

SENTENÇA

PROC Nº. 864/2025

TAC

MAIA

SUMÁRIO:

- Cabe ao profissional a responsabilidade pela falta de conformidade do bem vendido ao consumidor, no prazo de garantia estipulado por lei.
- O produto não respeita as características, nem a qualidade normal, e expectável que o consumidor possui quando adquire um bem que não é apenas uma peça de mobília, mas que é igualmente considerado como uma peça de decoração. O bem em causa, não cumpre, pois, a finalidade para o qual foi criado, nem a que o consumidor espera.
- O profissional (requerida) não afastou a responsabilidade que sobre si recai.
- A requerida violou as regras previstas na LDC e no DL nº. 84/2021, de 18/10, ora indicadas.

- Indicação e identificação das partes processuais:

Requerente: devidamente identificada nos autos.

Requerida: devidamente identificada nos autos.

MAIA

CÂMARA MUNICIPAL DA MAIA

PR. DO DOUTOR JOSÉ VIEIRA DE CARVALHO - 4474-606 MAIA
TEL. 229 408 794 - tac@cm-maia.pt - www.cm-maia.pt

- Saneamento do processo

Inexistem nulidades ou outras irregularidades que cumpra sanar.

Não foram alegadas exceções que cumpra conhecer.

O tribunal é competente em todas as suas vertentes.

As partes são legítimas.

A matéria encontra-se na livre disponibilidade das partes e está devidamente disciplinada por lei.

- Valor da causa

Fixa-se o valor da presente reclamação na quantia de 649,39 €

- Do pedido formulado pela requerente

Vem a requerente solicitar a condenação da requerida na substituição do sofá modelo "Rufallo", pelo modelo "Keen".

- com base nos seguintes fundamentos factuais plasmados na reclamação efetuada (em síntese)

Em 4 de agosto de 2024, no estabelecimento comercial da requerida sito no Norte shopping, a requerente celebrou com esta, um contrato de compra e venda de um sofá "chaise long", modelo "Rufallo", pelo preço de 649,39 € - doc 1

A requerente procedeu à compra do bem, sem o ter visualizado em loja. Os colaboradores da requerida não prestaram informações sobre as características, composição e textura do tecido.

Após um curto período de utilização a requerente percebeu que existiam defeitos ao nível da qualidade do tecido. O sofá apresenta defeitos nas tonalidades do tecido, pois que existem diferenças entre as almofadas inferiores e os assentos o que compromete a estética do bem – doc 3

A requerente denunciou a desconformidade junto da requerida – doc 5

A requerida fez deslocar um técnico à habitação da requerente para análise do sofá, da qual resultou um relatório técnico que considerou não existir qualquer defeito do bem, nem injustificado desgaste – doc 2

A requerente não tendo aceite a posição assumida, apresenta a presente reclamação.

- A citação da requerida

A requerida foi devidamente citada e compareceu em audiência de julgamento arbitral. Não apresentou contestação mas refutou e impugnou as alegações da requerente, impugnando-as.

- A prova

- Declarações de parte da requerente

Esta confirmou na íntegra todos os factos que estão relatados na reclamação, no que respeita à qualidade do tecido do sofá e que aqui se dão por reproduzidos.

- Apreciação da prova

Não foi indicada prova testemunhal.

Existe prova documental.

Existe ainda uma denominada prova pericial que não cumpre os requisitos mínimos de credibilidade, uma vez que nem sequer está assinada pelo técnico que visitou a habitação da requerente e analisou o sofá. Desta alegada perícia, não existem fotos elucidativas e esclarecedoras, não existe qualquer parecer técnico devidamente fundamentado. Não existe informação sobre as características do tecido.

Desta feita, não será tida em conta pelo tribunal enquanto perícia.

Face à análise dos factos e da apreciação da prova a requerida não atuou diligentemente, nem foi cumpridora da legislação do consumo, pois que, para além de um suposto parecer técnico que efetivamente, não cumpre os requisitos mínimos para poder ser tido como tal, não esclareceu devidamente a requerente no momento da compra, não lhe indicou as informações detalhadas sobre o produto comprado, nem as características próprias do produto e dos elementos que o compõem.

