SENTENÇA n.º 218 / 2025

Processo n.º 403/2025

SUMÁRIO:

1. A lei relativa aos Direitos do Consumidor na Compra e Venda de bens – DL n.º 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.

2. O prazo para exercer os seus direitos de acordo com o art. 15º do DL n.º 84/2021 é de 2 anos a contar da data em que for comunicada a falta de conformidade.

3. Nos requisitos subjetivos de conformidade, de acordo com o art. 6º, do DL n.º 84/2021, apenas são conformes com o contrato de compra e venda os bens que sejam adequados a qualquer finalidade específica a que o consumidor os destine.

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

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 transpôs a Diretiva 2013/11/UE do

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

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 19 de maio de 2025, nas instalações do CACCL em Lisboa, que se fixa como lugar da arbitragem.

3. <u>Do objeto do litígio</u>

Alega o Reclamante no seu pedido, em síntese que pretende em face da recusa de resolução do problema e de uma consequente quebra na confiança dos vossos serviços, a única opção que se revela suficiente a eliminar os danos sofridos pelo nosso cliente é a resolução do contrato.

Esta hipótese é apresentada vossos termos e condições do fornecedor, mesmo que o produto tenha sido comprado numa loja física, se o produto ver algum defeito; hipótese que se verifica. Caso esta solução não se verifique, vimos pedir, subsidiariamente a reparação ou da substituição do bem, juntamente com uma redução proporcional do preço.

Alega que no dia 28 de outubro de 2024, recebeu o sofá que houvera encomendado na loja de Alverca da reclamada. Perante a receção de um sofá defeituoso, comunicou o descontentamento, no dia seguinte e por correio eletrónico, à loja sica da marca.

Nesse email, consta uma descrição pormenorizada dos vários defeitos do produto; várias fotografias e vídeos que comprovam esta situação; e um pedido de informação sobre como se poderia resolver a situação.

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

No dia 7 de novembro, após visita de técnico da marca e sem resposta formal da mesma, o nosso cliente questionou quando iria ser recolhido o sofá para correção dos defeitos do mesmo.

No dia 12 de novembro, o apoio ao cliente da marca contactou por correio eletrónico o cliente, a confirmar um rasgo nas almofadas do assento, mas a negar vários outros defeitos, que argumentou serem característicos do produto.

No mesmo dia, o respondeu por escrito a reiterar o pedido que correção do sofá por inteiro, a fim de serem corrigidos todos os seus defeitos. Perante silêncio da parte, questionou, no dia 15 do mesmo mês, a data de recolha do sofá.

No dia 19, respondeu a marca a reiterar o anteriormente mencionado e a informar o meu cliente de que aguardaria contacto para efetuar recolha somente da almofada.

Perante a impossibilidade de resolução do problema voltou a contactar-se a marca no dia 3 de dezembro, desta feita por mandatário, tanto por correio eletrónico, como pelo envio de carta registada, cujo conteúdo descreve nos autos:

"*Passámos a representar o Sr. ---- (Proposta Nº 1010743) no respeitante do bem adquirido nas vossas instalações, vimos por este meio reiterar a exigência de resolução do problema relativo ao sofá adquirido na vossa loja, que apresentou defeitos desde a entrega.*

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

A situação foi previamente comunicada através de diversos emails trocados entre a --- e o nosso cliente, mas a resposta recebida até ao momento revela uma inaceitável recusa em resolver a questão. Recordamos que, nos termos do disposto nos artigos 15º a 20º do Decreto-Lei n.º 84/2021, que regula os direitos do consumidor na compra e venda de bens, conteúdos e serviços digitais, o consumidor tem direito à reposição da conformidade, através da reparação ou da substituição do bem; à redução proporcional do preço; ou à resolução do contrato.

Acresce que, em conformidade com os termos e condições apresentados no vosso sítio da internet, salientamos que todos os vossos artigos têm uma garantia de 3 anos para defeitos de fabrico. Neste seguimento, o nosso cliente pode optar, na seguinte ordem, pela reparação, substituição, redução do preço ou a resolução do contrato. Não obstante, em face da recusa de resolução do problema e de uma consequente quebra na confiança dos vossos serviços, a única opção que se revela suficiente a eliminar os danos sofridos pelo nosso cliente é a resolução do contrato.

Esta hipótese é também apresentada nos vossos termos e condições, mesmo que o produto tenha sido comprado numa loja, se o produto tiver algum defeito; hipótese que se verifica.

