PROC. N.º 2759/2022

SENTENÇA

SUMÁRIO:

I. **Considera-se existir falta de conformidade dos bens sempre que a mesma resulte de instalação incorreta, desde que: a) A instalação seja assegurada pelo profissional ou efetuada sob a sua responsabilidade.**

II. **O consumidor pode escolher entre a redução proporcional do preço e a resolução do contrato, caso, entre outras situações: a) O profissional iii) Tenha recusado repor a conformidade dos bens.**

III. **No prazo de 14 dias a contar da data em que for informado da decisão de resolução do contrato, o profissional deve reembolsar o consumidor de todos os pagamentos recebidos, incluindo os custos de entrega do bem (art.º 20º).**

IV. **Interpretado o disposto no art.º 9º do DL n.º 84/2021 de acordo com as regras do art.º 9º do Código Civil, isto é, analisando o que foi a intenção do legislador e não apenas a sua expressão literal, conclui-se que se procurou proteger o consumidor quando a instalação seja feita de forma incorreta, quer pelo profissional ou sob a sua responsabilidade, quer pelo consumidor através de deficiências nas instruções de instalação fornecidas pelo profissional.**

V. **Ainda que, no caso dos presentes autos, a Reclamante tenha pago um custo adicional pela instalação do bem, ou seja, não estando a instalação incluída no contrato de compra e venda celebrado, tal serviço foi garantido pela Reclamada e está inerentemente associado ao contrato de compra e venda, visto que, incumprido que seja o contrato de prestação de serviços de instalação, o mesmo produz efeitos no contrato de compra e venda.**

VI. **O devedor cumpre a obrigação quando realiza a prestação a que está vinculado (art.º 762º CC) e torna-se responsável pelo prejuízo que causa ao credor quando falta culposamente ao cumprimento (art.º 798º CC). Presume-se que a falta de cumprimento decorre de culpa do devedor (art.º 799º CC).**

A) RELATÓRIO:

No dia 20/10/2022, a Reclamante . residente na apresentou reclamação contra , NIPC com sede na alegando, essencialmente, o seguinte:

1) Adquiriu no dia 15/09/2022, na empresa reclamada, um sofá de 3 lugares c/cama, pelo valor de €449,50;

2) Nesse dia, adquiriu vários produtos em função deste sofá, tais como poltrona, almofadas e cortinas;

3) Aquando da compra do produto, fez questão de informar que pretendia a entrega do sofá no seu domicílio e com montagem;

4) Fez ainda questão de informar que o sofá teria de ser entregue pela janela, uma vez que as divisões da habitação não tinham as dimensões suficientes para a sua entrada;

5) A comercial informou que o produto não poderia ser entregue no imediato, uma vez que teria de aguardar vez para o transporte face ao volume de trabalho;

6) No que concerne à entrega do produto, nas condições acima descritas, a comercial articulou com a sede da empresa e não foi colocado nenhum entrave a esta situação;

7) Apenas foi advertida de que o transporte teria um custo acrescido, bem como a montagem;

8) O serviço de transporte e montagem foi pago a 03/10/2022;

9) Nesse momento, foi informada de que a empresa iria proceder à entrega, mas não indicaram o dia, ainda estavam a aguardar;

10) Pagou o montante de €109,00;

11) Esta semana, dia 18/10/2022, ou seja, mais de um mês depois da compra, a empresa procedeu à entrega do produto e chegado ao local, a empresa transportadora informou que não poderia proceder à entrega, uma vez que não tinham sido informados de que o sofá teria de entrar pela janela e, por esse motivo, não dispunham de equipamentos necessários para o efeito;

12) Segundo a empresa transportadora, a mesma não era especializada para esta situação;

13) Os técnicos contactaram com a sede de transportes, reportaram o sucedido e foram orientados a não proceder à entrega e respetiva montagem, pois não podiam colocar em risco a sua integridade física;

14) Ainda neste seguimento, entrou em contacto telefónico com a loja reclamada, informou do sucedido e não obteve qualquer esclarecimento;

15) A empresa transportadora ficou estupefacta com o valor que pagou pelo serviço de transporte, uma vez que só recebiam o montante de €15,00;

16) A empresa transportadora procedeu à devolução do produto para loja;

