



REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA

CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO

TRIBUNAL ARBITRAL

Ata 460/21
sentença

P. nº 1488/21

SENTENÇA

I - RELATÓRIO

██████████ requereu contra ██████████ a substituição do sofá que comprou a esta em 14/06/2019, pelo preço de € 2.000 (acrescido de € 35 pelo transporte), por um outro por si escolhido ou a resolução do contrato (com a devolução do dinheiro). Para tanto, alegou que, tendo, em 6/01/2020, informado a reclamada de que o sofá não estava em condições, esta, ao longo dos meses e com as vicissitudes que relata, nunca superou o vício que afecta aquele produto.

A reclamada contestou.

*

Inexistem nulidades, excepções ou outras questões prévias de que cumpra conhecer e que obstem ao conhecimento de mérito.

II-FUNDAMENTAÇÃO

OS FACTOS

Com interesse para a decisão, provou-se apenas a seguinte factualidade:

- 1) Em 14/06/2019, a reclamada vendeu à reclamante um sofá, pelo preço de € € 2.000 (acrescido de € 35 para o respectivo transporte).
- 2) Decorridos cerca de seis meses, o sofá apresentava borbotos e pontos de costura soltos num dos cadeirões e disso a reclamante informou a reclamada em 6/01/2020.
- 3) Dois meses depois, a reclamada informou que tinha umas capas novas, cuja entrega, devido ao confinamento, a reclamante só conseguiu agendar para final de Maio, mas, nessa ocasião, constatou-se que essas capas tinham uma cor mais escura.
- 4) Em final de Agosto, a reclamante contactou a reclamada, que a informou de que a fábrica não tinha capas com o tom do seu sofá e que iria diligenciar junto da fábrica pela feitura dumas iguais àquele.
- 5) Em Outubro, a reclamante voltou a contactar a reclamada que a informou, então, de que a fábrica já tinha capas na cor do seu sofá.



6) No dia 19/12/2020, foram entregues à reclamante as mesmas capas que tinham sido enviadas (com os mesmos problemas do borboto e linhas descosidas, entretanto recosidas).

7) No dia 07/01/2021, decorrido o período de encerramento para férias da loja da reclamada, a reclamante dirigiu-se a esta e aí, de novo, reclamou, desta vez, no livro de reclamações, ao que a funcionária que a atendeu lhe respondeu que não partia dela a decisão de substituir o sofá ou de devolver o dinheiro.

9) No decurso da audiência, a reclamada propôs-se substituir as capas do sofá vendido à reclamante e compensá-la com a quantia de € 300, mas a reclamante não aceitou a proposta, invocando que a pretérita actuação da reclamada a fez perder a confiança na sua capacidade em solucionar o vício do sofá em questão.

*

Para ter por processualmente adquirida a realidade fáctica descrita, o Tribunal formou a sua convicção a partir do exame e análise crítica da conjugação dos documentos juntos aos autos (não impugnados pelas partes), designadamente os constituídos por fotografias, com o teor das declarações da reclamante e da representante da reclamada, [REDACTED], concordantes entre si e plenamente convincentes da verificação de tal realidade, dada a sua conformidade com as regras da experiência comum.

*

O DIREITO

Estamos perante um contrato de compra e venda previsto no art. 874º do CC e que deve ser considerado de consumo, atento o disposto no art. 2º/1 da Lei 24/96 (de 31/07), celebrado entre a reclamante, compradora/consumidora, e a reclamada, vendedora profissional.

Nos termos dos arts. 4º e 8º desta última Lei, 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», devendo, para tanto, o fornecedor de bens (ou prestador de serviços), informá-lo, «de forma clara, objectiva e adequada, a não ser que essa informação resulte de forma clara e evidente do contexto, nomeadamente sobre as características principais dos bens ou serviços, tendo em conta o suporte utilizado para o efeito e considerando os bens ou serviços em causa».

E, tratando-se de uma venda de bens de consumo, também resulta do art. 2º do DL 67/2003, de 8/4 (este diploma, já posteriormente alterado pelo DL 84/2008 de 21/05 e 9/20021 de 29/1, procedeu à transposição da Directiva 1999/44/CE, de 25/5/1999, e visou a regulamentação da venda e outros contratos de consumo), que o «vendedor tem o dever de entregar ao consumidor bens que sejam conformes com



REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA

CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO

TRIBUNAL ARBITRAL

ARP

o contrato de compra e venda», o que se presume não suceder se se verificar, entre outros, algum dos seguintes factos: «a) Não serem conformes com a descrição que deles é feita pelo vendedor ou não possuírem as qualidades do bem que o vendedor tenha apresentado ao consumidor como amostra ou modelo; b) Não serem adequados ao uso específico para o qual o consumidor os destine e do qual tenha informado o vendedor quando celebrou o contrato e que o mesmo tenha aceite; c) Não serem adequados às utilizações habitualmente dadas aos bens do mesmo tipo; d) Não apresentarem as qualidades e o desempenho habituais nos bens do mesmo tipo e que o consumidor pode razoavelmente esperar, atendendo à natureza do bem e, eventualmente, às declarações públicas sobre as suas características concretas feitas pelo vendedor, pelo produtor ou pelo seu representante, nomeadamente na publicidade ou na rotulagem.»