Assim, exige-se que a situação seja regularizada de imediato, pela indicação de instruções quanto à devolução do sofá, conforme o direito conferido por lei. Caso a situação não seja resolvida no prazo de 15 dias úteis, reservamo-nos o direito de recorrer aos meios judiciais para resolver o problema."

Alega ainda o reclamante que esta comunicação foi também enviada, no dia 4 de dezembro para o endereço eletrónico da loja de Alverca da Reclamada.

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

Perante silêncio da contraparte, reiterou a comunicação no dia 18 de dezembro. Novamente, sem resposta às comunicações, e estando a situação por resolver, decidiu proceder à presente reclamação.

Desde essa data, o reclamante entende ter um produto, que foi bastante dispendioso e que ocupa bastante espaço, inutilizado na sala de sua casa

A Reclamada pronunciou-se em contestação alegando que o reclamante encomendou o sofá objeto dos presentes autos no dia 24/08/2024, solicitando a alteração do lado da "chaise longue" e da cor do tecido. (conforme nota de encomenda que se junta e se considera reproduzida para os devidos e legais efeitos).

O sofá foi entregue no dia 28/10/2024 e no momento da entrega foi confirmado, quer por quem o recebeu, quer pela transportadora, que não havia qualquer defeito ou dano.

No ato da entrega o sofá foi testado e demonstradas as funcionalidades do mesmo. (vide que na Nota de Entrega, que se junta e se considera reproduzida para todos os devidos e legais efeitos, consta a declaração "Declaro ter recebido os artigos referentes à minha encomenda, encontrando-se em conformidade, sem danos e/ou defeitos."

No dia 29 de outubro a requerida recebeu um email com a reclamação. Após a reclamação, no dia 05/11/2024, o gerente da requerida dirigiu-se a casa do cliente, acompanhado de um colaborador que tinha efetuado a entrega, para verificar os pontos reclamados pelo cliente no email do dia 29/10/2024.

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

Do email de reclamação consta o seguinte: *"Bom dia, Ontem recebi o sofá e hoje com mais tempo estive o inspecionar, onde fiquei muito descontente com a quantidade de defeitos que o mesmo apresenta conforme foto e vídeo em anexo; 1 - Costuras mal feitas, muitas pontas de linhas soltas e o tecido já está a romper " rasgado " no acento do meio. 2 - Acento da chaise longue a costura esta mal feita " torta" a forçar o tecido, com certeza irá romper. 2 - Falta de estrutura no braço da chaise longue, onde no vídeo se nota que quando apertamos faz barulho e toda a costura da emenda do tecido está torta. 3 - Na lateral direita na zona onde tem um acabamento " tipo furo " o tecido ficou enrugado. 4 - O apoio de braço não se ajusta, fica um pouco afastado criando um buraco e a estrutura metálica está a pressionar o tecido, parece que mais cedo vai rasgar o tecido. 5 - O ziper do braço foi costurado junto ao ferro da estrutura, fazendo com que também venha a se danificar.*

Lamento mas não posso aceitar que um sofá com este valor tenha tantos defeitos, pf agradecia que informa se como irão resolver esta situação."

No local foram tiradas fotografias ao sofá especificamente aos pontos indicados pelo reclamante. Imbuídos do mais elevado espírito de colaboração e boa fé negocial, foram verificados todos os pontos constantes do email supra referido; 1 - Costuras mal feitas, muitas pontas de linhas soltas e o tecido já está a romper " rasgado " no assento do meio.

Foi solicitada uma tesoura e cortadas linhas de acabamento de costura. Apenas foi confirmado um corte numa almofada de assento que prontamente nos disponibilizamos para recolher para reparar mesmo não tendo sido detetado no momento da entrega. 2 - Falta de estrutura no braço da chaise longue, onde no vídeo se nota que quando apertamos faz barulho e toda a costura da emenda do tecido está torta. Em relação à costura podemos verificar nos anexos sofá e no anexo sofá loja comparação que as costuras estão iguais. O primeiro anexo

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

refere-se ao sofá do cliente e o segundo ao sofá em loja que serviu de modelo à compra do cliente.

Quanto ao braço fazer barulho, o braço por cima leva um platex e uma espuma fina que se moldam consoante a força que se exerça, não é um defeito uma vez que para além do de exposição fazer o mesmo barulho, note-se que o braço da “chaise longue” não foi desenvolvido para se sentarem. 3 - Na lateral direita na zona onde tem um acabamento " tipo furo " o tecido ficou enrugado.

Na lateral direita, ou seja, no braço mais curto tem 2 efeitos capitones que são feitos através de dois fios que se encontram no interior do braço. Por norma não têm um relevo muito grande.

