Processo nº 4058/ 2023

TÓPICOS

Serviço: Mobiliário e acessórios para casa e jardim

Tipo de problema: Não conforme à encomenda

Direito aplicável: DL nº 84/2021, de 18 de outubro

Pedido do Consumidor: Substituição do sofá

SENTENÇA Nº 146 /2024

1. PARTES

Versam os presentes autos sobre a resolução de litígio arbitral potestativo tendo por

Reclamante: ----, com identificação nos autos;

e

Reclamada: ----, com identificação nos autos também.

2. OBJETO DO LITÍGIO

Alega o Reclamante, em síntese, que comprou à Reclamada um sofá na condição de novo que, após cerca de um ano de utilização, apresentou um defeito que foi reportado à Reclamada, tendo esta respondido que o produto está conforme e que o desgaste observado no sofá resulta do uso normal. Pede, a final, a condenação da Reclamada, na substituição do bem vendido.

A Reclamada veio contestar, reconhecendo que vendeu ao Reclamante o sofá em discussão nestes autos, mas aduzindo que o mesmo foi entregue sem qualquer defeito ou que o defeito é mínimo. Conclui, a final, pela absolvição da Reclamada do pedido.

Rua dos Douradores, 112, 2º e 3º - 1100-207 Lisboa - Tel: 21 880 70 30
E.Mail: juridico@centroarbitragemlisboa.pt

3. FUNDAMENTAÇÃO

3.1. DE FACTO

3.1.1. Factos Provados

Da discussão da causa, resultaram provados os seguintes factos:

1. A Reclamada é uma sociedade que, entre outros bens, comercializa sofás (facto do conhecimento público e deste Tribunal);

2. A 26 de setembro de 2022, o Reclamante comprou à Reclamada, na Amadora, na condição de novo, um sofá (*chaise longue*), por € 934,14 (cf. *fatura* pré-pagamento junta a fl. 3);

3. O mencionado sofá é constituído dos 2 módulos (cf. imagem a fls. 21 e 22 e declarações do Reclamante);

4. O Reclamante adquiriu o mencionado sofá para a sua casa (cf. declarações da Reclamante);

5. Em data concretamente não apurada, mas entre dois e três meses após a compra, o sofá foi entregue ao Reclamante (cf. declarações do Reclamante);

6. Em outubro de 2023, em data concretamente não apurada, o Reclamante observou que uma parte do sofá, ao nível do assento frontal do módulo da *chaise longue* apresentava um desnível acentuado (cf. imagens a fls. 16 e 19 e declarações do Reclamante);

7. Posteriormente, o Reclamante deslocou-se à loja da Reclamada na Amadora, onde o mesmo foi adquirido, ao serviço pós-venda, a reportar a situação, ficando de ser agendada uma deslocação à sua residência (cf. doc. a fls. 3, doc. a fls. 4, guia de remessa a fls. 7 e declarações do Reclamante);

8. No final do mês de outubro de 2023, a Reclamada fez deslocar um técnico à residência do Reclamante para analisar o sofá que identificou que o mesmo tinha pouca densidade na *chaise longue* (cf. doc. a fls. 7 e declarações do Reclamante);

9. Posteriormente, em data não apurada, o Serviço de pós-venda da Reclamada comunicou, por *email*, ao Reclamante a resposta que recebeu do fabricante do sofá, de que o mesmo está conforme tendo em consideração o tempo de uso e o que desgaste do mesmo é normal (cf. doc. a fls. 9 e 10 e declarações do Reclamante);

Rua dos Douradores, 112, 2º e 3º - 1100-207 Lisboa - Tel: 21 880 70 30
E.Mail: juridico@centroarbitragemlisboa.pt

10. O Reclamante não aceitou a resposta e solicitou uma nova avaliação da situação pela Reclamada, mas sem sucesso (cf. doc. a fls. 11-12 e declarações da Reclamante).

3.1.2. Factos Não Provados

Da discussão da causa, não resultou provado o seguinte facto:
A. A reparabilidade do abatimento no sofá adquirido pelo Reclamante.

3.1.3. Motivação

A convicção do Tribunal assentou no conjunto da prova produzida nos autos, analisada e conjugada, à luz das regras de experiência e de acordo com juízos de normalidade, segundo as regras da repartição do ónus da prova. A começar pelos documentos juntos aos autos, com destaque para aqueles mencionados a propósito de cada um dos factos dados como provados.

Foram ainda tomadas em consideração, por iniciativa do Tribunal, as declarações do Reclamante. Quanto às mesmas, esclareceu o Reclamante que adquiriu um sofá à Reclamada para a sua habitação, na condição de novo, em setembro de 2022, que lhe foi entregue entre dois e três meses mais tarde. Que o mencionado artigo é constituído por duas peças, posteriormente juntas, conforme observou na sua montagem. Que mais tarde, em outubro de 2023, uma parte do sofá, ao nível da *chaise longue*, apresentava um desnível assinalável que reportou à Reclamada na própria loja. Questionado quanto à espuma e densidade do sofá, esclareceu o Reclamante que se nota uma perda de densidade em todo o sofá, mas que o desnível que se verifica numa parte da *chaise*

longue é muito mais acentuado, num local onde o Reclamante nem se costuma sentar, comparativamente com os demais assentos do sofá, por estar encostado a uma parede, conforme foi possível confirmar pelas imagens do sofá. Mais esclareceu que foi um técnico a sua casa ver o sofá e, confrontado com documento a fls. 7, esclareceu que o que consta no mesmo foi escrito pelo técnico que esteve em sua casa. Que, mais tarde, recebeu um *email* da Reclamada, com o teor que consta do doc. a fls. 8 e 10, no sentido que o sofá não tinha qualquer desconformidade por a situação identificada ser normal, com o uso. Que, não concordando com tal resposta, respondeu conforme doc. junto a fls. 11 e 12.