Isto é, exige-se que os bens ou serviços não sofram de vício que os desvalorize ou impeça a realização do fim a que se destinam e que tenham as qualidades asseguradas pelo fornecedor ou necessárias para a realização daquele fim.

Atendendo à matéria de facto provada, é indiscutível que o produto adquirido pela reclamante sofria de vício que o desvalorizava, não tendo a qualidade necessária para a realização do fim esperado e o desempenho habitual nos bens do mesmo tipo.

Trata-se, obviamente, de falta de conformidade, daí que é indubitável a aplicabilidade do regime definido pelo citado complexo normativo ao presente litígio.

Ora, estipula o art. 3º/1 do aludido DL 67/2003 que o «vendedor responde perante o consumidor por qualquer falta de conformidade que exista no momento em que o bem lhe é entregue».

E, independentemente de culpa do fornecedor, em caso de falta de conformidade do bem com o contrato, «o consumidor tem direito a que esta seja repostada sem encargos, por meio de reparação ou de substituição, à redução adequada do preço ou à resolução do contrato» (cf. art. 4º/1 do DL 67/2003, bem como «à indemnização dos danos patrimoniais e não patrimoniais resultantes do fornecimento de bens ou prestações de serviços defeituosos» (art. 12º/1, da Lei 24/96), aqui também peticionados pela reclamante.

Recai sobre o consumidor o ónus da prova da falta de conformidade com o convencionado no contrato existente no momento em que o bem foi entregue à consumidora (cf. art. 342º/1 do CC). Porém, as «faltas de conformidade que se manifestem num prazo de dois ou de cinco anos a contar



da data de entrega de coisa móvel corpórea ou de coisa imóvel, respectivamente, presumem-se existentes já nessa data, salvo quando tal for incompatível com a natureza da coisa ou com as características da falta de conformidade» [nº 2 do art. 3º do DL 67/2003 (considerando a dificuldade da prova da anterioridade da existência do defeito, o legislador, neste preceito, estabeleceu uma presunção a favor do consumidor)].

No caso, provou-se, claramente, que a falta de conformidade do produto entregue à reclamante se manifestou muito antes de decorrido o prazo de dois anos a contar da data da sua entrega, estando, pois, preenchido o pressuposto para a actuação da presunção plasmada no citado nº 2 do art. 3º daquele diploma, sendo certo que, considerando a factualidade assente, de modo algum, essa presunção se mostra elidida.

É certo que, tratando-se de bem móvel, o comprador, para exercer esses mesmos direitos, deve, sob pena de caducidade, denunciar ao vendedor a falta de conformidade num prazo de 2 meses a contar da data em que a tenha detectado e de seguida exercê-los no prazo de 2 anos a contar da data dessa denúncia (cf. o disposto no art. 5º-A, nºs 2 e 3, do mesmo diploma).

Embora a reclamada não tenha invocado a caducidade e, por isso, essa questão não tenha sido suscitada, também aqueles dois requisitos temporais foram respeitados, como imediatamente se retira da factualidade assente.

Destarte, é procedente a pretensão da reclamante à substituição, sem quaisquer encargos para a mesma, do sofá que lhe foi entregue por outro que lhe equivalha em qualidade e preço.

Na verdade, como disse, em caso de falta de conformidade do bem com o contrato, «o consumidor tem direito a que esta seja repostada sem encargos, por meio de reparação ou de substituição».

Ora, a substituição pretendida pela reclamante corresponde a uma opção com cobertura legal e a sua satisfação, perscrutada a factualidade assente, não só não se mostra ser excessivamente onerosa para a reclamada, como emerge ser amplamente justificada pelas vicissitudes e percalços ocorridos nas precedentes tentativas realizadas pela reclamada para a reparação da aludida falta de conformidade.

III-DECISÃO

Pelo exposto, julgo totalmente procedente a reclamação apresentada por [REDACTED] e, consequentemente, condeno a reclamada [REDACTED] a substituir o sofá que entregou à reclamante por outro escolhido por esta, de preço equivalente àquele e sem quaisquer encargos adicionais.

Sem custas.



REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA

CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO

TRIBUNAL ARBITRAL

ARP

Notifique.

Funchal, 3/12/21

Alexandre Reis

Alexandre Reis