Mesmo assim, aquando da ida da Reclamada a casa do cliente apresentou a solução de abrir o braço pelo forro e esticar mais o fio. Podendo verificar, nos anexos sofá loja 2 e sofá cliente 2, que ambos estão iguais. 4 - O apoio de braço não se ajusta, fica um pouco afastado criando um buraco e a estrutura metálica está a pressionar o tecido, parece que mais cedo vai rasgar o tecido. O braço curto tem arrução que é fechada com uma almofada que é reclinável como sistema de abertura e fecho. Este mecanismo é feito de um ferro que está protegido por enchimento. Para que não fique o buraco é necessário reclinar o mecanismo na totalidade até fechar. Anexos arrumação braço cliente e arrumação sofa loja. 5 - O ziper do braço foi costurado junto ao ferro da estrutura, fazendo com que também venha a se danificar. O braço conforme dito na resposta ao ponto 4 tem uma arrumação e que para ser aberta e fechada é pelo meio de uma almofada com um sistema reclinável. Este ziper está exatamente no sitio onde tem que estar para fechar a forra.

A Reclamada refere que em alguns pontos o reclamante está a tentar prever o que vai acontecer, e isso não é uma questão de garantia. O reclamante apresenta "Proposta Nº 1010743 - SOFÁ COM DEFEITOS", sendo que existe

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

uma incorreta identificação porquanto esta proposta refere-se ao financiamento que fez com o Banco Montepio, sendo que a fatura ou nota encomenda têm outras referências.

Tudo foi explicado ao reclamante, tanto quando foi efetuada a peritagem, como posteriormente em loja com a presença dos vendedores. A requerida sempre teve uma atitude colaborativa, recebeu a reclamação, tendo-se deslocado a casa do requerente para verificar todas as situações e mesmo não tendo sido detetado o corte na almofada prontificou-se em efetuar a reparação.

Para além disso, disponibilizou-se no local para refazer o puxado do braço (mesmo estando conforme com o de exposição) indo ao encontro à expectativa do requerente. O reclamante não aceitou, tendo solicitado a recolha do sofá.

O reclamante enviou reclamação para o apoio ao cliente e a partir daí foi o apoio a responder, inicialmente com o email em anexo (email resposta 1ª reclamação). Nunca a requerida deixou de responder, apenas respondemos sempre reiterando a posição desde o início assumida. (vide anexo nova resposta apoio) Após análise da situação exposta e da avaliação técnica efetuada sobre o bem em causa, não foi identificado qualquer defeito de fabrico ou desconformidade suscetível de comprometer a conformidade do produto com o contrato de compra e venda.

O produto encontra-se em perfeitas condições de utilização, sendo adequado ao fim a que se destina, conforme exigido pelo disposto no artigo 6º e 7º da Lei n.º 84/2021, de 6 de dezembro, que regula os direitos dos consumidores na compra e venda de bens.

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

A verificação da alegada desconformidade não foi corroborada por qualquer elemento técnico ou pericial independente que sustente objetivamente a existência de defeito. Acresce ainda que não foi observada qualquer anomalia no funcionamento, estabilidade, ou nos materiais do sofá que permita considerar a sua não conformidade com o contrato.

Nessa medida, e não se verificando qualquer desconformidade imputável ao vendedor, não se reúnem os pressupostos legais que permitam a resolução do contrato de compra e venda, nos termos da Lei n.º 84/2021.

A resolução do contrato é um mecanismo de natureza excecional, dependente da verificação de defeito relevante e não corrigido dentro de prazo razoável, o que manifestamente não se verifica na presente situação.

O requerente não pode exercer o direito à resolução do contrato sem antes conceder à requerida a oportunidade de sanar a desconformidade, a qual não se reconhece, nomeadamente através de reparação ou substituição, exceto em situações excecionais, que claramente não se verificam no caso descrito. O Requerente não pode invocar desconformidade se recusa entregar o bem para reparação, sem motivo legítimo.

A resolução do contrato só é admissível se o profissional não reparar ou substituir em prazo razoável, ou se a desconformidade for grave e a solução desproporcionada. No caso em análise, mesmo não reconhecendo qualquer inconformidade, a requerida ofereceu-se para reparar o sofá, mas o consumidor recusou tal possibilidade, pelo que não poderá exigir a resolução sem antes cumprir com os requisitos legais.

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

Tendo o requerido impedido a reparação, isso configura abuso de direito ou violação do dever de colaboração, impedindo-o, assim, de exigir a resolução. Nestes termos e nos melhores de direito, devem os presentes autos ser arquivados.

