



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



Processo nº 1245 /2022

TÓPICOS

Serviço: Mobiliário e acessórios para casa e jardim

Tipo de problema: Não conforme à encomenda

Direito aplicável: art. 14.º, nº 2 da Lei 24/96, de 31 de Julho e art. 14.º, nº 1 do Regulamento Harmonizado para os Centros de Arbitragem dos Conflitos de Consumo; Lei ° 144/2015, de 8 de Setembro ; DL 67/2003, de 8 de Abril; arts 406.º, 763.º, 879.º, al. a) e 882.º, todos do CC; art. 60.º da CRPart. 342.º, nº 1 do CC; art. 334.º do CC

Pedido do Consumidor: Substituição do sofá por um sofá novo ou resolução do contrato de compra/venda e respectiva devolução do preço pago (€499,00), no âmbito da garantia do bem.

Sentença nº 24 / 2023

Reclamante
Reclamada

1. RELATÓRIO:

Alegando, a propósito, o reclamante:

Em 17/10/2020, adquiriu na reclamada um sofá cama, pelo preço de € 499,00, acrescido de € 40,00, relativo a transporte e montagem.

Em 22/10/2020, quando o sofá foi entregue na residência do reclamante, verificou que o mesmo se estava a rasgar, o que foi reconhecido pela reclamada, que o substituiu por um novo, em 17/3/2021.

Em Junho de 2021, o tecido do sofá novo começou a rasgar-se.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



Após nova reclamação do reclamante, nesse mesmo mês, e após reiteração da mesma, a reclamada informou-o, em Dezembro de 2021, que não substituiria o sofá por um novo, mas que procederia à sua reparação.

O reclamante não aceitou tal proposta, já que a reparação implicará que o sofá fique com cores diferentes, face ao tempo decorrido e ao uso do mesmo.

Veio a reclamada contestar, alegando, quer a caducidade da denúncia da alegada inconformidade do bem com o contrato, por a mesma ter ocorrido fora do prazo de dois meses previsto no art. 5.º-A do DL 67/2003, de 8 de Abril – conhecido o alegado “defeito” em Junho de 2021 só foi denunciado em Setembro seguinte – quer o facto de o alegado “defeito” ter ocorrido por mau uso do bem em apreço.

2. FUNDAMENTAÇÃO:

Factos provados:

Em 17/10/2020 o reclamante adquiriu na reclamada um sofá cama, pelo preço de € 499,00, acrescido de € 40,00, para despesas de transporte e montagem.

Em 22/10/2020 a reclamada entregou o sofá na residência do reclamante.

Nessa mesma data o reclamante verificou que o tecido da cama estava a rasgar-se, pelo que, de imediato, reclamou junto da reclamada, pedindo a substituição do mesmo.

A reclamada, reconhecendo a falta de conformidade do bem com o contrato, procedeu, em 17/3/2021, à substituição do sofá cama por um novo.

Em Junho de 2021 o reclamante verificou que a cama do sofá (novo) estava a rasgar-se, pelo que comunicou tal facto à reclamada, na loja desta em ----.

Face à ausência de resposta da reclamada, o reclamante, em Setembro de 2021, deslocou-se de novo à loja da mesma, reiterando o seu pedido de resolução da situação.

Deslocou-se um técnico da reclamada a casa do reclamante a fim de examinar o sofá.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



Em Dezembro de 2021 a reclamada informou o reclamante que apenas iria proceder à reparação da referida desconformidade.

O reclamante, em 29 de Dezembro de 2021, recusou tal reparação, já que, devido ao tempo decorrido e ao seu uso, o mesmo, em seu entender, ficará com tonalidades diversas no tecido substituído.

O sofá, na parte da *chaise longue*, está a descoser-se numa muito pequena parte do tecido.

3. O DIREITO:

O Tribunal é competente – arts 14.º, nº 2 da Lei 24/96, de 31 de Julho e 4.º do Regulamento Harmonizado para os Centros de Arbitragem dos Conflitos de Consumo.

As partes são legítimas.

Veio a reclamada arguir a caducidade do exercício do alegado direito do reclamante, face ao determinado no art. 5.º-A, nºs 1 e 2 do referido DL 67/2003.

Por terem decorrido mais de dois meses entre a data do conhecimento da mencionada inconformidade do bem com o contrato e a sua denúncia à reclamada.

Mas essa factualidade, da sua contestação, não resultou provada.

Pelo que foi tempestivo o exercício dessa mesma denúncia.

Não há nulidades, outras excepções ou questões prévias que obstem ao conhecimento do mérito da causa e que cumpra apreciar.

Estamos perante um contrato de compra e venda de um bem de consumo (art. 3.º, al. f) da Lei 144/2015, de 8 de Setembro e art. 1.º-B do DL 67/2003, de 8 de Abril^[1]), *in casu*, de um sofá cama vendido pela reclamada ao reclamante, em 17/10/2020, que, por apresentar desconformidades com o contrato, foi substituído por outro, também em estado de novo.

^[1] É este o diploma legal aqui em vigor e não, contrariamente ao que sustenta a reclamada, o DL 84/2021, de 18/10, que o revogou.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



Foi este novo sofá cama que, igualmente, e estando-se sempre dentro do período de garantia (art. 5.º, nº 1 do referido DL 67/2003), veio a apresentar falta de conformidade com o contrato, pois está-se a rasgar, o que levou o reclamante a pedir nova substituição por outro bem igual, em estado de novo.

