

Processo nº 320/2020

---

**TÓPICOS**

**Serviço:** Mobiliário e acessórios para casa e jardim

**Tipo de problema:** Qualidade dos bens e dos serviços

**Pedido do Consumidor:** Substituição do tecido do sofá ou resolução do contrato com devolução do valor pago pelo sofá (€1262,00) e do serviço de impermeabilização (€105,00).

---

**Sentença nº 184/20**

---

**PRESENTES:**

(reclamante no processo)

(reclamada)

(Perito)

---

**FUNDAMENTAÇÃO:**

Iniciado o Julgamento, encontram-se presentes a reclamante, o representante da reclamada e o senhor perito.

O senhor perito fez uma visita ao local da morada da reclamante, onde procedeu à análise do tecido do sofá, o qual apresenta, umas nuances mais claras do que o resto do tecido, mas que não considera que seja um defeito de fabrico do tecido. É apenas uma das características do tecido.

### FUNDAMENTAÇÃO DE FACTO:

Tendo-se em consideração os factos constantes da reclamação e o parecer do Senhor Perito dão-se como provados os seguintes factos:

- 1) Em 10.09.2019, a reclamante dirigiu-se à Loja da reclamada e procedeu à encomenda de um sofá modelo -, com o tecido "-", cor Marino, escolhido em conformidade com a amostra disponível, pelo valor de €1262,00, tendo pago de imediato o montante de €300,00, e o restante valor no acto de entrega do sofá.
- 2) Na data da aquisição, a reclamante contratou os serviços de transporte e montagem do sofá, pelo valor de €40,00, bem como o serviço de tratamento de impermeabilização pelo valor de €105,00.
- 3) Em 22.11.2019, no acto de entrega do sofá, a reclamante verificou que o tecido apresentava "manchas brancas", tendo logo chamado atenção do transportador para o facto, ficando os mesmos de reportar a situação à reclamada.
- 4) Em 23.11.2019, a reclamando dirigiu-se à loja da reclamada, denunciando das condições em que se encontrava o sofá, tendo a reclamada solicitado que aguardasse pela realização da impermeabilização, que já estava agendada para confirmação da existência das referidas manchas.
- 5) Em 10.12.2019, o técnico da empresa de Tratamento de Revestimentos, deslocou-se à residência da reclamante, e ao verificar o estado do tecido do sofá, não executou o serviço de impermeabilização dado que confirmou que o sofá apresentava desconformidades, conforme ordem de serviço que entregou à reclamante ("*o sofá vinha com defeito*", "*manchas brancas no tecido que me parece humidade.*"), tendo a reclamante de imediato contactado telefonicamente a reclamada, informando do sucedido e solicitando a substituição do tecido.
- 6) Nesse mesmo dia, a pedido da reclamada, a reclamante procedeu ao envio, por e-mail, das fotografias do sofá.

- 7) Ainda em Dezembro de 2019, dada ausência de resposta da reclamada, a reclamante, por e-mail, apresentou as seguintes propostas: "*a devolução do dinheiro restituição do sofá*"; ou "*sofá com novo tecido, que não tivesse manchas brancas*"; ou "*descontarem o valor do tecido e a reclamante comprar o tecido para forrar de novo o sofá*", o que não foi aceite pela reclamada, mantendo o conflito sem resolução.
- 8) A reclamante não aceitou nenhuma das propostas da reclamante e não procedeu à eliminação das desconformidades mantendo o conflito sem resolução.
- 9) Dá-se como facto provado o parecer do Senhor Perito que se dá por reproduzido.

#### **FUNDAMENTAÇÃO JURÍDICA:**

Ouvida a reclamante, por ela foi dito que no momento em que escolheu o tecido através da amostra que aqui é apresentada, não se apercebeu que o tecido tinha essas nuances e só após ter o sofá ter sido entregue em sua casa é que se apercebeu dessa situação, que no seu entender, são manchas.

Tendo em consideração, que de harmonia com o parecer do senhor perito, o sofá não tem qualquer defeito, e que o tecido apresenta umas nuances, mas que resultam do próprio tecido e não por qualquer defeito do mesmo, pois essa é a sua textura.

Acontece que, o sofá foi adquirido em 10/09/2019 e entregue à reclamante em 10/11/2019, tendo decorrido desde então a esta data cerca de um ano, e uma vez que o sofá não apresenta qualquer defeito como refere o senhor perito, e as irregularidades apresentadas são da textura do próprio tecido, a reclamante não devia ter aceite o sofá na altura em que o mesmo foi levado a sua casa, ou devia, o mais tardar reclamar no dia seguinte, e solicitar á reclamada que procedesse ao seu levantamento.

**DECISÃO:**

Nestes termos, em face da situação descrita, julga-se improcedente a reclamação e em consequência absolve-se a reclamada do pedido.

Sem custas.

Desta sentença ficam notificadas as partes.

---

Centro de Arbitragem, 28 de Outubro de 2020

O Juiz Árbitro

---

(Dr José Gil Jesus Roque)

**Interrupção de Julgamento**

---

**PRESENTES:**

(reclamante no processo)

(reclamada)

---

Iniciado o Julgamento, encontram-se presentes a reclamante, o representante da reclamada e a testemunha por parte da reclamada.

Inquirida a testemunha depois de ajuramentada por ela foi dito: “*ser fornecedor e representante da marca que a reclamada representa.*”

Disse ainda que, *não foi ao local verificar "in-loco" o tecido, mas que pelas fotos que viu lhe parece que o tecido não tem defeito é só isto o que sabe.*

**FUNDAMENTAÇÃO:**

Tendo em consideração que, ouvido o representante da reclamada que se pronunciou no sentido de que o tecido não contém nódoas e que a qualidade do tecido que tem o sofá vendido à reclamante, varia consoante o grau de luminosidade, e por isso o mesmo não tem defeito.

O depoimento da testemunha inquirida e que acaba de ser ouvida e que se pronunciou apenas fotos que lhe foram mostradas, nada de concreto esclarece.

Atendendo a posição da reclamada em relação ao objecto de reclamação, entende-se que o sofá terá de ser verificado por um perito que se deslocará ao local, para proceder à verificação de tecido e dar o seu parecer, se o tecido tem ou não manchas.

---

**DESPACHO:**

Nestes termos, interrompe-se o Julgamento e ordena-se que se solicite à UACS a designação de um perito que se deslocará ao local e dará o seu parecer.

O custo da peritagem será suportado pela reclamada nos termos do artº 342º, nº2 do Código Civil.

---

Centro de Arbitragem, 20 de Maio de 2020

O Juiz Árbitro

---

(Dr José Gil Jesus Roque)