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 pelo reclamante, não podendo o valor ser superior a €5000.

A presente causa tem o valor total de **€1389** (mil e trezentos e oitenta e nove 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, e ilustres mandatários, bem como as testemunhas melhor identificadas nos autos.

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

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.

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

6. *Do Saneador*

Este tribunal arbitral é competente considerando a vontade manifestada pela 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:

a. O reclamante adquiriu a junto da Reclamada uma chaise longue, melhor identificada nos autos, encomendada em loja da reclamada a 24.08.2024

b. Com entrega a 28.10.2024,

c. Pelo valor de €1389.

d. No momento da entrega nada foi verificado que levasse a uma falta de conformidade, tendo sido assinada a entrega da encomenda;

e. Mas logo no dia 29.10.2024 foi enviado um email pelo reclamante a denunciar uma série de anomalias, nomeadamente: Costuras mal feitas, pontas soltas, costura mal feita no acento da chaise longue, estando a forçar o tecido, falta de estrutura do braço da chaise longue, acabamento da lateral com o tecido enrugado, e apoio de braço que não se ajusta com a dita estrutura, e ainda uma menção ao zipper que está muito costurado junto a um ferro.

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

f. Estes problemas não foram verificados no momento da entrega mas depois de começar a utilizar o bem contudo foram logo denunciados com muita rapidez,

g. Pretendendo o reclamante a resolução do assunto quando enviou o email;

h. A 05.11.2024 foi ao local a reclamada e verificou o bem dando algumas explicações,

i. Mas o diferendo manteve-se e a 07.11, como não tinha resposta insistiu no pedido na reclamação, e apesar de resposta, a 15.11.2024 voltou a questionar quando existiria a reparação do bem.

j. A Reclamada mantém a posição e nenhuma substituição ou reparação foi feita

k. A 03.12.2024 houve insistência com a reclamação por mandatário, pedindo a resolução.

7.2. Resultam como factos não provados:

a. Que tenha havido culpa ou negligência no manuseamento do bem pelo Reclamante;

b. Que tenha sido reparadas ou resolvidas todas as faltas de conformidade reclamadas no prazo da garantia legal;

c. Que o bem esteja apto a satisfazer o fim a que se destina

d. Que a reclamada tenha cumprido com todos os direitos do consumidor de acordo com a garantia legal a que o bem está sujeito.

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.

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

Concretamente tiveram por base os depoimentos das partes, 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 a 24.08.2024, para a aquisição de uma chaise longue melhor identificada nos autos

A entrega do produto ocorreu a 26.10.2024 tendo o reclamante pago o valor total de €1389.

De forma a caracterizar tal relação jurídica, revela-se essencial o recurso ao preceituado no artigo 874.º do Código Civil, segundo o qual a "compra e venda é o contrato pelo qual se transmite a propriedade de uma coisa, ou outro direito, mediante um preço".

Recorta-se tal figura negocial como um contrato translativo (porquanto opera a transferência de um direito), revestindo eficácia real.

É igualmente um contrato oneroso uma vez que cada uma das partes busca para si uma vantagem económica mediante a correlativa atribuição de uma outra vantagem económica à contraparte, sendo também bilateral ou sinalagmático, considerando que ambos os contraentes se obrigam reciprocamente, assumindo cada um, simultaneamente, a veste de devedor e credor.

Ao lado do efeito real do contrato de compra e venda, o mesmo é por natureza obrigacional por dele emergirem obrigações, nomeadamente, para o vendedor, a obrigação de entrega da coisa e, para o comprador, a obrigação de

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

pagamento do preço (cfr. artigo 879.º, alíneas b) e c), do Código Civil).

Sendo a Reclamada, vendedora, e uma sociedade comercial, e uma vez que o reclamante comprou o bem para uma utilização não profissional, estamos perante um contrato de compra e venda de bens de consumo.

É, assim, aplicável à situação dos presentes autos, o regime do Decreto-lei n.º 84/2021, de 18 de outubro, que veio reforçar os direitos dos consumidores na compra e venda de bens móveis, de bens imóveis, de conteúdos e serviços digitais, e procede à transposição para a ordem jurídica interna da Diretiva (UE) 2019/771 e da Diretiva (UE) 2019/770.

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).

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.

Além disso dispõe o DL n.º 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.

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

Note-se que atualmente e ao contrário do que acontecia até à entrada em vigor deste diploma, não se faz referência a defeitos de fabrico, mas sim hoje têm de ser cumpridos requisitos que fazem aferir da conformidade.

