

SENTENÇA

PROC Nº. 1823/2025

CICAP

PORTO

Requerente: _____, devidamente identificado nos autos

Requerida: _____, devidamente identificada nos autos

SUMÁRIO:

- Perante a prova efetuada, verificou-se que a requerida face ao contrato celebrado com o requerente, não assumiu as desconformidades existentes nos bens móveis que vendeu.

- O facto de terem sido efetuadas duas encomendas, não afeta a resolução contratual na globalidade, pois que os móveis, todos do mesmo modelo e cor, fazem parte de um conjunto elegante e harmonioso e por esta razão foram comprados pelo requerente.

- Na impossibilidade de reparação e de substituição dos móveis, faz sentido a resolução contratual de todos os elementos constituintes do conjunto comprado pelo requerente.

- Daí a sentença proferida face à prova produzida

Legislação aplicável:

DL nº. 84/21 de 18/10; Lei de Defesa do Consumidor; Código Civil; Código de Processo Civil; Regulamento das Custas Processuais e Regulamento do CICAP

- Do pedido efetuado pelo requerente

Vem o requerente solicitar o reembolso pela requerida da quantia de 579,98 €, acrescida do pagamento de indemnização por danos não patrimoniais na quantia de 500,00 € e ainda no pagamento das custas na quantia de 39,00 €

Tudo na quantia de 1.118,98 €

- Despacho saneador

As partes são legítimas e o tribunal é competente em todas as suas vertentes. Inexistem irregularidades ou nulidades que afetem o normal desenvolvimento dos autos. Não existem exceções alegadas, nem de conhecimento oficioso.

- Valor da causa

Fixa-se o valor da reclamação em 1.118,98 €.

- Da reclamação (em síntese)

Em 9/6/24, o requerente celebrou com a requerida um contrato de compra e venda através do site da requerida, de uma mesa e duas cadeiras do modelo "Sersale" de cor branca, pela quantia de 379,99 €. (Cfr doc junto)

Em 3/7/24 o requerente adquiriu 2 cadeiras adicionais do mesmo modelo, na quantia de 199,99 €. (cfr doc junto)

A encomenda na sua totalidade, na quantia de 579,98 €.

Menos de um ano após as aquisições, a mesa apresentou uma descoloração (amarelecimento) contrastando visivelmente com as 4 cadeiras que se mantiveram na cor original. (cfr doc junto)

A mesa e as cadeiras estiveram sempre expostas no mesmo local e sujeitas às mesmas condições climatéricas.

Em 29/5/25 o requerente reportou a desconformidade à requerida e solicitou a resolução contratual não obtendo qualquer resposta.

O requerente contactou novamente a requerida em 3/6/25, tendo esta adotado o mesmo comportamento.

Após contacto com a sede, a requerida alegou que o amarelecimento resultava do comportamento natural do plástico e ofereceu compensação inadequada na quantia de 50,00 € ou um voucher de 100,00 €

A requerida informou que o modelo em causa já não está disponível em stock, impossibilitando a substituição da mesa com desconformidade.

Face à impossibilidade de substituição, o requerente propôs o reembolso integral da quantia paga (579,98 €) ou um voucher na quantia de 800,00 €.

As propostas efetuadas foram ignoradas pela requerida.

(cfr. toda a documentação junta com a reclamação)

- Da citação

A requerida devidamente citada não apresentou contestação, não se fez representar, nem compareceu na data e hora designadas para a audiência arbitral. Não juntou qualquer comunicação nem documentação

Primou pela total e absoluta ausência.

- Prova testemunhal
- Declarações de parte do requerente

Reiterou de forma objetiva e direta, “ipsis verbis” todos os factos, com as datas precisas e as quantias pagas, constantes da reclamação e que acima foram transcritos e que aqui se dão como reproduzidos para os efeitos legais de produção de prova.

Mais explicou que a mesa juntamente com as 4 cadeiras formam um conjunto, são do mesmo modelo e exatamente por isso foram comprados.

Apesar de 2 das cadeiras terem sido compradas noutra encomenda, fazem parte do referido conjunto e não faz sentido não serem abrangidas pela resolução contratual.

Apreciação da prova

Dão-se como provados todos os factos alegados pelo requerente relativos à compra do conjunto de mesa com 4 cadeiras, pois que só assim prosseguiriam os objetivos pretendidos pelo requerente.

Que já não é possível proceder à substituição da mesa por não haver em stock. O conjunto custou a quantia de 579,98 €.

