



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

**Processo nº 1976 / 2022**

---

## **TÓPICOS**

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

**Tipo de problema:** Não conforme à encomenda

**Direito aplicável:** Decreto-Lei nº 84/2021, de 18/10; n.º 1 do artigo 342º do C.C.; n. 2 do artigo 344º da LAV.

**Pedido do Consumidor:** Reembolso do valor pago (1.901,00€).

---

## **SENTENÇA Nº 345 / 2023**

---

**Requerente:**

**Requerida:**

### **SUMARIO:**

*I - Deve ser qualificado como empreitada de consumo o contrato celebrado por quem destina a obra encomendada a um uso não profissional e alguém que exerce, com carácter profissional, uma determinada atividade económica, a qual abrange a realização da obra em causa, mediante remuneração;*

*II – Ao contrato de empreitada de consumo aplica-se, não o regime geral do CC, mas o regime especial da responsabilidade pelos defeitos das obras nos contratos de empreitadas de consumo, cuja disciplina se encontra plasmada no Decreto-Lei n.o 84/2021, de 18/10;*

*III – A prova da existência de vícios no bem de consumo objeto de intervenção, ou seja desconformidade do bem face às qualidades e ao desempenho habituais nos bens do mesmo tipo, nos termos do disposto no n.o 1 do artigo 342o do C.C. incumbe ao dono da obra/ consumidor,*

*IV – Porém o ónus da prova inverte-se quando a parte contrária tiver, com culpa, tornado impossível a prova do onerado, por recusa de colaboração da parte, quando tal implique impossibilidade da prova, nos termos do n. 2 do artigo 344o da LAV.*



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

## 1. Relatório

**1.1.** A Requerente pretendendo a declaração de resolução do contrato de prestação de serviço celebrado com a Requerida e subsequente restituição do montante entregue a título de preço (€1.901,00) vem alegar na sua reclamação inicial que contratou com a Requerida a compra e venda de um sofá personalizado em Dezembro de 2021 e que o meso à data de entrega manifestou não conformidades decorrentes do transporte do bem pela Requerida, tendo esta recolhido o bem e reparado sem quaisquer custos para a Consumidora, porém o bem continua a manifestar não conformidades como o sejam a não concordância com o clausulado entre as partes por se apresentar destinto do modelo em exposição escolhido pela Requerente, diferindo na qualidade do tecido em sequência do que é divulgado na loja e que neste momento se encontra aplicado no sofá, com inconformidades estruturais do sofá em termos de enchimento, de ângulos, sendo que aquele tecido não se adequa à estrutura do sofá escolhido pela reclamante garantindo a durabilidade e bem assim aquele tecido não oferece a mesma sensação de conforto e o mesmo aspeto físico do tecido exposto na loja.

**1.2.** Citadas, a Requerida apresentou contestação, pugnando pela total improcedência da presente demanda, impugna os factos versados na reclamação inicial, negando qualquer incumprimento do clausulado entre as partes.

\*

A audiência realizou-se na presença de todas as partes dos autos.

\*

### 2.1 Objeto de Litígio

A presente querela, qualificando-se, perante o exposto pedido, como uma **ação declarativa de condenação**, cinge-se na questão de saber se se verifica justa causa para a resolução contratual por incumprimento da Requerida, nos termos e para os efeitos do disposto na al. b) do n.º 3 do artigo 10º do C.P.C. em conjugação com o n.º 1 do artigo 342º do C.C.

### 2.2 Valor da Ação

€1.901,00 (mil novecentos e um euros)



### 3. Fundamentação

#### 3.1. Dos Factos

##### 3.1.1. Dos Factos Provados

Resultam provados os seguintes factos, com interesse para a demanda arbitral:

1. A 22/03/2022 a Requerente comprou à Requerida um sofá Yola 2 PL DESL + CHAISE VISTO DE A1 FRENTE LADO DRT (284MT) SERIE 4 DENIM COR 10, pelo preço integralmente pago de €1901,00
2. O bem continua a manifestar não conformidades como o sejam a não concordância com o clausulado entre as partes por se apresentar destinto do modelo em exposição escolhido pela Requerente, diferindo na qualidade do tecido em sequência do que é divulgado na loja e que neste momento se encontra aplicado no sofá, com inconformidades estruturais do sofá em termos de enchimento, de ângulos, sendo que aquele tecido não se adequa à estrutura do sofá escolhido pela reclamante garantindo a durabilidade e bem assim aquele tecido não oferece a mesma sensação de conforto e o mesmo aspeto físico do tecido exposto na loja.
3. A Requerente denunciou à Requerida as não conformidades elencadas no ponto 2 no dia 7 de Abril de 2023

##### 3.1.2. Dos Factos não Provados

Não resultam não provados quaisquer factos, com interesse para a demanda arbitral.

\*

#### 3.2. Motivação

**A fixação da matéria dada como provada** assenta na prova documental junta aos autos como o seja a fatura recibo. Quanto ao ponto 2 da matéria dada por proada, a mesma resulta da inversão do ónus probatório operada por despacho datado de 15/2/23, perante a omissão de pagamento dos emolumentos pela Requerida da perícia impulsionada pela mesma na sua peça processual (contestação), nos termos do artigo 344/2 CC, E quanto ao facto dado por provado no ponto o mesmo assenta na prova documental junta aos autos, como o seja a troca de correspondência eletrónica entre as partes, mormente a fls. 11 dos autos, de onde se extrai a explícita denuncia das não conformidades.

