



Sentença

Processo n.º: 1641/24

Reclamante:

Reclamada:

Sumário

I - Como subtipo do contrato de compra e venda, surge o contrato de compra e venda para consumo, cuja regulamentação, para além das regras gerais do Código Civil, da Lei n.º 24/96, de 31 de Julho está consagrado, atualmente, no Dec. Lei n.º 84/2021, de 18/10.

II – A introdução desta regulamentação, específica, mais protetora do comprador consumidor consiste em haver o legislador considerado o comprador – que seja consumidor – a parte mais fraca no respetivo negócio de compra e venda, e, por isso, carecido de uma maior proteção legal.

III – Dada a dificuldade da prova da existência do defeito à data da entrega, quando ele se manifesta ao longo de um período relativamente longo, a lei, protegendo o consumidor, consagra a presunção de que a falta de conformidade verificada dentro do referido prazo, faz presumir que o defeito já existia à data da entrega, salvo quando tal for incompatível com a natureza da coisa ou com as características da falta de conformidade.

IV – Assim, o consumidor/comprador apenas tem de fazer a prova do defeito de funcionamento da coisa – da falta de conformidade/facto base da presunção –, sem que sobre si impendam os ónus de alegar e provar a causa concreta da origem do mau funcionamento e a sua existência à data da entrega.

1. Relatório

1.1 A Reclamante pretende que a Reclamada seja condenada à substituição do modulo de *chaise lounge* por outro igual ou, na impossibilidade, a resolução do contrato.



TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

1.2. Não foi possível a conciliação entre as partes, pelo que se passou, de imediato, para audiência arbitral.

1.3 A Audiência realizou-se com a presença das partes, corroborando cada uma delas o vertido nos seus articulados.

1.4 A Reclamante alegou desconformidade no tecido da *chaise lounge* e a Reclamada alegou uso do bem por parte do Reclamante.

2. Objeto do Litígio

O objeto do litígio corporiza-se na seguinte questão: saber se assiste ou não à Reclamante direito à substituição do módulo da *chaise lounge* por outro igual ou, na impossibilidade, a resolução do contrato.

2. Fundamentação

2.1 Dos Factos

1. No dia 14 de outubro de 2023, a Reclamante adquiriu à Reclamada, para uso pessoal, um conjunto de módulos de sofá, FORSYTH, no valor de 1.748.00 Euros, cf. doc 1;
2. A Aquisição foi realizada no estabelecimento da Reclamada no Norte Shopping, cf. doc 1;
3. A Reclamante esclareceu que o sofá é composto por dois módulos independentes, muito embora a utilidade normal do sofá dependa da junção de módulos;
4. A Reclamante alegou que adquiriu o módulo do braço direito pelo montante 734,00 Euros e o módulo *chaise lounge* pelo montante de 1.013,70 Euros, doc 1;
5. A Reclamada assumiu sempre a mesma posição, declarando que nada podia fazer, alegando mau uso do bem, cf. doc 3;
6. A Reclamante alega que volvido pouco tempo de utilização normal e cuidada do sofá, o módulo *chaise lounge* começou a apresentar desconformidade ao nível do tecido, apresentando este um aspeto solto, largo e flácido, como se houvesse tecido a mais, demonstrando uma aparência velha e gasta, doc 2;

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

7. A Reclamante alega ainda que o outro modulo que adquiriu não apresenta tal desconformidade, apresentando-se como novo;
8. A Reclamante enfatizou que nos últimos dois meses a desconformidade se acentuou;
9. A Reclamante no dia 19.06.24 denunciou o defeito junta da Reclamada, solicitando a averiguação do problema e pedindo a substituição do modulo em causa, doc 3;
10. A Reclamada respondeu à denuncia no dia 25.06.24, informando que o bem se encontrava conforme e que o problema relatado não se prendia com qualquer defeito de origem, pelo que não assumiriam qualquer responsabilidade, doc 3;
11. A Reclamante face à resposta da Reclamada reiterou a sua posição, quer por chamada quer por email, tendo sido agendada uma visita de um técnico ao local para aferir a situação, doc 3;
12. A Visita técnica ocorreu no dia 19.06.24 tendo os técnicos da Reclamada procedido à respetiva análise;
13. A Reclamante informou que os técnicos lhe disseram que o problema poderia estar na falta de enchimento do módulo em causa;
14. A Reclamante, após a visita dos técnicos, insistiu em 25.07.24 em uma resposta por parte da Reclamada, tendo sido informada que os defeitos eram decorrentes de uso inapropriado ou deficiente manutenção do sofá, doc 4;
15. A Reclamante alegou que sempre utilizou o sofá de forma cuidada, enfatizando o facto de o outro modulo se encontra em perfeitas condições;
16. A Reclamada alega que os módulos entregues são iguais ao que estavam em exposição e que por isso possuem as mesmas características, assinalando a manutenção e uso dado ao artigo;
17. A Reclamante declarou que a Reclamada guardou o sofá por cortesia nas suas instalações dadas as obras na residência da Reclamante;
18. A Reclamante declarou que vivem duas pessoas na casa e que não há crianças, nem animais;
19. A Reclamada declarou que não há reclamações do referido modelo de sofás modulares;
20. A Testemunha da Reclamada, Sandra Ramos, do apoio ao cliente, esclareceu que analisa os emails e as questões colocadas, tendo tomado conhecimento da situação dos autos via email;

**TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO**

21. A Testemunha declarou ainda que não sabe se o referido sofá se encontrava exposto em loja;
22. A Testemunha esclareceu que reencaminham as reclamações para o departamento comercial e que face às fotos, consideraram que o artigo estava em conformidade;
23. A Testemunha referiu que uma equipa da Reclamada deslocou-se para realizar a verificação e que na guia de verificação fica o registo da ida ao local e alguma observação da parte do cliente;
24. A Testemunha declarou que a opinião da equipa não fica registada em suporte, exceto se houver desconformidades graves;
25. A Testemunha esclareceu que depois da verificação a ocorrência foi encaminhada para o departamento comercial e que lhes pareceu ser condição de uso;
26. A Testemunha informou ainda que depois informaram a cliente via *email*, não tendo assumido qualquer responsabilidade, não tendo a reclamação sido aceite;
27. Interrogada a Testemunha sobre o problema do enchimento referido na guia de verificação, respondeu nunca ter ouvido tal reclamação;
28. Interrogada sobre se é normal que 9 meses depois da aquisição do produto o mesmo apresente tal aspeto, respondeu que as instruções vêm com o sofá e que é normal o que aconteceu;
29. Interrogada a testemunha sobre o conhecimento dos técnicos que se deslocaram ao local, respondeu que reportam apenas o que analisam,
30. A Reclamante sublinhou na audiência de julgamento arbitral que foram os técnicos que disseram que poderia ser falta de enchimento e que tal foi escrito na referida guia.

2.1.1 Dos Factos Provados

Resultam os seguintes factos:

Prova documental: 1, 2, 4, 5, 6, 9, 10, 11.

Prova por declaração e por prova testemunhal: 3, 7, 8, 12, 13, 14, 15, 16 (parcialmente provado relativamente ao modelo. em causa, ser igual ao de exposição) 17, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28, 29, 30.



TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

Factos não Provados: 16 (parcialmente não provado relativamente à manutenção e uso dado ao artigo, 18 e 19.

O Tribunal alicerçou, ainda, a sua convicção nos factos acessórios apresentados na audiência de julgamento.

2.1.2 Motivação

O Tribunal Arbitral formou a sua convicção com base na prova produzida e na presunção de desconformidade consagrada na lei, dado que a Reclamada não ilidiu a mesma, muito embora impendendo sobre si tal demonstração de não desconformidade.

A Reclamante provou que adquiriu dois módulos de sofá à Reclamada e que um deles enferma de desconformidade. Ficou também provado a ausência de critério rigoroso, por parte da Reclamada, relativamente às reclamações, não provando os conhecimentos dos técnicos que se deslocaram ao local e a análise que a mesma fez do produto.

3. Do Direito

A Reclamante, no seu requerimento inicial, pediu a substituição, pela Reclamada, do modulo *chaise lounge* por um novo ou na impossibilidade a resolução do contrato.

Da matéria de facto resultou provado que as partes celebraram um contrato de compra e venda de consumo, sendo a Reclamante consumidora, pois adquiriu um bem para uso pessoal em e a Reclamada, um profissional, que atuou no âmbito da sua atividade económica, Cf. Lei n.º 24/96, de 31 de Julho, LEI DE DEFESA DO CONSUMIDOR, e DL n.º 84/2021, de 18 de Outubro, DIREITOS DO CONSUMIDOR NA COMPRA E VENDA DE BENS, CONTEÚDOS E SERVIÇOS DIGITAIS.

O Tribunal Arbitral conclui que a Reclamante exerceu os direitos que lhe assistem, enquanto consumidor, dentro dos prazos previstos na lei, Cf. artigos 12º a 17º do DL n.º 84/2021.

Porém, relativamente ao objeto do litígio, e em face da matéria de facto provada, o Tribunal Arbitral alicerçou a sua convicção de acordo com o disposto no artigo 13.º, nº 1. *A falta de conformidade que se manifeste num prazo de dois anos a contar da data de entrega*

**TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO**

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.

Estamos perante uma presunção *iuris tantum*, admitindo esta prova em contrário, nos termos do artigo 350, nº 2 do CC, e que não foi ilidida pela Reclamada.

A Reclamada não conseguiu afastar a presunção de não conformidade, tendo a testemunha por si apresentada afirmado *o modus operandi* das reclamações e como as desconformidades são apuradas, não se tendo chegado a uma conclusão plausível

Nos termos do artigo 15.º, nº1 do citado DL, *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*
- c) À resolução do contrato.*

Dado que a Reclamante peticionou a substituição do bem, e face aos factos apresentados e provados, conclui-se que, existindo a disponibilidade do bem, deve a Reclamada proceder à substituição do módulo *chaise lounge*.

Caso aquele não possa ser entregue, operará a resolução do contrato, sendo esta resolução equiparada, quanto aos seus efeitos, à nulidade ou anulabilidade do negócio jurídico.

Em regra, a resolução produz efeitos retroativos, como se o contrato fosse nulo ou anulado, razão pela qual se impõe a restituição do que houver sido prestado (cfr. artigos 433.º e 434.º do Código Civil).

Em caso de resolução a Reclamante deverá entregar os módulos à Reclamada e esta a devolução da quantia paga pelos mesmos, dado que os módulos estão interligados, embora com autonomia, não se vislumbrando a utilidade só de um deles.

4. Decisão

Em face do exposto, julga-se totalmente procedente a presente ação arbitral e, conseqüentemente, condena-se a Reclamada nos seguintes termos, substituir à Reclamante o módulo *chaise lounge*.



TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

Caso o bem não se encontre disponível, considera-se o contrato resolvido, sendo que a Reclamada deve restituir à Reclamante o valor pago, por esta, pelos dois módulos, no valor de 1748,90 Euros, e, conseqüentemente, a Reclamante entregar à Reclamada os respetivos módulos, sendo que estes devem ser recolhidos a expensas da Reclamada.

Notique-se nos termos do artigo 15º, nº 2 do Regulamento CICAP

Porto, 03.11.24

A Juiz-Árbitro

Mania pãó Mimoso