



RAL I
CICAP I

CENTROS DE ARBITRAGEM
Resolução Alternativa de Litígios de Consumo

CENTRO DE INFORMAÇÃO DE CONSUMO E
ARBITRAGEM DO PORTO

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

SENTENÇA

PROC N.º. 1236/2023

TAC

GAIA

Requerente: devidamente
identificada nos autos.

Requerida: devidamente
identificada nos autos.

SUMÁRIO: Resolução contratual e devolução do preço pago. Lei de Defesa do Consumidor, DL n.º. 84/2021, de 18/10, Código Civil

Vem o requerente solicitar a resolução contratual e consequentemente, o pagamento à requerente da quantia de 1955,00 €.

Para tanto,

alega que em 15/10/2022, encomendou à requerida no estabelecimento comercial desta um sofá modelo virgin, que se encontrava em loja e aí o experimentou.

A requerente pagou a quantia de 1955,00 € (doc 1)

Em 3/12/22, o sofá foi entregue, tendo a requerente logo percebido que em termos de conforto era muito diverso do experimentado em loja. É extremamente duro, desconfortável e não tem apoio lombar. A “chaise long” é tão dura que parece não ter almofada.

A requerente expôs a situação e foi informada que teriam de apurar se teriam trocado ou alterado as espumas do sofá. Uma semana após a requerida comunicou que não teria havido qualquer alteração





RAL I
CICAP I

CENTROS DE ARBITRAGEM
Resolução Alternativa de Litígios de Consumo

CENTRO DE INFORMAÇÃO DE CONSUMO E
ARBITRAGEM DO PORTO

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

e que estavam a ser utilizadas as mesmas espuma indicadas no folheto – doc 2

Mais informaram que o sofá é totalmente novo e daí a diferença existente nas espumas.

Em 8/2/2023 a requerida trocou as almofadas dos dois assentos, mas manteve as da “chaise long”, por não ser possível a alteração face à estrutura do sofá.

De imediato a requerente informou que não queria o sofá e que dada a desconformidade pretendia exercer a resolução contratual.

Posteriormente, em 15/3/2023 a espuma da “chaise long” foi substituída, mas a situação manteve-se.

Em 28/3/2023, a requerida contactou a requerente informando que nada mais havia a fazer pois que a “chaise long” não comportava outro tipo de espuma.

A requerente apresentou reclamação escrita no livro de reclamações – docs 3 e 4

A requerida acedeu a efetuar nova troca da espuma, e em 17/5/2023 pretendeu efetuar a troca, só que a espuma a trocar ainda se apresentava mais dura do que a colocada no sofá – doc 5.

O estabelecimento comercial da requerida encontra-se encerrado.

Considerando-se devidamente citada a requerida, nos termos do art 246º. nº. 4 do CPC, e com as cominações aí previstas, esta não contestou, não compareceu em audiência de julgamento arbitral, nem se fez representar.

Ouvida em sede de declarações de parte a requerente confirmou todos os factos constantes da reclamação.





RAL I
CICAP I

CENTROS DE ARBITRAGEM
Resolução Alternativa de Litígios de Consumo

CENTRO DE INFORMAÇÃO DE CONSUMO E
ARBITRAGEM DO PORTO

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

Dão-se como provados todos os factos constantes da reclamação e alegados pela requerente.

Cumpra decidir

Dispõe a legislação do direito do consumo mais precisamente a LDC – Lei n.º 24/96 de 31/7, que se baseia nos ditames constitucionais do art.º 60.º da CRP, que o consumidor tem direito, entre outros à qualidade da prestação do serviço e à proteção dos interesses económicos (arts 3, 4, 9) e ainda à reparação dos danos patrimoniais e não patrimoniais que lhe sejam causados pela prestação de serviços defeituosos (art 12.º.)

Dispõe ainda o DL n.º 84/2021 de 18/10, nos arts 5.º, 6.º, 7.º, 12.º e 13.º que se reproduzem, e que se aplicam ao caso vertente, o seguinte:

Artigo 5.º - Conformidade dos bens

O profissional deve entregar ao consumidor bens que cumpram os requisitos constantes dos artigos 6.º a 9.º, sem prejuízo do disposto no artigo 10.º

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;

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 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.

Artigo 12.º - 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. 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.

Artigo 13.º - Ónus da prova

1 - A falta de conformidade que se manifeste num prazo de dois anos a contar da data de entrega do bem presume-se existente à data da entrega do bem, salvo quando tal for incompatível com a natureza dos bens ou com as características da falta de





conformidade.

4 - Decorrido o prazo previsto no n.º 1, cabe ao consumidor a prova de que a falta de conformidade existia à data da entrega do bem.

Ainda, dispõe a matéria sobre responsabilidade contratual plasmada nos arts 762, 763, 798, 799, todos do CC, que o devedor é responsável pelos danos que cause ao credor, com o incumprimento do contrato.

Assim,

Tudo ponderado, a legislação aplicável, os factos dados como provados.

Cumpre decidir

A requerida incumpriu a legislação supra e referente ao contrato celebrado com a requerente.

Existe, pois, uma clara violação da legislação relativa ao direito do consumo.

Existe ainda um locupletamento da requerida à custa da requerente. Assim, em termos de responsabilidade civil esta incorre em responsabilidade contratual.

Declara-se a resolução contratual, com a consequente devolução do preço pago.

Julga-se





A presente reclamação totalmente procedente e provada e, em consequência, condena-se a requerida a efetuar o pagamento à requerente da quantia de 1955,00 €.

Vila Nova de Gaia, 11 de janeiro de 2024

Rui Moreira Chaves

Juiz árbitro