Nesse sentido atente-se aos seguintes artigos:

«Artigo 6.º ***Requisitos subjetivos de conformidade***

São conformes com o contrato de compra e venda os bens que:

a) Correspondem à descrição, ao tipo, à quantidade e à qualidade e detêm a funcionalidade, a compatibilidade, a interoperabilidade e as demais características previstas no contrato de compra e venda;

b) São adequados a qualquer finalidade específica a que o consumidor os destine, de acordo com o previamente acordado entre as partes;

c) São entregues juntamente com todos os acessórios e instruções, inclusivamente de instalação, tal como estipulado no contrato de compra e venda; e

d) São fornecidos com todas as atualizações, tal como estipulado no contrato de compra e venda.

E

Artigo 7.º

Requisitos objetivos de conformidade

1 - Para além dos requisitos previstos no artigo anterior, os bens devem:

a) Ser adequados ao uso a que os bens da mesma natureza se destinam;

b) Corresponder à descrição e possuir as qualidades da amostra ou modelo que o profissional tenha apresentado ao consumidor antes da celebração do contrato, sempre que aplicável;

c) Ser entregues juntamente com os acessórios, incluindo a embalagem, instruções de instalação ou outras instruções que o consumidor possa razoavelmente esperar receber, sempre que aplicável; e

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

d) Corresponder à quantidade e possuir as qualidades e outras características, inclusive no que respeita à durabilidade, funcionalidade, compatibilidade e segurança, habituais e expectáveis nos bens do mesmo tipo considerando, designadamente, a sua natureza e qualquer declaração pública feita pelo profissional, ou em nome deste, ou por outras pessoas em fases anteriores da cadeia de negócio, incluindo o produtor, nomeadamente na publicidade ou na rotulagem.

2 - O profissional não fica vinculado às declarações públicas a que se refere a alínea d) do número anterior se demonstrar que:

a) Não tinha, nem podia razoavelmente ter, conhecimento da declaração pública em causa;

b) No momento da celebração do contrato, a declaração pública em causa tinha sido corrigida de forma igual ou comparável à forma por que tinha sido feita; ou

c) A decisão de contratar não poderia ter sido influenciada por aquela declaração.

3 - Não se verifica falta de conformidade quando, no momento da celebração do contrato, o consumidor tenha sido inequivocamente informado de que uma característica particular do bem se desviava dos requisitos estabelecidos no n.º 1 e tenha aceitado, separadamente, de forma expressa e inequívoca, esse desvio.

4 - Salvo acordo em contrário das partes, os bens devem ser entregues na versão mais recente à data da celebração do contrato.»

Ora precisamente pelo art.º 7, n.º 1, supracitado 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

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

adequados a qualquer finalidade específica a que o consumidor os destine, de acordo com o previamente acordado entre as partes.

E por isso será o consumidor vital para apreciar dessa mesma conformidade.

Acrescente-se ainda que de acordo com o art. 12º do mesmo diploma:

*« **Responsabilidade do profissional em caso de falta de conformidade***

1 - O profissional é responsável por qualquer falta de conformidade que se manifeste no prazo de três anos a contar da entrega do bem.

2 - Sem prejuízo do disposto nos n.os 1 a 3 do artigo 8.º, no caso de bens com elementos digitais, o profissional é responsável por qualquer falta de conformidade que ocorra ou se manifeste:

a) No prazo de três anos a contar da data em que os bens com elementos digitais foram entregues, quando o contrato estipule um único ato de fornecimento do conteúdo ou serviço digital ou quando o contrato estipule o fornecimento contínuo do conteúdo ou serviço digital durante um período até três anos; ou

b) Durante o período do contrato, quando este estipule o fornecimento contínuo do conteúdo ou serviço digital durante um período superior a três anos.

(…)

5 - A comunicação da falta de conformidade pelo consumidor deve ser efetuada, designadamente, por carta, correio eletrónico, ou por qualquer outro meio suscetível de prova, nos termos gerais.»

Assim e conforme 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.*

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

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 dentro do prazo legal e por diversas vezes manifestou nestes 3 anos o consumidor no caso em apreço o seu descontentamento pela falta de conformidade manifestada.

Demonstrando o bem vários comportamentos que levaram a denúncias escritas quanto às suas costuras, à estrutura do braço, apoios e inclusive o zipper, e verificando-se que o bem recebido não tem o mesmo comportamento do que estava em loja e que foi tido em conta para comparação com o que veio a receber na encomenda.

