



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

Processo nº 2078/ 2023

TÓPICOS

Serviço: Mobiliário e acessórios para casa e jardim

Tipo de problema: Incumprimento da garantia legal

Direito aplicável: DL 84/2021, de 18 de outubro; Lei nº 24/96

Pedido do Consumidor: Accionar a garantia

SENTENÇA Nº 513 / 2023

SUMÁRIO:

I - Por força do art. 4.o, n.o 1, da Lei de Defesa do Consumidor, o consumidor tem direito à qualidade dos bens e serviços.

II – A lei relativa aos Direitos do Consumidor na Compra e Venda de bens – DL 84/2021 - obriga o vendedor a entregar os bens em conformidade com o contratado, sendo que em caso de falta de conformidade o consumidor pode solicitar a resolução do negócio, devendo ser devidamente ressarcido.

III – Nos requisitos subjetivos de conformidade, de acordo com o art. 6o, al. b), do DL 84/2021, são conformes com o contrato de compra e venda os bens que são adequados a qualquer finalidade específica a que o consumidor os destine, de acordo com o previamente acordado entre as partes.

IV - Bem como, nos termos do art. 7o devem os bens corresponder à descrição e possuir as qualidades que o profissional tenha apresentado ao consumidor antes da celebração do contrato.

V - Na distribuição dos ónus de prova cabe ao comprador/consumidor o ónus da alegação e da prova do defeito quer se configure o art.o 12 da lei 24/96, quer se perspetive o art.o 913 do CC, o que resulta em paralelo com o art.o 342, n.o 1 do CC.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

1. Identificação das partes

Reclamante:

Reclamada:

2. Preâmbulo/ Da Arbitragem

O Centro é uma associação privada sem fins lucrativos autorizada pelo Membro do Governo responsável pela área da Justiça para poder desenvolver a sua atividade e encontra-se inscrito junto da Direção-Geral do Consumidor como entidade de resolução alternativa de litígios, nos termos dos artigos 5.o e 16.o da Lei n.o 144/2015, de 8 de setembro, que transpõe a Diretiva 2013/11/UE do Parlamento Europeu e do Conselho sobre a RAL, que estabelece o enquadramento jurídico dos mecanismos de resolução extrajudicial de litígios de consumo.

Nos termos do Regulamento do CACCL foi indicado a juiz árbitro aqui signatária, para a constituição do tribunal arbitral, e marcada tentativa de conciliação e julgamento arbitral para o dia 17 de novembro de 2023, nas instalações do CACCL em Lisboa, que se fixa como lugar da arbitragem.

3. Do objeto do litígio

Alega o Reclamante no seu pedido, em síntese que pretende acionar a garantia. A data do contrato do mesmo é de 09.11.2022, no valor de €498, sendo o valor total pago de €522.50, pois incluiu uma taxa de entrega de €24.50.

Indica que na data suprarreferida adquiriu um sofá de modelo Barbican, que por só se encontrar disponível na loja da ---- foi comprado on line e entregue posteriormente em sua casa, no dia 03.01.2023.

Quando se dirigiu ao centro a 29.05.2023, em 5 meses, reclama que o sofá apresenta uma evidente descoloração num dos lados, que se encontra exposto a luz solar direta no período da manhã, até cerca das 12h.

Alega que a utilização do sofá tem sido inteiramente normal, assim como é a sua posição, embora exposta à luz solar direta no período referido, conforme fotos que constam nos autos.

Contactada a empresa --- e o seu serviço pós-venda pelo Reclamante, recusaram-se a assumir qualquer responsabilidade imputando-a ao uso do sofá, como expresso nos emails trocados que constam dos autos, como a fatura da compra.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



Pretende assim o Reclamante acionar a garantia

A reclamada pronunciou-se indicando ao cliente que o artigo em questão não é suscetível de ter os defeitos invocados pelo Reclamante, em condições normais de utilização. Considera assim que o que está a ser alegado deve-se à normal depreciação resultante da utilização do bem, e posteriormente mesmo não se responsabilizando pelos danos reclamados, e numa proposta e tentativa de resolução célere do caso avançou com a ideia de entrega de um vale de 25% do preço do valor pago.

Tendo o Reclamante recusado tal.

A Reclamada requer assim, em audiência nas suas alegações, que a ação seja declarada totalmente improcedente por não provada, e consequentemente seja a reclamada absolvida do pedido.

4. Do valor da causa

Nos termos do art. 6.o do Regulamento do CACCL, o valor da causa corresponde ao valor atribuído ao pedido formulado pela reclamante, não podendo o valor ser superior a €5000. A presente causa tem o valor total de €522 (quinhentos e vinte e dois euros).

5. Da tentativa de conciliação e do julgamento arbitral

Na data e hora designada para a audiência, verificou-se estar presente o Reclamante, e a Reclamada, representada pela sua ilustre mandatária Dra. ---, e o Sr.----(Diretor Comercial) como testemunha, com intervenção via Zoom.

Nos termos do Regulamento deu-se lugar ao andamento da audiência, lograda a hipótese de acordo entre as partes.

