

**RAL**CENTROS DE ARBITRAGEM
Resolução Alternativa de Litígios de Consumo

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

SENTENÇA**PROC N.º. 2138/2023****TAC****MATOSINHOS**

Requerente: devidamente
identificado nos autos

Requerida: devidamente identificada nos
autos

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

A requerente apresenta os seguintes factos:

Em 13/6/2022, a requerente comprou à requerida, no estabelecimento comercial desta, um sofá de 2,20x1,50 metros, pelo preço de 505,00 € (doc 1)

Em 7/9/2023, a requerente apresentou reclamação via whatsapp, pois que o sofá apresentava desconformidades, no enchimento das almofadas e manchas escuras no tecido, que não derivam de mau uso, conforme os docs 2 e 3, juntos aos autos.

A resposta da requerida centrava-se na necessidade de inspeção ao sofá, que foi sendo sucessivamente adiada e nunca foi realizada apesar da insistência da requerente através de email. (doc 3)

A requerente apresentou reclamação do livro de reclamações que até ao momento não foi respondida (Doc 4)

**RAL**CENTROS DE ARBITRAGEM
Resolução Alternativa de Litígios de Consumo**TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO**

Em audiência arbitral, encontrando-se registado em ata, requerente optou pela resolução contratual com a devolução da quantia paga contra a entrega do bem.

A requerida devidamente citada, não compareceu em audiência arbitral, nem se fez representar, não apresentou contestação ou outra documentação.

A requerente foi ouvida em sede de declarações de parte e confirmou os factos constantes da reclamação.

Foi ouvida a testemunha indicada pela requerente, _____ filho e residente com esta. Apresentou um depoimento claro e objetivo e com pleno conhecimento dos factos. Confirmou na íntegra todas as alegações factuais descritas na reclamação e nos vários documentos que instruem os presentes autos. Foi este que em nome da requerente tentou, em vão, resolver o problema com a requerida.

Nestes termos dão-se como provados todos os factos alegados pela requerente na reclamação apresentada.

A LDC (Lei de defesa do consumidor) Lei n.º 24/96, de 31 de Julho, no artigo 3.º, sob a epígrafe “Direitos do consumidor”, refere que o consumidor tem direito, entre outros: a) à qualidade dos bens e serviços; e) à proteção dos interesses económicos; f) à prevenção e à reparação dos danos patrimoniais ou não patrimoniais que resultem da ofensa de interesses ou direitos individuais homogêneos, coletivos ou difusos; g) à proteção jurídica e a uma justiça acessível e pronta; aliás na esteira do disposto no art 60º. da CRP (Constituição da República Portuguesa).

**RAL**CENTROS DE ARBITRAGEM
Resolução Alternativa de Litígios de Consumo

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

Ainda,

o DL n.º 84/2021 de 18/10, aplicável no caso em apreço por se tratar de um ato de consumo, uma vez que a requerente é uma consumidora que comprou no estabelecimento comercial da requerida, um bem que padece de desconformidades (art 3.º). Também não se aplicam nenhum das exceções previstas no art 4.º desta legislação, dispõe 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 (...)

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...

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; (...) 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.

**RAL**CENTROS DE ARBITRAGEM
Resolução Alternativa de Litígios de Consumo

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

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

Posto isto,

A requerida incumpriu a legislação supra e referente ao contrato celebrado com a requerente, na medida em que apesar de ter entregue o bem comprado pela requerente, este apresenta desconformidades, que o inutilizam para a utilização a que se destina. A requerente pretendeu solucionar o problema mas a requerida nunca colaborou.

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

Ainda, em termos de responsabilidade civil esta incorre em responsabilidade contratual, na medida em que se considera ter havido cumprimento defeituoso do contrato, o que a responsabiliza pelos prejuízos que cause ao credor (requerente), existindo, aliás presunção neste sentido (cfr arts 798.º e 799.º., ambos do CC).

A requerente tentou por todos os meios solucionar o problema, não o tendo conseguido por falta de colaboração da requerida.



RAL

CENTROS DE ARBITRAGEM
Resolução Alternativa de Litígios de Consumo

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

Cfr os emails juntos aos autos e as fotos do bem onde é patente a desconformidade.

Declara-se a resolução contratual, com a consequente devolução do valor pago pela requerente.

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 505,00 €, com a consequente entrega do bem.

Sem custas por não serem devidas

Registe e notifique.

Matosinhos, 16/2/2024

Rui Moreira Chaves

Juiz árbitro