Consideramos, pois, que a falta de conformidade do bem adquirido, está verificada de acordo com a lei, com a ausência de verificação dos requisitos objetivos e subjetivos supramencionados e constantes no art. 6.º e 7.º

O que aliás como adiante se explicitará basta ser alegado nos primeiros dois anos pelo consumidor, tendo este apenas o ónus da alegação.

Importa por isso analisar e determinar à luz da legislação em vigor, que direitos assistem ao consumidor em caso de falta de conformidade, como a que se considera provada existir atualmente no caso concreto.

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.

Importa também aludir aos termos constantes do artigo 12.º da Lei de Defesa do Consumidor (Lei 24/96, de 31 de julho) determina que *"o consumidor tem direito à indemnização dos danos patrimoniais e não patrimoniais resultantes do fornecimento de bens ou prestações de serviços defeituosos".*

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

São requisitos gerais da responsabilidade contratual: *o incumprimento do contrato, a culpa (que se presume – artigo 799.º do Código Civil), a existência de danos e o nexo de causalidade entre o incumprimento contratual e os danos*.

Portanto, é ao consumidor que cabe o ónus de alegar o defeito, não necessariamente de o provar, embora também goze de presunções legais que facilitem a prova, e que aqui não podem ser esquecidas, sendo realmente o diploma em aplicação, da lei das garantias benéfico ao consumidor.

Tais presunções fazem apelo a conceitos indeterminados que terão de ser densificados através de factos concretos que razoavelmente, de acordo com as regras da experiência comum, permitam inferir a falta de qualidade, conformidade e de desempenho normal que é de esperar de bens daquela natureza (*Acórdão do Supremo Tribunal de Justiça de 20-03-2014, relator: Moreira Alves, Processo n.º 783/11.2TBMGR.C1.S1*).

Pelo exposto, é convicção formada deste tribunal que o Reclamante com a entrega do bem se convenceu que este teria uma série de comportamentos, que criaram expetativas quanto a requisitos subjetivos que não se vieram a confirmar.

Deve ainda atender-se que a jurisprudência maioritária entende que ao consumidor apenas cabe provar que há a desconformidade, o que neste caso nos parece evidente, pelo testemunho, pelas fotos e vídeos nos autos, e que se manifestou assim um comportamento quer pelas costuras, acento, estrutura, apoio da chaise longue e mesmo da sua almofada, mas no bem no seu todo vendido, que se determina estar fora dos requisitos expectáveis, objetiva e subjetivamente para a conformidade de um bem do mesmo género.

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

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 n.º 84/2021 faz recair o ónus da prova de que não havia desconformidade sobre o vendedor, uma vez que se presume quando manifesta a falta de conformidade nos 2 anos a contar da entrega, como existente à data dessa mesma entrega.

E a entrega ocorreu a 26.10.2024, sendo por isso tempestiva esta presunção.

Entendemos também que a presunção de não conformidade funciona como um indício de violação da garantia legal, 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).*

Considerando assim este tribunal que estamos perante uma falta de conformidade no bem adquirido, e em garantia, imputável ao vendedor, resta analisar os direitos que recaem sobre o mesmo, para decidir sobre o pedido que se consubstancia na resolução ou em alternativa na reparação, substituição e redução do preço.

O art. 15.º do diploma das garantias prevê:

*« **Direitos do consumidor***

1 - Em caso de falta de conformidade do bem, e nas condições estabelecidas no presente artigo, o consumidor tem direito:

a) À reposição da conformidade, através da reparação ou da substituição do bem;

b) À redução proporcional do preço; ou

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

c) À resolução do contrato.

2 - O consumidor pode escolher entre a reparação ou a substituição do bem, salvo se o meio escolhido para a reposição da conformidade for impossível ou, em comparação com o outro meio, impuser ao profissional custos desproporcionados, tendo em conta todas as circunstâncias, incluindo:

a) O valor que os bens teriam se não se verificasse a falta de conformidade;

b) A relevância da falta de conformidade; e

c) A possibilidade de recurso ao meio de reposição da conformidade alternativo sem inconvenientes significativos para o consumidor.

3 - O profissional pode recusar repor a conformidade dos bens se a reparação ou a substituição forem impossíveis ou impuserem custos que sejam desproporcionados, tendo em conta todas as circunstâncias, incluindo as que são mencionadas nas alíneas a) e b) do número anterior.