Dão-se, assim, como provados todos os factos constantes da reclamação e que respeitam à responsabilidade da requerida, na substituição do sofá comprado pela requerente por outro, com as mesmas características, mas que se encontra no momento em comercialização, cujo modelo está identificado como sendo: “Keen”.

- A legislação aplicável

Desde logo a LDC, Lei n.º 24/96, de 31 de Julho, LEI DE DEFESA DO CONSUMIDOR, na sua versão atualizada, dispõe no artigo 2.º, sob a epígrafe, “definição e âmbito” que considera como consumidor todo aquele a quem sejam fornecidos bens, prestados serviços ou transmitidos quaisquer direitos, destinados a

uso não profissional, por pessoa que exerça com carácter profissional uma atividade económica que vise a obtenção de benefícios (1). No artigo 3.º, sobre os direitos do consumidor, refere-se que o consumidor tem direito, entre outros: (a) à qualidade dos bens e serviços, (f) à prevenção e à reparação dos danos patrimoniais ou não patrimoniais que resultem da ofensa de interesses ou direitos ...; (g) à proteção jurídica e a uma justiça acessível e pronta. O artigo 4.º, relativo ao direito à qualidade dos bens e serviços, refere-se que os serviços destinados ao consumo devem ser aptos a satisfazer os fins a que se destinam e a produzir os efeitos que se lhes atribuem, segundo as normas legalmente estabelecidas, ou, na falta delas, de modo adequado às legítimas expectativas do consumidor. Por sua vez, o art. 12.º, n.º 1, dispõe que o consumidor tem direito à indemnização dos danos patrimoniais e não patrimoniais resultantes do fornecimento de bens ou prestações de serviços defeituosos.

Cfr ainda o DL n.º 84/2021, de 18 de outubro, que veio revogar o DL n.º 67/2003 de 8 de abril, e que se aplica à presente matéria.

Cfr os arts 5, 6, 7, 12, 13, 15 e 18 deste diploma, que se transcrevem na parte aplicável.

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.

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;
- 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 (...)

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.

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. 4 - O prazo referido no n.º 1 suspende-se desde o momento da comunicação da falta de conformidade até à reposição da conformidade pelo profissional, devendo o consumidor, para o efeito, colocar os bens à disposição do profissional sem demora injustificada. 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.

Artigo 15.º - 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

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.

Artigo 18.º - Reparação ou substituição do bem

1 - Para efeitos de reparação ou substituição, o consumidor deve disponibilizar os bens, a expensas do profissional.

2 - A reparação ou a substituição do bem é efetuada:

- a) A título gratuito;
- b) Num prazo razoável a contar do momento em que o profissional tenha sido informado pelo consumidor da falta de conformidade;
- c) Sem grave inconveniente para o consumidor, tendo em conta a natureza dos bens e a finalidade a que o consumidor os destina.

3 - O prazo para a reparação ou substituição não deve exceder os 30 dias, salvo nas situações em que a natureza e complexidade dos bens, a gravidade da falta de conformidade e o esforço necessário para a conclusão da reparação ou substituição justifiquem um prazo superior.

6 - Havendo substituição do bem, o profissional é responsável por qualquer falta de conformidade que ocorra no bem sucedâneo, nos termos do disposto no artigo 12.º

7 - Em caso de substituição do bem, não pode ser cobrado ao consumidor qualquer custo inerente à normal utilização do bem substituído.

Cumpre decidir

MAIA

CÂMARA MUNICIPAL DA MAIA

PR. DO DOUTOR JOSÉ VIEIRA DE CARVALHO - 4474-606 MAIA
TEL. 229 408 794 - tac@cm-maia.pt - www.cm-maia.pt

7

Face ao exposto,

Julga-se a presente reclamação totalmente procedente porque provada e, consequentemente, condena-se a requerida na totalidade do pedido, procedendo à substituição do bem objeto da presente reclamação, nos termos legais e acima referidos.

Custas (taxas arbitrais) a cargo da requerida

Registe e notifique

Maia, 24 de julho de 2025



Rui Moreira Chaves

Juiz árbitro