



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



Processo nº 2184 / 2022

TÓPICOS

Serviço: Mobiliário e acessórios para casa e jardim

Tipo de problema: Não conforme à encomenda

Direito aplicável: art. 60.º da CRP; Lei 24/96, de 31 de Julho; 236.º do CC.; DL 67/2003; art. 334.º do CC; art. 406.º, nº 1 do CC

Pedido do Consumidor: Aceitação da reclamação e resolução do problema por parte da ----, no que se refere ao móvel adquirido pelo valor de 2.659,00€.

SENTENÇA Nº 70 / 2023

RECLAMANTE:

RECLAMADA:

1. RELATÓRIO:

Alega a reclamante [1](#).

Encomendou á reclamada, em 13/12/2021 o móvel bar Jazz, tendo o mesmo sido entregue na sua residência em 19/5/2022, mediante o pagamento de € 2 659,00.

De imediato verificou que uma das portas do móvel não fechava completamente, os pés apresentavam aberturas, não se verificando um encaixe correcto das peças e o interior das portas apresentava um acabamento de lacagem defeituoso.

De imediato apresentou reclamação junto da reclamada.

A qual, em 25/5/2022, após exame das fotografias que a reclamante, a seu pedido, lhe enviou, a informou que tais características não eram defeito, sendo, ao invés, próprias de um produto feito à mão.

Aquando da adjudicação do móvel a reclamada garantiu à reclamante que o mesmo seria fabricado com todos os requisito de qualidade, quer a nível de materiais, quer ao nível de construção e acabamentos, nunca se tendo falado que era uma peça de artesanato.

Responde a reclamada, alegando, também em suma, não se verificarem as desconformidades pela reclamante denunciadas, sendo o móvel feito com todo o cuidado, sem apresentar razões de má construção.

1



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

2. FUNDAMENTAÇÃO DE FACTO:

Factos provados:

Em 13/12/2021 a reclamante acordou com a reclamada a compra e venda de um móvel bar Jazz, que foi entregue na sua residência em 19/5/2022, mediante o pagamento de € 2 659,00.

Nesse mesmo dia a reclamante verificou que:

- (i) uma das portas do móvel, a esquerda, não fechava completamente;
- (ii) o interior das portas apresentava um acabamento de lacagem defeituoso, pois, a zona que delimita a almofada e a restante estrutura, apresenta-se em grande medida, sem lacagem;
- (iii) há folgas entre as travessas que constituem a parte inferior do móvel, nos chamados “pés”, não se verificando um encaixe correcto das peças.

A reclamante, de imediato, contactou a loja, tendo apresentado reclamação, tendo também enviado, a pedido da reclamada, fotografias dos defeitos que denunciou.

As portas, tal como acordado, são desiguais em termos de volumetria.

E são de difícil construção, lacadas à escolha do cliente, com puxadores de latão.

Os “pés” são de atarraxar, não sendo colados. Podem ser apertados.

Numa visita à loja da reclamada, e antes da celebração do contrato ora em apreço, a reclamante visualizou um móvel igual ao que adquiriu, que não apresentava as desconformidades atrás (em (i),(ii) e (iii)) aludidas.

Aquando da celebração do contrato com a reclamada foram por esta anunciados elevados padrões de qualidade em relação ao móvel.

Os defeitos em causa, em princípio, podem ser reparados.

3. FUNDAMENTAÇÃO JURÍDICA:

O Tribunal é competente – arts 14.º, nº 2 da Lei 24/96, de 31 de Julho e 4.º, nº 1 do Regulamento Harmonizado para todos os Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo.

As partes são legítimas.

Não há nulidades, excepções ou questões prévias que cumpra apreciar.

Estamos perante um contrato de compra e venda de um móvel, celebrado entre a reclamante, como consumidora, e a reclamada, como fornecedora de bens^[2].



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



Sendo certo que o consumidor, desde logo constitucionalmente protegido (art. 60.º da CRP), tem direito à qualidade dos bens e serviços que lhe sejam prestados pelo vendedor profissional, devendo os bens destinados ao consumo ser aptos a satisfazer os fins a que se destinam e a produzir os efeitos que se lhe atribuem, desde logo, de modo adequado às suas legítimas expectativas, enquanto consumidor médio colocado na posição do contraente real. – arts 3.º, al. a) da Lei 24/96, de 31 de Julho e 236.º do CC.