17) No mesmo dia, dirigiu-se à loja da reclamada, transmitiu o desagrado pelos factos ocorridos e não lhe prestaram nenhum esclarecimento, contudo informaram que poderia recusar o produto e creditariam o montante pago, num vale, vale este que só incluía o valor do sofá;

18) De imediato informou que pretendia o produto, uma vez que já tinha pago o transporte e a montagem;

19) Ficou na esperança que esta situação se resolvesse;

20) Ontem, foi contactada pela responsável da loja da reclamada a qual lhe transmitiu que para a empresa proceder à entrega nas circunstâncias por si solicitadas, seria necessário mais um pagamento, ou seja, teria de pagar €50,00 para o serviço da polícia de segurança pública, mais €60,00 para o transporte, e €180,00 para o elevador, durante 2 horas;

21) Informou que não concordava com tal situação, uma vez que, aquando da compra do produto, mencionou e salientou as condições e nunca em momento algum foi informada que teria estes custos;

22) A reclamada prontificou-se a devolver o montante pago apenas pelo sofá, não lhe restituindo o valor do transporte e montagem já pago;

23) Informou que não concordava com tal situação, pois tratou-se de um erro da empresa e por esse motivo pretendia a devolução, também, do valor pago pelo transporte e montagem;

24) Solicitou o contacto do responsável superior da empresa, mas tal não lhe foi facultado, alegando que não podiam facultar o mesmo;

25) Não pode concordar com os procedimentos adotados pela empresa;

26) A transportadora não tinha conhecimento das condições de entrega, o que significa que a reclamada não passou a mensagem por si transmitida e acordada em loja;

27) Nunca foi informada dos custos suplementares, como polícia, elevador entre outros;

28) Adquiriu outros produtos em função do referido sofá, que neste momento ficam sem fazer sentido;

29) Viu-se impossibilitada de usar o produto durante mais de um mês ou de comprar noutro local.

Peticiona a devolução em dobro de todos os montantes pagos – produto, montagem e transporte.

*

Em **Contestação**, a Reclamada contra-alegou, fundamentalmente, o seguinte:

1) Em setembro ocorreu uma promoção em loja, tendo a Reclamante, nessa altura, adquirido um sofá;

2) Em algum momento, naquela altura, poderia ter sido falado do transporte, foi falado muito por alto tendo a Reclamante dito que iria ver se conseguia arranjar outro tipo de transporte;

3) Na altura mencionaram que se quisesse outro tipo de transporte teria um valor acrescido;

4) Entretanto, a Reclamante deslocou-se à loja num outro dia e falou-se do transporte e foi-lhe dito que teriam que ligar para a colega do armazém para pedir orçamento;

5) Nessa altura, a Reclamante referiu que já havia adquirido um sofá numa outra empresa e poderia haver a possibilidade do sofá ter que subir por uma janela e disseram que o orçamento seria um bocadinho superior porque o trabalho seria diferente;

6) Na altura questionaram se havia a possibilidade de o sofá ser desmontado ou não, se caberia, e foi nessa altura que a Reclamante disse que iria à loja com o filho para ver se o sofá caberia ou não e fazer as medições;

7) A Reclamante foi à loja com o filho, estiveram a fazer medições e disseram para desmontar o sofá porque possivelmente caberia;

8) Ligaram para a colega do armazém, fizeram uma proposta do valor, a Reclamante fez o pagamento, esperaram pela transportadora para fazer a recolha do sofá;

9) A transportadora dirigiu-se à loja, desmontaram o sofá, protegeram o sofá e levaram-no;

10) Passado uma hora a transportadora dirigiu-se à loja e informou que o sofá não cabia de forma nenhuma na porta da casa da cliente e mostrou uma fotografia da casa da Reclamante para saber como era a porta;

11) Passadas umas horas a Reclamante deslocou-se à loja para fazer reclamação, pois o sofá não cabia;

12) Disseram que teriam que contactar a gerência;

13) A Reclamante disse que cabia o sofá;

14) Nunca viram a entrada da sua casa;

15) Falaram com a gerência que concordou que poderiam ter de fazer devolução do valor do sofá, mas não do transporte, porque o transporte foi feito mediante aquilo que a Reclamante concordou fazer e disse para fazer;

16) Pediu um novo orçamento para ele passar pela janela, o que foi feito;

17) A Reclamante disse que não concordava com os valores e iria fazer uma reclamação.

