

- O pedido efetuado

Que a reclamada seja condenada a emitir uma nota de crédito a favor do reclamante na quantia de 1151,50 € ou, em alternativa, a efetuar o pagamento da mesma quantia, acrescida de juros de mora.

- O despacho saneador

O tribunal é competente em todas as suas vertentes.

As partes são legítimas.

Inexistem exceções dilatórias ou perentórias alegadas, irregularidades e/ou nulidades que cumpra conhecer e decidir.

Prosseguindo:

- Fixação do valor da causa

Nos termos legais fixa-se o valor da presente reclamação em 1151,50 €

- A reclamação (em síntese)

Em 14/6/24, o reclamante efetuou uma encomenda de material cerâmico, no estabelecimento comercial da reclamada, sito na cidade do Porto.

Fez-se acompanhar de uma amostra do pavimento cerâmico que pretendia, que exibiu ao funcionário que o atendeu.

Nesta data procedeu ao pagamento da quantia de 1151,50 €.

A mercadoria foi entregue na residência do reclamante.

Neste momento o reclamante logo verificou que a mercadoria não correspondia à cor encomendada, pois que em nada era semelhante à cor da restante tijoleira existente no exterior da residência.

No momento da encomenda o reclamante referiu que se destinava a substituir pavimento danificado que já estava aplicado no exterior de sua habitação.

No ato de entrega da mercadoria, o reclamante não a aceitou, devolvendo-a.

De seguida e já nas instalações da reclamada apresentou reclamação solicitando a entrega da mercadoria com a cor encomendada.

Após alguns dias de espera, contactou com os serviços da reclamada que o informaram que não conseguiam outra tijoleira, pelo que este solicitou a devolução do pagamento ou em alternativa a emissão de uma nota de crédito nesse valor.

A reclamada não aceitou as sugestões efetuadas.

(cfr documentos juntos com a reclamação)

- A citação

A reclamada devidamente citada, compareceu na audiência arbitral, fez-se representar e impugnou todos os factos que se encontrem em oposição com a defesa considerada no seu conjunto, apresentando prova testemunhal.

Não se encontra junta aos autos contestação escrita.

- A prova

Declarações de parte do reclamante

O reclamante foi ouvido em sede de declarações de parte e confirmou na íntegra os factos constantes da reclamação.

Mais esclareceu, que levou consigo uma amostra para servir de base à escolha da tijoleira, uma vez que se destinava a completar uma área danificada no pátio de sua habitação.

A encomenda entregue não tinha a mesma cor da amostra, pelo que logo a devolveu.

Apresentou reclamação nos serviços da reclamada.

- Declarações de parte do representante da reclamada David Maria dos Santos Peixoto.

O produto encomendado não é vendido pela reclamada, nem está em exposição. Foi necessário efetuar uma encomenda

Acedeu ao catálogo “on line”, onde existem as referências e mostrou-o ao reclamante, no ecrã do computador. Efetuou a encomenda da metragem solicitada a “grestejo rubi castanho” mediante um pagamento.

A encomenda foi recusada pelo reclamante e foi efetuada uma reclamação.

- Apreciação da prova e legislação aplicável

O art 342º. do CC, refere que o ónus da prova cabe àquele que alega o direito.

Artigo 342.º - (Ónus da prova)

1. Àquele que invocar um direito cabe fazer a prova dos factos constitutivos do direito alegado.

Ora,

O reclamante conseguiu provar que pretendia colocar o piso (tijoleira) encomendada numa área do pavimento de sua casa que se danificou.

Ainda, e com esse intuito, fez-se acompanhar de uma amostra do pavimento a ter em conta na escolha e na realização da compra.

A amostra não possuía qualquer referência ou identificação do produto, nem mesmo à cor deste. A caixa onde foi transportada a amostra também não possuía indicações.

O reclamante também não tinha conhecimento destas.

A encomenda foi efetuada pela funcionária da reclamada de acordo com as referências encontradas por esta.

Ora,

- A LDC (Lei nº. 24/96 de 31/7 – lei de defesa do consumidor) refere que o consumidor, entendido nos termos do disposto no art 3º., tem direito à qualidade dos bens e serviços, art 4º.; à proteção dos direitos económicos, art 9º.; direito à reparação dos danos, art 12º., veja-se:

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 9.º - Direito à proteção dos interesses económicos

1 - O consumidor tem direito à proteção dos seus interesses económicos, impondo-se nas relações jurídicas de consumo a igualdade material dos intervenientes, a lealdade e a boa fé, nos preliminares, na formação e ainda na vigência dos contratos.

2 - Com vista à prevenção de abusos resultantes de contratos pré-elaborados, o fornecedor de bens e o prestador de serviços estão obrigados: a) À redação clara e precisa, em caracteres facilmente legíveis, das cláusulas contratuais gerais, incluindo as inseridas em contratos singulares; b) À não inclusão de cláusulas em contratos singulares que originem significativo desequilíbrio em detrimento do

consumidor.