E o vendedor tem o dever de entregar ao comprador bens que sejam conformes com o contrato (art. 2.º do DL 67/2003, de 8 de Abril^[3]), respondendo perante o consumidor por qualquer falta de conformidade que exista no momento em que o bem lhe é entregue (art. 3.º, nº 1 do mesmo diploma legal)

Presumindo-se existentes já nessa data, aquelas faltas de conformidade que se manifestem num prazo de dois anos a contar da data da entrega da coisa móvel (citado art. 3.º, no seu nº 2).

O consumidor pode exercer os seus direitos elencados no art. 4.º, nº 1, ainda do mesmo DL 67/2003^[4] – reparação, substituição, redução adequada do preço e resolução do contrato - em caso da falta de conformidade do bem com o contrato – quando a falta de conformidade se manifestar dentro do prazo de dois anos a contar da entrega do bem. – art. 5.º seguinte, no seu nº 1.

Dúvidas não restando que a reclamante denunciou as aludidas desconformidades dentro do prazo da garantia, fazendo-o de imediato ao recebimento do móvel.

Nada mais, a respeito, tendo a ora reclamante de provar.

Pelo que pode a mesmo exercer os direitos que o aludido art. 4.º concede ao consumidor e a que atrás se aludiu.

E a escolha de qualquer um deles, na falta de hierarquização^[5], apenas se encontra limitada pela impossibilidade ou pelo abuso do direito (art. 4.º, nº 5 do mencionado DL 67/2003 e art. 334.º do CC).

Parecendo-nos à partida, tendo em conta, desde logo, o elevado preço do móvel e a natureza dos pequenos defeitos denunciados, ser excessivo o pedido de resolução do contrato, entendendo-se mais adequado com a salvaguarda dos referidos princípios do abuso de direito, obrigar a vendedora, ora reclamada, sem quaisquer encargos para o consumidor, a repor a conformidade do móvel com o contrato. Devendo, caso tal não seja possível, substituir o bem por outro idêntico^[6].



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



Só se devendo resolver o contrato, ao arrepio do princípio da sua estabilidade (art. 406.º, nº 1 do CC), com a destruição de todos os seus efeitos, caso a substituição seja impossível.

4. A DECISÃO:

Face a todo o exposto, sem necessidade de mais considerações, na parcial procedência da acção, condena-se a reclamada ----- a, em 30 (trinta) dias, sem quaisquer encargos para a reclamante, proceder à reparação do móvel, com a eliminação dos defeitos atrás elencados em (i), (ii) e (iii). Caso tal não seja possível fica, desde já, a reclamada condenada a substituir o móvel em apreço, por outro igual, mas sem defeitos.

Sem custas.

Notifique.

24/02/23

Juiz-Arbitro
Henrique Serra Baptista

[1] No seu pedido originário, antes de ser convidada a concretizá-lo, solicitava a reclamante a “aceitação da reclamação e resolução do problema por parte da -----, no que se refere ao móvel adquirido por € 2 659,00”. Ora, o pedido conforma o objecto do processo, condicionando o conteúdo da decisão de mérito com o que o Tribunal lhe responderá – Lebre de Freias, Introdução ao Processo Civil, p. 56.

[2] Art. 3.º, als d), e) e f) da Lei 144/2015, de 8 de Setembro.

[3] E que à data dos factos em apreço se encontrava em vigor. Pois o DL 84/2021, de 18 de Outubro, que o revogou, só entrou em vigor em 1/1/2022 e só se aplica aos contratos de compra e venda celebrados após tal data (arts 53.º, nº 1 e 55.º).

[4] Sem aí se encontrarem hierarquizados ou priorizados entre si, embora devam ser compaginados com os princípios da boa fé e do abuso de direito – David Falcão, Lições de Direito de Consumo, p. 181.

[5] É dominante a jurisprudência neste sentido – Jorge Morais Carvalho, Manual do Direito de Consumo, p. 421.

[6] Na sua reclamação *on line* a reclamante pede, apenas, de forma genérica, a resolução do problema.