Foram ouvidas as mesmas e a testemunha.

Finda a produção de prova, e concluídas as alegações finais, foi encerrada a audiência de discussão e julgamento, tendo as Partes sido informadas que posteriormente seriam notificadas da Sentença.



6. Do Saneador

Este tribunal arbitral é competente considerando a vontade manifestada pelo Reclamante consumidor, a natureza do litígio e a sujeição deste ao regime da arbitragem necessária (art. 15o da citada lei, alterada pelo art. 2o, da Lei n.o 6/2011, de 10.03).

O processo é assim o próprio e as partes legítimas e capazes.

Não há assim exceções ou outras questões prévias de que cumpra preliminarmente conhecer.

Passa-se assim à apreciação e decisão do mérito da causa.

7. Da Fundamentação:

Dos fundamentos de facto:

7.1. Resultam como factos provados:

1. O reclamante adquiriu a 09.11.2022 um sofá de modelo Barbican, 3 lugares azul;
2. Pelo qual pagou €498;
3. Tendo ficado paga uma taxa de entrega de €24.50, que veio a ocorrer a 03.01.2023;
4. A 22 maio 2023 foi feita uma queixa por email pela descoloração de parte do bem;
5. Cujas partes estão assim evidentemente mais claras que o comum do bem na zona que não apanha sol;
6. Sendo que conforme fotos, o mesmo sofá esteve exposto a exposição solar comum, de uma sala, sem cortinas;



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

7. A reclamada é a entidade comercializadora que procedeu à emissão de faturação;
Foi feita uma oferta comercial de um vale de 25% sobre o valor;

7.2. Resultam como factos não provados:

- a. Que a Reclamada tenha violado os deveres legais impostos pela lei de defesa do consumidor;
- b. Que tenha existido culpa da Reclamada na descoloração do bem;
- c. A existência de falta de conformidade à luz da lei das garantias, como um defeito de fabrico do produto;

Os factos provados e não provados são motivados pela convicção que este tribunal alicerça nas provas ou ausência delas, apresentadas por ambas as partes no processo.

Concretamente tiveram por base os depoimentos das partes, e testemunha, e a documentação entregue, conjugadas com os conhecimentos da situação objeto do litígio, de modo a convencer o Tribunal da causa.

8. Do Direito

Entre o reclamante e a reclamada, foi celebrado um contrato de compra e venda, realizado com entrega posterior.

Como a reclamada vendedora é uma sociedade comercial e o reclamante encomendou uma peça para uma utilização não profissional, estamos assim perante um contrato de compra e venda, regulado pela lei das garantias, DL 84/2021, de 18 de outubro.

Para os devidos efeitos, o diploma determina nas suas definições que veio reforçar os direitos dos consumidores na compra e venda de bens de consumo, de acordo com o art. 1o, n.o1, al. a).

De acordo com o diploma supramencionado são aplicáveis as regras do mesmo aos contratos de compra e venda celebrados entre consumidores e profissionais, incluindo os contratos celebrados para o fornecimento de bens a fabricar ou produzir, nos termos do art. 3o, n.o 1, al.a).



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

Sendo que todas as informações devem ser prestadas ao consumidor de forma clara e compreensível por meio adequado, e com respeito pelo princípio da boa-fé, e da lealdade nas transações comerciais, atendendo ao previsto entre outros na lei de defesa do consumidor, Lei n.º 24/96.

Embora desde logo se sublinhe que em relação a venda de mobiliário não existam normas que definam o nível ou pormenores dessa informação, nomeadamente sobre a utilização que pode ser dada ou não ao bem, nomeadamente permitindo ou não a sua colocação ao sol, chuva, vento, exterior ou interior de um imóvel, por exemplo.

Essa utilização ficará a cargo do consumidor que assim decidirá, não obstante a que haja apuramento de falta de conformidade por defeitos de fabrico que se manifestem.

Dispõe o DL 84/2021 que o vendedor responde pela conformidade dos bens, devendo o profissional entregar ao consumidor bens que cumpram os requisitos constantes nos art.os 6º a 9º, sem prejuízo do disposto no artigo 10º. Ora precisamente pelo art.o 7, n.o 1, al. b) os bens devem corresponder à descrição e possuir as qualidades do modelo que tenha sido apresentado ao consumidor antes da celebração do contrato.

Bem como pelo art.o 6, al. b) do mesmo diploma nos requisitos subjetivos da conformidade, considera-se que os bens são conformes com o contrato se adequados a qualquer finalidade específica a que o consumidor os destine, de acordo com o previamente acordado entre as partes.

De acordo com o art. 12º da referida lei alusiva às garantias e direitos dos consumidores na compra e venda, o profissional é responsável por qualquer falta de conformidade que se manifeste no prazo de 3 anos a contar da entrega do bem.

Sendo que este prazo se pode suspender com a comunicação do consumidor, aqui Reclamante, da falta de conformidade, que devendo ser feita de modo formal, ocorreu de acordo com os autos a 22.05.2023 com o envio de um email.

