não foi possível conciliar as 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:

- a) O Reclamante e a Reclamada 2 celebraram um contrato de compra e venda de um sofá dia 28.12.2021 (cf flh. 3 dos autos);
- b) O Reclamante e a Reclamada 2 celebraram um contrato de compra e venda de um tratamento de impermeabilização e antinódoas dia 28.12.2021 (cf. flh. 3 dos autos);
- c) O preço do tratamento de impermeabilização e antinódoas adquirido pelo Reclamante foi de 195€ (cento e noventa e cinco euros) (cf. flh. 3 dos autos);
- d) O tratamento adquirido destinava-se à aplicação no sofá adquirido pelo Reclamante para seu uso e do seu agregado familiar (cf. declarações do Reclamante);
- e) O serviço de impermeabilização foi prestado pela Reclamada 3 (cf. declarações do Reclamante);



- f) O tratamento impermeabilizante protegia um conjunto de riscos em tecidos e peles, designadamente café, vinho, cerveja, sumos, refrigerantes, molhos, doces e chocolates (cf. flhs. 5 e 6);
- g) O tratamento foi aplicado no sofá (cf. declarações do Reclamante);
- h) O sofá apresenta manchas e marcas de ter sido sujeito ao derrame de líquidos (cf. fotografias juntas pelo Reclamante);
- i) O Reclamante tentou limpar o sofá de acordo com as instruções que lhe tinham sido deixadas pela empresa que colocou o produto (cf. declarações do Reclamante);
- j) O tratamento impermeabilizante oferecia uma garantia de 5 anos cf. flhs. 5 e 6).

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:

- a) Quais os líquidos que entraram em contacto com o 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.

No que concerne aos factos não provados a)) não foi junta ao processo prova que permita concluir pela verificação dos mesmos. 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”. Entende o Tribunal que não foram

¹ CC – Código Civil.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



juntos aos autos elementos de prova que permitissem concluir que tais factos se tivessem por provados.

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

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 ou questões prévias de que cumpra oficiosamente conhecer.

Não há nulidades ou questões prévias que cumpra oficiosamente conhecer, mas importa analisar a legitimidade passiva da Reclamada 1, ou seja, ---.

**

No que concerne à Reclamada 1, ou seja, ----- conforme resultou da defesa apresentada pela mesma, tratou-se de um puro erro do Reclamante na identificação da Reclamada na propositura da ação. Com efeito, não existe ou sequer existiu entre a Reclamante e a Reclamada ---- uma qualquer relação comercial atinente ao litígio em análise. Logo, não existe legitimidade passiva por parte da Reclamada ---- estando o Tribunal perante uma exceção dilatória nos termos do art. 577.º, e) do CPC², que culmina na absolvição da instância da parte identificada (art. 278.º CPC).

² CPC - Código de Processo Civil.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



**

No que concerne à Reclamada 2, ou seja, ----: esta prestou o serviço de impermeabilização, mas, após a audiência de julgamento, verificou-se que a relação contratual que serve de base ao litígio foi estabelecida entre o Reclamante e a Reclamada 2. Apenas se o Reclamante tivesse litigado diretamente contra o produtor do serviço de impermeabilização seria a mesma parte legítima na causa, o que não se verificou. Logo, não existe legitimidade passiva por parte da Reclamada ----, estando o Tribunal perante uma exceção dilatória nos termos do art. 577.º, e) do CPC³, que culmina na absolvição da instância da parte identificada (art. 278.º CPC).

Entre o Reclamante e a Reclamada 2 foi celebrado um contrato de compra e venda (artigo 874.º CC) de coisa móvel (um sofá e um tratamento impermeabilizante). Atendendo a que Reclamada vendedora é uma sociedade comercial (e que dado à factualidade dada como provada configura um profissional⁴ para efeitos do Decreto-Lei n.º 67/2003, de 8 de abril⁵) e que o Reclamante comprador adquiriu o micro-ondas para uma utilização não profissional (juridicamente qualifica-se como consumidora⁶), encontramos-nos perante uma relação de consumo, na modalidade de compra e venda para consumo.

³ CPC - Código de Processo Civil.

⁴ Cfr. art. 1.º-B, al. c): “«Vendedor», qualquer pessoa singular ou colectiva que, ao abrigo de um contrato, vende bens de consumo no âmbito da sua actividade profissional”.

⁵ Que transpõe para a ordem jurídica nacional a Directiva n.º 1999/44/CE, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 25 de Maio, sobre certos aspectos da venda de bens de consumo e das garantias a ela relativas, e altera a Lei n.º 24/96, de 31 de Julho.

⁶ Cfr. art. 1.º-B, al. a): “«Consumidor», aquele a quem sejam fornecidos bens, prestados serviços ou transmitidos quaisquer direitos, destinados a uso não profissional, por pessoa que exerça com carácter profissional uma actividade económica que vise a obtenção de benefícios, nos termos do n.º 1 do artigo 2.º da Lei n.º 24/96, de 31 de Julho”.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



Um esclarecimento é devido quanto ao regime jurídico aplicável. Na atualidade, a compra e venda para consumo é regulada pelo Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro. Contudo, o Decreto-Lei n.º 84/2021 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 a 28.12.2021, podemos concluir que o contrato de onde resulta o conflito que opõe as partes foi celebrado antes da entrada em vigor do Decreto-Lei n.º 84/2021, pelo que o regime jurídico aplicável ao litígio submetido à apreciação do Tribunal é o Decreto-Lei n.º 67/2003, de 8 de abril (doravante Decreto-Lei).