4 - O consumidor pode escolher entre a redução proporcional do preço, nos termos do artigo 19.º, e a resolução do contrato, nos termos do artigo 20.º, caso:

a) O profissional:

i) Não tenha efetuado a reparação ou a substituição do bem;

ii) Não tenha efetuado a reparação ou a substituição do bem nos termos do disposto no artigo 18.º;

iii) Tenha recusado repor a conformidade dos bens nos termos do número anterior; ou

iv) Tenha declarado, ou resulte evidente das circunstâncias, que não vai repor os bens em conformidade num prazo razoável ou sem grave inconveniente para o consumidor;

b) A falta de conformidade tenha reaparecido apesar da tentativa do profissional de repor os bens em conformidade;

c) Ocorra uma nova falta de conformidade; ou

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

d) A gravidade da falta de conformidade justifique a imediata redução do preço ou a resolução do contrato de compra e venda.

5 - A redução do preço deve ser proporcional à diminuição do valor dos bens que foram recebidos pelo consumidor, em comparação com o valor que teriam se estivessem em conformidade.

6 - O consumidor não tem direito à resolução do contrato se o profissional provar que a falta de conformidade é mínima.

7 - O consumidor tem o direito de recusar o pagamento de qualquer parte remanescente do preço ao profissional até que este cumpra os deveres previstos no presente decreto-lei.

8 - O disposto no número anterior não confere ao consumidor o direito à recusa de prestações que estejam em mora.

9 - O direito à resolução do contrato ou à redução proporcional do preço pode ser exercido quando a falta de conformidade tenha levado ao perecimento ou deterioração do bem por motivo não imputável ao consumidor.

10 - Os direitos previstos no presente artigo transmitem-se ao terceiro adquirente do bem a título gratuito ou oneroso.»

Deste modo sublinhado nosso, importa desde logo destacar os direitos que assistem ao consumidor, e a hierarquia em causa, seguindo de perto o preceituado pelo Mestre Carlos Filipe Costa, no artigo '' *Breve Excurso pelo regime jurídico da compra e venda de bens móveis de consumo instituído pelo Decreto-lei n.º 84/2021, de 18 de outubro*''.[1]

Assim:

« o consumidor pode prevalecer-se dos direitos previstos no n.º 1 do artigo 15.º, agora sujeitos a uma hierarquia (mitigada) no seu exercício, a saber, os direitos à reposição da conformidade, através da reparação ou da substituição

[1] In Revista de Direito da Responsabilidade, Ano 5 -2023, p. 882 a 910.

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

do bem, o direito à redução proporcional do preço e do direito à resolução do contrato – e, cumulativamente, o direito à indemnização por perdas e danos resultantes de falta culposa do cumprimento da obrigação de conformidade (artigo 12.º, n.º 1 da Lei n.º 24/96, de 31 de julho e artigo 798.º do Código Civil, presumindo-se a culpa do profissional, nos termos do n.º 1 do artigo 799.º do Código Civil) –, quando a falta de conformidade se manifestar dentro do prazo da garantia legal de conformidade de 3 anos, no caso dos bens móveis novos (ou recondicionados) – artigo 12.º, n.ºs 1 e 354.

Note-se que «[a] "garantia" não é aqui, portanto, uma obrigação em sentido próprio. No específico domínio da CVC [compra e venda de bens de consumo], a palavra garantia (…) não exprime mais do que uma espécie de estado de prontidão jurídica do vendedor, que se prolonga pelo tempo correspondente à duração da garantia: durante esse tempo, se se manifestar alguma falta de conformidade, constituem-se, na sua esfera jurídica, posições jurídicas negativas, correspondentes a direitos de crédito (direito à reposição da conformidade) ou a direitos potestativos do consumidor (direito à redução do preço ou à resolução do contrato)».[2]

E continua o artigo, com relevância para a decisão do caso em apreço que:

«Encontrando-se o consumidor liberado do ónus de prova da pré-existência da falta de conformidade, ao profissional não basta a alegação e prova de que a desconformidade inexistia no momento da celebração do contrato ou no momento da entrega do bem ao consumidor ou, até, que o bem funcionou normalmente durante algum tempo. (…)

Assim, em face de uma comprovada falta de conformidade que se haja manifestado no período da garantia legal de conformidade, o consumidor pode,

[2] PAULO DUARTE, "O novo regime da compra e venda de bens de consumo: (apenas) algumas (das) diferenças entre a lei antiga e a lei nova". **Vida Judiciária.** Setembro-outubro 2021, pp. 34-35.