No que concerne ao facto não provado A., não foi sequer alegado pela Reclamada que o sofá é reparável, nem tão-pouco o valor da eventual reparação.

Termos em que respondeu o Tribunal à matéria de facto do modo acima fundamentado.

Rua dos Douradores, 112, 2º e 3º - 1100-207 Lisboa - Tel: 21 880 70 30
E.Mail: juridico@centroarbitragemlisboa.pt

3.2. DE DIREITO

O Tribunal é competente.

*

As Partes têm personalidade e capacidade judiciárias e são legítimas.

Não há nulidades, exceções ou questões prévias de que cumpra oficiosamente conhecer.

**

O Reclamante adquiriu um sofá para uso na sua habitação a sociedade que procede à sua comercialização. Uma *compra e venda de bem de consumo,* abrangida pelo DL n.o 84/2021, de 18 de outubro, que reconhece ao consumidor de bem que não cumpra os requisitos objetivos e subjetivos de conformidade esperados (cf. artigos 6.o e 7.o) um conjunto de direitos. Entre os quais, o direito à reposição da conformidade, através da reparação ou da substituição do bem [cf. artigo 15.o, n.o 1, al. *a)*].

A questão a resolver por este Tribunal consiste em saber se o Reclamante tem, ou não, o direito à substituição do sofá que comprou à Reclamante, com fundamento na falta de conformidade do bem.

A pretensão do Reclamante pressupõe, em primeiro lugar, a demonstração, por aquele, de um defeito/desconformidade sofá do bem vendido por ocasião da sua

entrega. Em nosso entender, o facto de o sofá adquirido pelo Reclamante apresentar, cerca de um ano após a sua compra, e cerca de 10 meses após a sua entrega, um desnível assinável na parte da frente da *chaise longue*, não se verificando a mesma nem no remanescente módulo, nem nos outros lugares do sofá permite inferir que o bem entregue não tem, no que à qualidade dos materiais que o compõem diz respeito, as qualidades habituais que se esperariam de um sofá [cf. al. *d)* do artigo 7.o do DL n.o 84/2021, de 18 de outubro]. Se, conforme alegou a Reclamada na comunicação que enviou ao Reclamante, tal deformação/desnível fosse proveniente de uma utilização normal do sofá, o mesmo teria, em toda a sua extensão, um desnível igual ao que foi reportado pelo Reclamante, ao invés de num local apenas. Por outro lado, ainda que localizada, atendendo à extensão da desconformidade e ao local da mesma, perfeitamente visível a qualquer um, não se pode afirmar, ao contrário do que foi alegado pela Reclamada, que estejamos perante uma falta de conformidade mínima.

Rua dos Douradores, 112, 2º e 3º - 1100-207 Lisboa - Tel: 21 880 70 30
E.Mail: juridico@centroarbitragemlisboa.pt

A conclusão a que se chegou, não foi abalada pela documentação junta pela Reclamada. Concretamente em dois *emails* da Clara Fonseca para a Reclamada (cf. doc. a fls. 38-39). Num desses *emails*, de 20 de março de 2023, a subscritora do mesmo limita-se a afirmar que as espumas cortadas foram as corretas com a densidade estipulada, nada dizendo quanto à conformidade do produto final ou das espumas. No outro *email*, de 15 de março de 2025, limita-se a respetiva autora a afirmar que não observou nenhum afundamento significativo do artigo, o que é contrariado pelas imagens juntas aos autos do artigo em questão. Por fim, quanto ao "relatório de testes físicos" junto pela Reclamada a fl. 35, não se divisa no mesmo, qualquer facto que permita abalar a convicção do Tribunal. Além de o mesmo dizer respeito, conforme consta do mesmo, a uma especificação ---, consiste numa análise de um lote, análise essa efetuada por amostragem do componente de uma parte integrante de um sofá.

Em face do exposto procede a parcialmente a pretensão do Reclamante. Com efeito, apesar de o Reclamante pretender a substituição integral do sofá, ficou provado que o mesmo é constituído por duas peças, ligadas entre si, e que apenas uma delas está desconforme. Assim, apenas a peça desconforme deverá ser substituída e não o sofá na sua totalidade.

4. DECISÃO

Pelo exposto, julga-se parcialmente procedente a presente reclamação, e, em consequência, condena-se a Reclamada a substituir o módulo da *chaise longue* do sofá vendido ao Reclamante que está desconforme por um módulo sem desconformidade.

Fixa-se à ação o valor de € 934,14 (novecentos e trinta e quatro euros e catorze cêntimos) o valor indicado pelo Reclamante e que não mereceu oposição pela Reclamada.

Sem taxas adicionais.

Notifique, com cópia.

Lisboa, 25 de março de 2024.

O Juiz Árbitro,

_____

(**Tiago Soares da Fonseca**)

Rua dos Douradores, 112, 2º e 3º - 1100-207 Lisboa - Tel: 21 880 70 30
E.Mail: juridico@centroarbitragemlisboa.pt