O litígio que opõe as partes não respeita à compra e venda do sofá, mas sim ao serviço de impermeabilização. A impermeabilização configura, juridicamente, uma prestação de serviços. De acordo com o art. 1.º-A do referido diploma, “[o] presente decreto-lei é, ainda, aplicável, com as necessárias adaptações, aos bens de consumo fornecidos no âmbito de um contrato de empreitada ou de outra prestação de serviços, bem como à locação de bens de consumo”. Neste sentido, também a mesma está sujeita ao referido Decreto-Lei.

Por outro lado, a relação contratual de onde resultou a aplicação da impermeabilização foi estabelecida entre a Reclamada 2 e o Reclamante, tendo sido, inclusivamente, a esta que o preço foi pago (cf. flh3. 3). Daí que a mesma seja parte legítima na causa.

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 (cf artigo 2.º, n.º 1). Conforme dispõe a al. d), do n.º 2 do artigo 2.º do Decreto-Lei, os bens não serão conformes quando “[n]ão apresentarem as qualidades e o desempenho habituais nos bens do mesmo tipo e que o consumidor pode razoavelmente esperar, atendendo à natureza do bem”.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



Assim sendo, de uma proteção antinódos e impermeabilizante espera-se que a mesma confira uma proteção de tal natureza e que mantenha o tecido livre de nódos e de manchas originadas por líquido. O que não se verificou, tendo o Reclamante satisfeito a necessidade de provar os fundamentos base do exercício do seu direito: a existência de uma compra e venda e de uma desconformidade.

Nos termos do artigo 3.º, n.º 2 do Decreto-Lei, e considerando que estamos perante uma coisa móvel (cf. artigos 205.º e 204.º do CC), as faltas de conformidade que se manifestem num prazo de dois anos presumem-se existentes já nessa data⁷ (destaque nosso). Por conseguinte, é à Reclamada que cabe provar que a desconformidade não era já existente à da colocação da impermeabilização, cabendo ao Reclamante provar apenas o pressuposto basilar de exercício dos seus direitos: a desconformidade. E essa prova foi feita, pois as fotografias demonstram que o sofá tem inequívocas manchas de líquidos, as quais não deveriam existir se o tratamento aplicado se tivesse mostrado eficaz.

O Decreto-Lei n.º 67/2003, de 8 de Abril, face à existência da desconformidade estabelece o conjunto de direitos previstos no artigo 4.º, n.º 1, a saber: reparação ou de substituição, à redução adequada do preço ou à resolução do contrato. O Reclamante solicitou sempre junto das Reclamadas que se resolvesse a questão, não peticionando logo a devolução do dinheiro. Com efeito, apenas avançou para essa medida mais gravosa depois de decorrer um longo período sem que nada se resolvesse.

A questão que importa resolver concerne à eventual existência de uma hierarquia dos direitos atribuídos ao Reclamante em virtude da desconformidade do tratamento aplicado

⁷ Salvo quando tal for incompatível com a natureza da coisa ou com as características da falta de conformidade.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



ao sofá. Da letra da lei não resulta uma qualquer hierarquia⁸ no que concerne ao exercício dos direitos atribuídos ao consumidor (Reclamante), com exceção do que se dispõe no n.º 5 do artigo 4.º: “[o] consumidor pode exercer qualquer dos direitos referidos nos números anteriores, salvo se tal se manifestar impossível ou constituir abuso de direito, nos termos gerais”. A escolha pertence ao consumidor – aqui na posição de Reclamante – e apenas casuisticamente pode ser aferida se configura uma situação abusiva ou não.

Remete-se, deste modo, para os termos gerais de exercício de um direito, os quais se devem configurar dentro dos limites do art. 334.º CC, no qual se dispõe 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”⁹.

No caso concreto o Reclamante comportou-se como seria expectável do bom pai de família: solicitou a intervenção das Reclamadas com vista a resolver o litígio, tendo decorrido mais de um ano sem que nada tenha sucedido. Neste contexto, a opção pela resolução não se mostra como abusiva.

Face ao exposto, entende-se ser de declarar a resolução do contrato relativo à aquisição da prestação do serviço de impermeabilização, com os devidos efeitos.

⁸ Cf. JORGE MORAIS CARVALHO, *Manual de Direito do Consumo*, 8.ª Edição, Coimbra, Almedina, 2022, p. 420-421.

⁹ Cujo conhecimento é oficioso, tal como se lê em “I - O abuso de direito é de conhecimento oficioso, devendo o tribunal apreciá-lo enquanto obstáculo legal ao exercício do direito, quando, face às circunstâncias do caso, concluir que o seu titular excede manifestamente os limites impostos pela boa-fé, pelos bons costumes e pelo fim social e económico do direito; II - O tribunal está vinculado a tomar conhecimento do abuso de direito se do conjunto dos factos alegados e provados resultarem provados os respectivos pressupostos legais.”, cf. Acórdão do Supremo Tribunal de Justiça, de 20.12.2022, processo n.º 8281/17.4T8LSB.L1.S1



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 devolução de 195€ (cento e noventa e cinco euros) relativos em virtude da resolução do contrato, para o IBAN a comunicar ao Tribunal pelo Reclamante.

Deve o Reclamante, no prazo de três dias, comunicar o seu IBAN aos serviços do Tribunal.

Fixa-se à ação o valor de 195€ (cento e noventa e cinco euros), que corresponde ao valor indicado pela Reclamante e que não mereceu oposição da Reclamada.

Sem custas adicionais.

Notifique, com cópia.

Lisboa, 21 de janeiro de 2024.

A Juiz Árbitro

(Doutora Daniela Mirante)