A vendedora --- está disposta a reparar o sofá, mas não a substituí-lo de novo.

Ora, o vendedor tem o dever de entregar ao consumidor bens que sejam conformes com o contrato de compra e venda entre ambos celebrado (art. 2.º, nº 1 do mesmo DL 67/2003).

Este princípio da conformidade ou da pontualidade do contrato, canonizado no nosso direito (arts 406.º, 763.º, 879.º, al. a) e 882.º, todos do CC) leva a que, na execução da obrigação da entrega da coisa, o vendedor respeite escrupulosamente o contrato, pela tradição da coisa convencionada e, nos termos devidos, isenta de vícios ou defeitos²[2].

Este mesmo princípio já se encontra, na senda do art. 60.º da CRP, plasmado nos arts 3.º, al. a) e 4.º da Lei 24/96, de 31 de Julho, relevando, desde logo, para se aferir da referida conformidade, a qualidade assegurada, a ausência de vícios, a aptidão à satisfação de um fim e as legítimas expectativas do consumidor³[3].

Mas o cerne da questão, segundo nos parece, não está na falta de conformidade do bem com o contrato, aceita, poderá assim dizer-se, pela reclamada, mas sim na forma de satisfazer o interesse do reclamante em ter o bem conforme ao que dele se pode legitimamente esperar: sem vícios ou defeitos, o mesmo é dizer sem o tecido a rasgar-se.

Mas mesmo que a reclamada a não aceite, tendo-se prontificado a reparar o sofá, por qualquer outra razão, comprovado que ficou o defeito (pano a descoser-se), por prova efectuada pelo consumidor, como lhe incumbia (art. 342.º, nº 1 do CC), tendo o mesmo ocorrido durante o período da garantia legal (art. 5.º, nº 1 do referido DL 67/2003), presume-se tal falta de conformidade como existente na data em que o móvel ora em causa foi entregue ao consumidor/reclamante (art. 3.º, nº 2 do mesmo DL 67/2003).

²[2] João Calvão da Silva, Venda de bens de consumo, p. 81.

³[3] David Falcão, Lições de Direito de Consumo, p. 120.



Com efeito, preenchidos se encontram os pressupostos da responsabilidade do vendedor: (i) a existência da falta de conformidade do bem logo no momento da sua entrega ao consumidor (ii) ou a manifestação ou a revelação desse defeito no prazo de dois anos após a entrega do móvel.

Cabendo ao comprador o ónus da prova da falta de conformidade e da existência do defeito na data da entrega, que se presume se se revelar ou manifestar no aludido prazo de dois anos⁴[4].

Cumpridos que foram tais pressupostos, não logrou a reclamada provar que o defeito alegado se deveu a facto imputável ao reclamante, assim ilidindo a referida presunção.

Preceitua o art. 4.º, nº 1 do citado DL 67/2003, elencando os direitos do consumidor (art. 3.º, al. d) da falada Lei 144/2015), que este, na falta de conformidade do bem com o contrato, tem direito a que esta seja repostada sem encargos, por meio de reparação ou substituição, à redução adequada do preço ou à resolução do contrato.

Sendo certo que, segundo o entendimento mais corrente, e tendo-se em conta a norma legal aqui em vigor, tais direitos reconhecidos ao consumidor, não obedecem a uma hierarquia, competindo ao mesmo escolher a opção que mais satisfizer os seus interesses⁵[5].

Contudo, o mesmo art. 4.º, no seu nº 5, subordina a escolha do consumidor, no que aqui pode importar, às regras gerais do abuso de direito (art. 334.º do CC). O mesmo é dizer que a escolha do consumidor deve obedecer aos ditames da boa fé, a fim do mesmo não incorrer em abuso de direito. Não se devendo cair no puro arbítrio, com respeito pela conservação e perfeição do negócio jurídico aqui em causa⁶[6].

Sendo ilegítimo o exercício de um direito quando o seu titular exceda manifestamente os limites impostos pela boa fé, pelos bons costumes ou pelo fim social ou económico do mesmo (citado art. 344.º).

⁴[4] Calvão da Silve, Venda de bens de consumo, p. 116/117.

⁵[5] David Falcão, ob. cit., 181. Actualmente, no domínio do DL 84/2021, de 18 de Outubro, entrado em vigor em 1/1/2022, e que revogou o referido DL 67/2003, já se impõe uma hierarquia de tais direitos.

⁶[6] João Calvão da Silva, ob. cit., p. 111.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

Ora, assim sendo, cremos extravasar os limites a que agora se aludiu, a pretensão do reclamante em querer a substituição do sofá cama defeituoso por um novo, pois a parte que está a descoser-se é, de facto, muito pequena, não devendo, segundo os ditames da dita boa fé, a reclamada ser obrigada à substituição do sofá por um novo. Mas antes à sua reparação, sempre tendo em conta a estética do móvel, por forma a não se verificar contraste notório do tecido novo, se tal for exigível ao conserto, com o primitivo.

4. A DECISÃO:

Face a todo o exposto, na parcial procedência da reclamação, condena-se a reclamada ----- a, em 30 (trinta) dias, e sem custos para o reclamante, reparar o sofá deste pela forma antes dita.

Sem custas.

Notifique.

Lisboa, 01/02/2023

Henrique Serra Baptista
Juiz-Árbitro