



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

Processo nº 3108/ 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 84/2021, de 18 de outubro

Pedido do Consumidor: Troca de um módulo terminal por um módulo com braço à direita.

SENTENÇA Nº 69/2024

1. PARTES

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

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

2. OBJETO DO LITÍGIO

A Reclamante veio, na sequência da celebração de um contrato de compra e venda de quatro módulos de um sofá modular modelo Forsyth com Reclamada, deduzir junto do Tribunal o pedido de substituição do módulo terminal do mesmo

Alega para tal, e em síntese, que celebrou o contrato de compra e venda com a Reclamada em 08.07.2023, tendo adquirido os bens pelo valor de 3.120,00€ (três mil e cento vinte euros). A compra e venda foi celebrada mediante encomenda do sofá na loja da Reclamada no Colombo, onde a Reclamante se dirigiu, acompanhada das referências indicadas pelas arquitetas responsáveis pelo seu projeto de decoração, e fez a encomenda com o auxílio do funcionário da Reclamada.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

A entrega do sofá teve lugar no dia 25.07.2023, num domicílio de férias da Reclamante, sendo recebida por uma funcionária sua. Aquando da entrega, que foi oferta da Reclamada em virtude do valor de compras, o funcionário da Reclamada tentou acoplar o sofá, mas apercebeu-se que o módulo terminal não encaixava. Neste sentido, contactou a Reclamada, recolheu os invólucros e embalagens originais, colocou-os no veículo da entrega e saiu.

A Reclamante pensou ter havido um erro na entrega, mas apercebeu-se que as indicações das referências dadas pelas arquitetas tinham um erro, tendo escolhido um módulo terminal que não tem o encaixe na posição pretendida. Contactou, assim, a Reclamada, a qual se recusou a proceder à troca por três motivos: (i) o equívoco foi da Reclamante e (ii) não há lugar a trocas dos bens a não ser que exista uma desconformidade e (iii) a troca por razões de cortesia comercial requer que o bem ainda tenha a sua embalagem original, o que não sucede no caso.

A Reclamante, embora reconheça que houve um erro da sua parte na escolha do módulo terminal, alega que o *website* da Reclamada não estava claro quanto à configuração do módulo terminal do sofá, bem como não aceita ser prejudicada pelo facto de o funcionário da Reclamada ter levado a embalagem consigo à saída.

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:

- a) No dia 08.07.2023, a Reclamante e a Reclamada celebraram um contrato de compra e venda de, entre outros bens, quatro módulos de um sofá modular modelo Forsyth;
- b) Os bens foram adquiridos pelo valor de 3.120,00€ (três mil e cento vinte euros);



- c) A compra e venda foi realizada na loja da Reclamada sita no Centro ---;
- d) A Reclamante fez-se acompanhar das referências dos módulos que pretendia adquirir;
- e) As referências foram dadas à Reclamante pelas arquitetas responsáveis pelo projeto de decoração de interior da sua casa de férias;
- f) A Reclamante forneceu as referências ao funcionário da loja para realização da compra;
- g) A entrega e montagem dos módulos do sofá foi uma cortesia comercial da Reclamada;
- h) A entrega dos módulos do sofá teve lugar no dia 25.07.2023, num domicílio de férias da Reclamante, sendo recebida por uma funcionária sua;
- i) Os módulos do sofá entregues correspondem aos produtos encomendados pela Reclamante;
- j) O funcionário da Reclamada tentou acoplar os módulos do sofá, mas sem sucesso;
- k) O funcionário da Reclamada recolheu os invólucros e as embalagens que protegiam os módulos do sofá;
- l) É política da empresa recolher as embalagens vazias se a isso os clientes não se opuserem.

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) Que o sofá modular não correspondesse ao encomendado;
- b) Que o funcionário da loja da Reclamada tivesse percebido que a Reclamante queria acoplar o sofá de uma forma determinada;



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



- c) Que o *website* da Reclamada seja equívoco quanto à posição do braço do módulo terminal;
- d) Que tenha sido contratado o serviço de montagem: ora se diz que foi uma oferta, ora se diz que se contratou.

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 não se defendeu em audiência de julgamento nem por impugnação, nem por exceção.

No que concerne aos factos não provados a) a d) 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”. 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.

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

¹ CC – Código Civil.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



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 officiosamente conhecer.

**

Entre a Reclamante e a Reclamada foi celebrado um contrato de compra e venda (artigo 874.º CC) de uma coisa móvel (sofá modular) pelo valor de 3.120,00€ (três mil e cento vinte euros), no dia 08.07.2023.