A grande questão em discussão em apreço será assim a verificação ou não de falta de conformidade que seja salvaguardada pela lei ao abrigo da garantia legal.

Em caso de falta de conformidade, de acordo com o art.o 15, n.o 1, assistem ao consumidor vários direitos, entre eles a reposição da conformidade, através da reparação ou da substituição do bem, a redução proporcional do preço, ou a resolução do negócio. É por isso vital debruçarmo-nos sobre se há no caso em apreço comprovada falta de conformidade do contrato à luz da lei.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

Nos termos do art. 7 do diploma referente às garantias, é referido que enquanto requisitos objetivos de conformidade os bens devem ser adequados ao uso a que os mesmos bens da mesma natureza se destinam, e possuir as qualidades e outras características no que respeita à durabilidade, funcionalidade, compatibilidade, segurança habituais e expectáveis nos bens do mesmo tipo, considerando a sua natureza.

Ou seja se o sofá adquirido não puder ser utilizado porque da sua construção / fabrico resulte um defeito/falta de conformidade que não se coadune com a sua natureza o vendedor será objetivamente chamado a rever tal.

Mas se se tratar de algo externo, que interfira com as características do bem e não com a sua qualidade aquando da compra ou quando comparado com outros iguais, então nada será imputável pela lei ao cliente.

Se um mesmo sofá sem estar exposto a essa exposição solar, ficasse simplesmente desbotado, o que se afigura impossível à luz do testemunhado, então haveria a necessidade de apuramento da conformidade do fabrico do tecido.

Mas existindo um risco externo, a que a Reclamada é alheia, isso afastará em nosso entendimento, a falta de conformidade objetiva.

Quanto aos requisitos subjetivos de falta de conformidade, previstos no art. 6.o do mesmo diploma, considera o legislador que os bens são conformes com o contrato de compra e venda se corresponderem à descrição, ao tipo, à quantidade, e à qualidade que detêm a funcionalidade, a compatibilidade, e as demais características previstas no contrato.

Na distribuição dos ónus de prova cabe ao comprador/consumidor o ónus da alegação e da prova do defeito quer se configure o art.o 12 da lei 24/96, quer se perspetive o art.o 913 do CC, o que resulta em paralelo com o art.o 342, n.o 1 do CC.

Assim como o art.o 13 do DL 84/2021 faz recair o ónus da prova de que não havia desconformidade – no caso que não tinha o tecido nenhuma descoloração na venda, ou que a mesma não resulta do fabrico do sofá – sobre o vendedor.

Uma vez que se presume, pelo mesmo artigo, quando manifesta a falta de conformidade nos 2 anos a contar da entrega, como existente à data dessa mesma entrega, mas sendo esta presunção ilidível, com base na prova feita nos autos, pelo vendedor, o que se entende que ocorreu.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



Entendemos que a presunção de não conformidade funciona como um indício de violação da garantia legal – mesmo que não seja esse o objeto do litígio - já que será bastante difícil ao consumidor provar o nexo causal entre um defeito no bem e a causa capaz de promover esse defeito existente à data da compra (Acórdão do Supremo Tribunal de Justiça de 20-03-2014, relator: Moreira Alves, Processo no 783/11.2TBMGR.C1.S1).

Tendo assim direito o Reclamante à reposição do bem com o que foi vendido, se se manifestar essa mesma falta de conformidade, e se a Reclamada não conseguir provar a não existência de um defeito de fabrico do bem, o que entende o tribunal não ocorreu, e por isso a dita presunção de defeito de fabrico pode concluir-se assim afastada.

O sucedido com a descoloração não é tido pois como uma causa imputável à culpa da Reclamada, com o fabrico do bem, nem uma falta de conformidade protegida pela nossa lei à luz das garantias legais.

Não abrangendo a garantia legal o sucedido, tem por isso de improceder o pedido.

9. Das custas

Nos termos do n.º 5 do artigo 42.º da Lei da Arbitragem Voluntária, “a menos que as partes hajam convencionado de outro modo, da sentença deve constar a repartição pelas partes dos encargos diretamente resultantes do processo arbitral.

Os árbitros podem ainda decidir na sentença, se o entenderem justo e adequado, que uma ou algumas das partes compense a outra ou outras pela totalidade ou parte dos custos e despesas razoáveis que demonstrem ter suportado por causa da sua intervenção na arbitragem.”

Nos termos do art. 16º do Regulamento do CACCL é determinado que “ os procedimentos de resolução de litígios poderão estar sujeitos ao pagamento de taxas de valor reduzido, sendo nesse caso definida a existência de obrigatoriedade desse pagamento e a forma da sua cobrança.”

São assim devidas as custas pagas no presente processo, repartidas pelas partes.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

10. Da Decisão

Atento ao exposto, e sem necessidade de mais considerações, considera-se a ação totalmente improcedente, absolvendo-se a Reclamada do pedido.

Deposite e notifique.

Lisboa, 07 de dezembro 2023

A juiz-árbitro

Eleonora Santos