3 - A inobservância do disposto no número anterior fica sujeita ao regime das cláusulas contratuais gerais. 4 - O consumidor não fica obrigado ao pagamento de bens ou serviços que não tenha prévia e expressamente encomendado ou solicitado, ou que não constitua cumprimento de contrato válido, não lhe cabendo, do mesmo modo, o encargo da sua devolução ou compensação, nem a responsabilidade pelo risco de perecimento ou deterioração da coisa. 5 - O consumidor tem direito à assistência após a venda, com incidência no fornecimento de peças e acessórios, pelo período de duração média normal dos produtos fornecidos. 6 - É vedado ao fornecedor ou prestador de serviços fazer depender o fornecimento de um bem ou a prestação de um serviço da aquisição ou da prestação de um outro ou outros.

Artigo 12.º - Direito à reparação de danos

1 - O consumidor tem direito à indemnização dos danos patrimoniais e não patrimoniais ou prestações de serviços defeituosos. 2 - O produtor é responsável, independentemente de culpa, pelos danos causados por defeitos de produtos que coloque no mercado, nos termos da lei.

- O DL n.º 84/2021 de 18/10, de outubro, refere nos arts 6.º e 7.º, quais os requisitos de conformidade dos bens/produtos, sendo que estes devem corresponder à descrição, ao tipo, à quantidade e à qualidade e deter a funcionalidade, a compatibilidade, a interoperabilidade e as demais características previstas no contrato de compra e venda. Serem adequados a qualquer finalidade específica a que o consumidor os destine, de acordo com o previamente acordado entre as partes (art 6.º.); e ainda, 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; e corresponder à quantidade e possuir as qualidades e outras características (...)

Assim, não acontecendo, tem o consumidor o direito nos termos do art 15º., à reposição da conformidade, através da reparação ou da substituição do bem; à redução proporcional do preço; ou à resolução contratual.

O reclamante viu estes direitos recusados, alegadamente porque diz a reclamada cumpriu as instruções dadas por este.

Ora, tal facto não ficou provado.

Pelo contrário, o reclamante indicou aquando da encomenda, que pretendia a substituição de parte do pavimento cerâmico já existente em sua casa, entretanto danificado e que por isso fez-se acompanhar de uma peça deste pavimento para encontrar produto semelhante com uma cor similar.

Esta peça não possuía qualquer referência ou indicação da cor.

Todavia, a encomenda foi efetuada pelos serviços da reclamada e a cor não se encontra de acordo com o pavimento pré-existente e já colocado, nem sequer com as indicações e vontade expressas pelo reclamante.

Face ao exposto e aos factos constantes dos autos, verifica-se que a reclamada desrespeitou a legislação do consumo, não

entregando ao reclamante um produto de acordo com a encomenda efetuada, nem sequer facilitando ao reclamante uma solução da situação, sendo certo que o reclamante por sua iniciativa, apresentou várias soluções (viáveis e coerentes) e todas foram recusadas pela reclamada.

Existe ainda responsabilidade contratual da reclamada face ao cumprimento defeituoso do contrato.

Como tal, existe, pois, a obrigação de indemnizar pelos prejuízos causados. Cfr arts 762, 798, 799, 804 todos do CC

- Pedidos alternativos – art 553 CPC - Consiste na formulação de duas ou mais pretensões independentes, onde a satisfação de qualquer uma delas exonera o devedor, sem ordem de prioridade.

1 - É permitido fazer pedidos alternativos, com relação a direitos que por sua natureza ou origem sejam alternativos, ou que possam resolver-se em alternativa. 2 - Quando a escolha da prestação pertença ao devedor, a circunstância de não ser alternativo o pedido não obsta a que se profira uma condenação em alternativa.

Desta feita,

E tendo em conta que um dos pedidos configura a resolução contratual, sendo certo que a mercadoria não foi aceite e de imediato devolvida, e que por isso está na posse da reclamada, e ainda que o reclamante não tem qualquer interesse nesta, pois que não satisfaz a finalidade para a qual este a encomendou, determina-se nos termos do

artº. 433 do CC, a resolução contratual, sendo que esta ocorre devido a cumprimento defeituoso do contrato o que leva a extinção deste por força do não cumprimento das obrigações assumidas pela reclamada, tornando o contrato sem efeito. Produz efeitos retroativos, obrigando à restituição do que foi prestado, salvo se contrariar a vontade das partes ou a finalidade da resolução.

Julga-se

a presente reclamação procedente, e em consequência, resolve-se o contrato, condenando-se a reclamada a efetuar o pagamento ao reclamante da quantia de 1151,50 €.

Custas (taxas arbitrais) pela reclamada

Registe e notifique.

Gondomar, 16/02/2026



Rui Moreira Chaves

Juiz árbitro