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 19.05.2023, 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 a Reclamante compradora adquiriu um sofá modular 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



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

aplicação do Decreto-Lei n.º 84/2021, tendo aplicação os remédios aí previstos caso se verifique um caso de desconformidade.

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.

Contudo, pela prova junta ao processo não resulta que o sofá modular tenha um qualquer defeito de fabrico ou que tenha existido um qualquer erro na encomenda. Com efeito, a própria Reclamante reconhece que cometeu um erro na escolha dos módulos do sofá que adquiriu junto da Reclamada, em virtude das indicações que as suas arquitetas lhes transmitiram.

Neste sentido, não se pode considerar provada a existência de qualquer problema com os sapatos, pois a prova produzida é manifestamente insuficiente para demonstrar a existência de uma desconformidade dos mesmos. Este é um pressuposto basilar para convocar a aplicação do regime previsto no Decreto-lei n.º 84/2021, de 18 de outubro e a a respetiva aplicação dos remédios aí previstos.

Por outro lado, a Reclamante alega que o *website* da Reclamada se apresenta como equívoco ou confuso quanto à posição do braço do módulo do sofá, sobretudo atendendo ao conceito de “Homem médio”. Sucede, porém, que a escolha das referências não foi feita por alguém que reúne as características do “Homem médio”, mas, outrossim, por



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

arquitetas, as quais, em virtude da sua formação, compreendem as dinâmicas espaciais de encaixe dos produtos. Naturalmente, e como resulta dos factos considerados como provados, estamos perante um mero lapso da Reclamante (e das suas arquitetas), mas que não permite imputar responsabilidade nesse domínio à Reclamada.

Nos termos do art. 342.º, n.º 1 do Código Civil, “1. [à]quele que invocar um direito cabe fazer a prova dos factos constitutivos do direito alegado”. Por conseguinte, caberia à Reclamante provar a existência de uma qualquer apresentação dúbia do módulo do sofá no *website* da Reclamada. Contudo, a prova produzida junto do Tribunal não permitiu que o mesmo ficasse convencido da existência desse problema, motivo pelo qual não pode proceder a pretensão da Reclamante com base neste argumento.

Neste sentido, e improcedendo a posição da Reclamante quanto aos dois argumentos anteriores, resta analisar a questão relativa à recolha e remoção das embalagens por parte do funcionário que procedeu à entrega. Ficou provado em audiência de julgamento que é política da empresa que o funcionário que procede à entrega dos bens também realiza a remoção do lixo gerado. Não é uma decisão arbitrária do funcionário, mas o cumprimento de uma orientação, a qual pode ser afastada pelo adquirente dos bens.

Por outro lado, também não cabe ao funcionário a decisão sobre se, em virtude de o sofá não encaixar, deveria recolher ou não as embalagens. Com efeito, não é, nem tem de ser do conhecimento do funcionário o conhecimento de como pretendia o adquirente do bem proceder à montagem ou disposição do mesmo no espaço. Esse conhecimento não integra as suas funções, não lhe sendo exigível que, por iniciativa própria, decidisse deixar as embalagens no domicílio da consumidora.

Ademais, mesmo que as embalagens tivessem ficado na posse da Reclamante, estaríamos sempre – e como a Reclamada destaca com detalhe na sua contestação – perante uma mera



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



cortesia comercial e nunca perante um direito sindicável em juízo pela Reclamante. Como bem resultados termos e condições gerais da Reclamada, os artigos sujeitos a encomenda précia não poderão ser devolvidos, trocados ou reembolsado, *“salvo por motivo de cancelamento de entrega dos Artigos por parte do vendedor”* (destaque nosso).

Por conseguinte, mesmo que a embalagem não tivesse sido recolhida, a Reclamante não poderia exigir perante o Tribunal a condenação da Reclamada na troca ou substituição do módulo: a Reclamada cumpriu exatamente a prestação (art. 397.º CC) a que se vinculou perante a sua contraparte (art. 406.º CC).

4. DECISÃO

Pelo exposto, julga-se totalmente improcedente a presente reclamação e, em consequência, absolve-se a Reclamada do pedido.

Fixa-se à ação, para os devidos efeitos, o valor de 3.120,00€ (três mil e cento vinte euros, que corresponde ao valor indicado pela Reclamante e que não mereceu oposição da Reclamada.

Sem custas adicionais.

Notifique, com cópia.

Lisboa, 20 de fevereiro de 2023.

A Juiz Árbitro

(Doutora Daniela Mirante)