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

numa primeira instância, escolher entre a reparação e a substituição do bem, **a menos que o meio de reposição da conformidade escolhido** seja jurídica ou factualmente impossível ou, **em comparação com o outro meio, impuser ao profissional custos desproporcionados, tendo em conta todas as circunstâncias**, incluindo (artigo 15.º, n.º 2):

a) O valor que o bem teria se não se verificasse a falta de conformidade;

b) A relevância/importância da falta de conformidade; e

c) A possibilidade de recurso ao meio de reposição da conformidade alternativo sem inconvenientes significativos para o consumidor.» (sublinhado e negrito nosso).

Neste sentido e perante o que é dado como provado nos autos, o bem adquirido apresenta falta de conformidade com requisitos subjetivos face ao comportamento do bem, que levam o consumidor a ter direitos sobre o sucedido.

Contudo e sendo os direitos inerentes colocados numa hierarquia suprarreferida, o consumidor terá a possibilidade de escolher entre a reparação ou a substituição, se outros dos direitos em apreço não se colocarem.

Importa assim analisar como relevante ainda o n.º 4 do art. 15.º do diploma em estudo:

«4 - O consumidor pode escolher entre a redução proporcional do preço, nos termos do artigo 19.º, e a resolução do contrato, nos termos do artigo 20.º, caso:

a) O profissional:

i) Não tenha efetuado a reparação ou a substituição do bem;

ii) Não tenha efetuado a reparação ou a substituição do bem nos termos do disposto no artigo 18.º;

iii) Tenha recusado repor a conformidade dos bens nos termos do número anterior; ou

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

iv) Tenha declarado, ou resulte evidente das circunstâncias, que não vai repor os bens em conformidade num prazo razoável ou sem grave inconveniente para o consumidor;

b) A falta de conformidade tenha reaparecido apesar da tentativa do profissional de repor os bens em conformidade;

c) Ocorra uma nova falta de conformidade; ou

d) A gravidade da falta de conformidade justifique a imediata redução do preço ou a resolução do contrato de compra e venda.»

E por isso juntamo-nos à doutrina[3] com a menção de que *«sem prejuízo da prioridade que é, agora, conferida ao par de "remédios" reparação/substituição do bem, o consumidor pode escolher entre a redução proporcional do preço e a resolução do contrato, nas seguintes situações (artigo 15.º, n.º 4):*

a) Quando o profissional não efetuou ou tenha recusado realizar tentativa de reposição da conformidade do bem (por ser impossível, impor custos desproporcionados ou outro motivo relacionado com o profissional) – alínea a), subalíneas i) e iii);

b) Quando o profissional não efetuou a reparação ou a substituição do bem nos termos do artigo 18.º (nomeadamente, a título gratuito, num prazo razoável e sem grave inconveniente para o consumidor) – alínea a), subalínea ii);»

E aqui é convicção deste tribunal que o profissional realmente não realizou a reparação do bem nos termos do art.18, e por isso num prazo razoável e sem grave inconveniente para o consumidor. Pois o reclamante está há meses à espera que a conformidade seja reposta em condições, mas não se recusou

[3] COSTA, Carlos Filipe - Breve Excurso pelo regime jurídico da compra e venda de bens móveis de consumo instituído pelo Decreto-lei n.º 84/2021, de 18 de outubro. **Revista de Direito da Responsabilidade**, Ano 5 -2023, p. 882 a 910.

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

determinantemente a tal, apenas não o realizou, tendo prestado uma ida ao local, e respostas ou justificações que entendeu por adequadas.

Assim e como escolha do consumidor nesta mitigada hierarquia, o reclamante dirige o seu pedido a este tribunal, e já o havia feito nas reclamações realizadas, temos de concluir que pela hierarquia em apreço a substituição do bem por um novo irá ao encontro do que a lei determina como sendo um direito do consumidor perante uma falta de conformidade.

Mesmo tendo o consumidor requerendo a resolução esta será sempre o último reduto, e uma vez que a tentativa de reparação não produziu os efeitos desejados, estão assim cumpridos os requisitos como supra explicitado para que tenha provimento a substituição, com a devida consideração de novo prazo de garantia a decorrer com essa mesma substituição sem custos para o reclamante do bem adquirido.

Entende, pois, este tribunal ter o consumidor o direito ver o bem ser substituído por um novo, de modelo igual, a expensas do profissional.

9. <u>Das custas</u>

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

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

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 do presente processo, repartidas pelas partes, conforme o Regulamento do Centro.

10. Da Decisão

Atento ao exposto, e sem necessidade de mais considerações, considera-se a ação parcialmente procedente, condenando-se a Reclamada a substituir o bem adquirido por um novo de igual modelo.

Deposite e notifique.

Lisboa, 16 de junho de 2025

A juiz-árbitro

Eleonora Santos

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