Ora,

A legislação aplicável,

Na esteira da **Constituição da República Portuguesa** (art 60º.) e de acordo com a Lei de Defesa do Consumidor, **L nº. 24/96 de 31/7**, e o **DL n 84/2021 de 18/10**, legislação aplicável ao caso em apreço, verifica-se que:

- A Lei de Defesa do Consumidor, que contém as regras base do sistema de apoio ao consumidor refere, entre os vários direitos que lhes concede, refere-

se ao direito à qualidade dos bens e serviços prestados, bem como o direito à proteção económica e à reparação dos danos (arts 1.º a 4.º, 9.º, 12.º.)

Transcrevem-se os seguintes:

Artigo 3.º - Direitos do consumidor

O consumidor tem direito: a) À qualidade dos bens e serviços; b) À proteção da saúde e da segurança física; c) À formação e à educação para o consumo; d) À informação para o consumo; 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 homogéneos, coletivos ou difusos; g) À proteção jurídica e a uma justiça acessível e pronta; h) À participação, por via representativa, na definição legal ou administrativa dos seus direitos e interesses.

Artigo 4.º - Direito à qualidade dos bens e serviços

Os bens e 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.

Artigo 12.º - Direito à reparação de danos

1 - O consumidor tem direito à indemnização dos danos patrimoniais e não patrimoniais resultantes do fornecimento de bens ou prestações de serviços defeituosos.

Ainda,

o **DL n.º 84/2021 de 18/10**, aplicável ao contrato de empreitada bem como a outra prestação de serviços, devidamente ajustado, quanto aos

requisitos de conformidade dos produtos comercializados refere nos arts 5.º, 6.º, e 7.º, que estes devem corresponder aos requisitos plasmados nos art 6.º a 9.º.

No 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.

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. 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 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.

Ora, a legislação supra referenciada, é aplicável ao caso em concreto.

Os factos provados – declarações de parte e a documentação junta aos autos - e ponderados, determinam a procedência da reclamação apresentada.

Face ao exposto,

Existe uma violação clara dos direitos do consumidor e da legislação que o protege e que acima foi descrita e transcrita.

Ficou provada a descoloração da mesa e ainda a impossibilidade de substituição desta. Ora, a mesa e as 4 cadeiras formam esteticamente um conjunto harmonioso e por isso foram compradas pelo requerente.

Existe ainda um incumprimento expresso dos princípios basilares da responsabilidade civil contratual plasmados no código civil. Cfr os arts 762, 763, 798, 799 todos do CC.

- Danos não patrimoniais

No que respeita aos danos não patrimoniais, entendeu este tribunal que os mesmos não são devidos, uma vez que não se enquadram no disposto no art 496.º do CC.

Estes danos são considerados como prejuízos que afetam a esfera pessoal e moral de um indivíduo, como a dor, angústia, sofrimento e violações de direitos de personalidade (honra, saúde, vida privada) que não têm um conteúdo económico direto, embora possam ser compensados com uma quantia em dinheiro fixada judicialmente com base em critérios de equidade.

A sua reparação é permitida e exigível nos termos da lei, e a indemnização procura compensar a dor e o sofrimento do lesado, sendo que o montante depende da gravidade do dano e das circunstâncias do caso.

Pela leitura do artigo 496.º do CC - Danos não patrimoniais - 1. Na fixação da indemnização deve atender-se aos danos não patrimoniais que, pela sua gravidade, mereçam a tutela do direito.

Desta feita entende o tribunal que o requerente não sofreu qualquer dano não patrimonial, uma vez que a situação em apreço deverá ser qualificada como um simples incómodo e contratempo de somenos importância ditados pela vida comercial quotidiana e que o requerente conhece e com estes sabe lidar.

Decisão

Julga-se a presente reclamação parcialmente procedente e, em consequência:

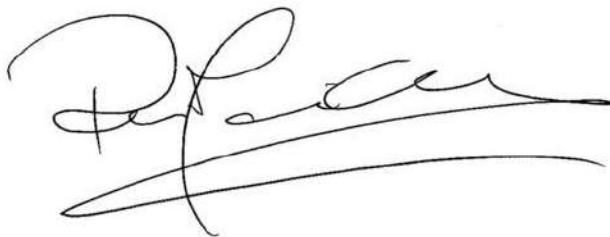
- declara-se a resolução contratual condenando-se a requerida a devolver ao requerente a quantia de 579,98 €, contra a entrega do mobiliário identificado.

- No que respeita ao pedido de danos não patrimoniais, na quantia peticionada de 500,00 € vai a requerida absolvida.

- Custas (taxas arbitrais) na proporção do decaimento – Cfr regulamento do CICAP, CC, CPC e RCP.

Registe e notifique

PORTO, 4 de outubro de 2025



Rui Moreira Chaves

Juiz árbitro