\*



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

### 3.3. Do Direito

A relação contratual controvertida mais não é do que uma empreitada de consumo. Ou seja, *“deve ser qualificada como empreitada de consumo o contrato celebrado por quem destina a obra encomendada a um uso não profissional e alguém que exerce, com carácter profissional, uma determinada atividade económica, a qual abrange a realização da obra em causa, mediante remuneração”* – Ac. do TRL de 09/02/2010.

Assim, tendo o consumidor contratado os serviços profissionais de outra pessoa (singular ou coletiva) para realização de serviço de reparação informática (ainda que carecendo de prévia aprovação de orçamento apresentado), este obriga-se em relação àquele primeiro à realização daquela obra, mediante o pagamento de um preço.

Ora, ao contrato de empreitada de consumo aplica-se, não o regime geral do CC, mas o regime especial da responsabilidade pelos defeitos das obras nos contratos de empreitadas de consumo, cuja disciplina se encontra plasmada no Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18/10 aplicável ao caso por força do disposto nos artigo 55 e no 1 do artigo 53 daquele mesmo diploma legal, ou seja, por se tratar de contrato de prestação de serviço de consumo lavrado já na sua vigência legal.

Assim, grosso modo, se poderá afirmar que mediante o pagamento de um preço, obrigação do consumidor, o prestador de serviço contra obriga-se a efetuar o serviço no bem entregue, sendo que a este propósito, por não ser de interesse para a demanda, nos evitamos sobre longa deambulação acerca da guarda da coisa, como obrigação secundária ou como manifestação de união contratual entre contrato de empreitada e contrato de depósito – até porque no caso concreto o bem foi devolvido no mesmo dia em que foi entregue para intervenção. Não obstante, deixamos já antever uma tendência para afirmar a primeira das hipóteses como a que cremos melhor qualifica juridicamente a questão.

Todo o negócio jurídico deve ser pontualmente cumprido e no cumprimento das obrigações como no exercício do direito correspondente devem as partes procederem de boa fé (arts.406o, no1 e 762o, no 2 do CC).

O principal direito do dono da obra traduz-se no direito de exigir do empreiteiro a obtenção do resultado a que este se obrigou e como contrapolo a sua obrigação principal consubstanciada no pagamento do preço acordado, já que a retribuição é um elemento essencial do contrato.



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

Assim, diferentemente do que ocorria até então, este novo regime aplicável aos contratos de compra e venda de consumo vem a estipular uma hierarquização nos remédios jurídicos de que o consumidor pode lançar mão perante a verificação da não conformidade do bem (vide a este propósito artigo 15 do supra referenciado diploma legal).

Dúvidas não restam, da matéria dada por provada, que os bens em questão olvidam o preenchimento, no caso concreto, das als a) do artigo 6o, quanto aos requisitos subjetivos de conformidade, e al b) do artigo 7 quanto aos requisitos objetivos de conformidade, apresentando-se por conseguinte como não correspondentes à descrição do bem levada a cabo pelo vendedor, não possuindo por conseguinte as qualidades que a Requerida apresentou ao consumidor antes da celebração do contrato, afirmando-se por tal bens não conformes.

Não conformidade esta manifesta logo no momento de entrega dos bens à Requerente que a par da recusa de receção dos mesmos, recusou ainda, nos termos do disposto no n.o7 do artigo 15 o pagamento do preço remanescente

Nestes casos em que a não conformidade se manifeste no prazo de 30 dias após a entrega do bem, o consumidor pode solicitar a imediata substituição do bem ou a resolução do contrato, nos termos do disposto no artigo 16o

Ao contrário do previsto no Decreto-Lei n.o 67/2003, de 8 de abril, na sua redação atual, que não estabelecia qualquer hierarquia de direitos em caso de não conformidade dos bens - reconhecendo ao consumidor um direito de escolha entre a reparação do bem, a substituição do bem, a redução do preço ou a resolução do contrato - o presente decreto-lei incorpora a solução da Diretiva que aqui se transpõe, a qual prevê os mesmos direitos, embora submetendo-os a diferentes patamares de precedência. Trata-se, pois, de matéria sujeita ao princípio da harmonização máxima, que impede o legislador nacional de divergir da norma europeia.

Neste enquadramento, em caso de não conformidade do bem, o consumidor tem o direito à «reposição da conformidade», através da reparação ou da substituição do bem, à redução do preço e à resolução do contrato, estabelecendo-se as condições e requisitos aplicáveis para cada um destes meios.



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



No quadro de um novo mosaico da UE de proteção dos direitos do consumidor, consagra-se, no presente decreto-lei, a possibilidade de o consumidor optar diretamente entre a substituição do bem e a resolução do contrato, sem necessidade de verificação de qualquer condição específica, quando esteja em causa uma falta de conformidade que se manifeste nos primeiros 30 dias a contar da entrega do bem.

Porém, também neste diploma, dúvidas não restam, que a prova desta não coincidência do bem de consumo adquirido às qualidades e ao desempenho habituais nos bens do mesmo tipo, nos termos do disposto no n.o 1 do artigo 342o do C.C. e 13 daquele diploma incumbem ao aquirente/ consumidor.

Prova, esta, que a Requerente logrou obter, conforme resulta da matéria provada e não provada no âmbito destes autos, tendo denunciado os mesmos num prazo inferior a 30 dias após a entrega do bem (conforme data faturada), sendo pois sem mais considerações totalmente procedente a pretensão da Requerente.

\*

#### **4. Do Dispositivo**

Nestes termos, com base nos fundamentos expostos, julgo a ação totalmente procedente, declarando resolvido o contrato objeto da presente ação, e subsequentemente condenando a Requerida a restituir à Requerente a quantia entregue a título de preço mediante devolução do bem.

Notifique-se

Lisboa, 2/08/23

A Juiz-Arbitro,

(Sara Lopes Ferreira)