*

A audiência realizou-se no dia 31/01/2023, na Divisão de Ação Social da Câmara Municipal de Santo Tirso, sita no Edifício do Ambiente, na Rua Dr. José Cardoso Miranda, n.º 18, em Santo Tirso, para a qual as partes foram devidamente convocadas.

B) COMPETÊNCIA DO TRIBUNAL, LEGITIMIDADE DAS PARTES E NATUREZA DO LITÍGIO

O conflito que opõe as partes corresponde a um conflito de consumo, nos termos definidos no n.º 2 do art.º 4 do Regulamento do TRIAVE e no art.º 2º da Lei n.º 144/2015 (Lei de RAL), de 08/09, por estarmos perante um consumidor, por um lado, nos termos definidos no art.º 2º da Lei n.º 24/96, de 31/07 e alínea d) do art.º 3º da Lei n.º 144/2015, e um fornecedor de bens, por outro, nos termos definidos na alínea e) do art.º 3º da Lei n.º 144/2015.

Consequentemente, o Tribunal é competente em razão da matéria.

É também territorialmente competente, por verificação dos pressupostos previstos no art.º 5º do Regulamento do TRIAVE.

Fixa-se, nos termos dos arts.º 297º e 306º do CPC, em €1.117,00 o valor da ação. Assim, é este tribunal competente em razão do valor por não se encontrar ultrapassado o valor da alçada dos Tribunais da Relação (€30.000,00), nos termos do art.º 6 do Regulamento do TRIAVE e o litígio encontra-se sujeito a **arbitragem necessária**, por força do disposto no art.º 14º da Lei de Defesa do Consumidor.

As partes têm legitimidade, definida pelo seu interesse direto em demandar e contradizer, respetivamente, nos termos do art.º 30º do CPC.

Não há nulidades, exceções ou outras questões prévias de que se deva conhecer, pelo que cumpre apreciar e decidir.

C) OBJETO DO LITÍGIO

Pela presente ação cumpre apreciar se a Reclamante tem direito a exigir da Reclamada a devolução dos montantes pagos pela aquisição do sofá e pelo transporte e montagem, em dobro, ou seja, o montante global de €1.117,00.

D) MATÉRIA DE FACTO

Factos provados:

Foram provados os seguintes factos com relevância para a decisão da causa:

1) No dia 15/09/2022, a Reclamante adquiriu um sofá, em promoção, na loja da Reclamada sita em pelo valor de €449,50;

2) A Reclamante informou a Reclamada que pretendia a entrega e a montagem do sofá na sua casa e que a entrada poderia ter de ser realizada pela janela;

3) A Reclamante informou a Reclamada de que havia adquirido um sofá numa outra empresa que teve de subir pela janela;

4) A Reclamante dirigiu-se à loja da Reclamada com o filho para avaliar como colocar o sofá no local para onde estava destinado;

5) A Reclamante questionou se havia a possibilidade de o sofá ser desmontado;

6) A Reclamante foi informada pela Reclamada de que o transporte e a montagem teriam um custo acrescido face ao preço do sofá;

7) A Reclamante pagou o serviço de transporte e montagem no dia 03/10/2022, no valor de €109,00;

8) No dia 18/10/2022, chegada a casa da Reclamante, a empresa transportadora informou que não poderia proceder à entrega, uma vez que não tinham sido informados de que o sofá teria de entrar pela janela e, por esse motivo, não dispunham de equipamentos necessários para o efeito;

9) A empresa transportadora procedeu à devolução do produto para a loja da Reclamada;

10) A Reclamante foi informada de que, para procederem à entrega pela janela, seria necessário pagar €50,00 para o serviço da Polícia de Segurança Pública, €60,00 para o transporte e €180,00 para o elevador.

Factos não provados:

Não foram provados os seguintes factos com relevância para a decisão da causa:

a) A Reclamante disse que o sofá poderia entrar pela porta;

b) Aquando da aquisição do sofá, a Reclamada informou que, se a Reclamante quisesse outro tipo de transporte, teria de suportar um valor acrescido.

E) FUNDAMENTAÇÃO DA MATÉRIA DE FACTO

Nos termos do art.º 14º, n.º 6 do Reg. TRIAVE, é aceite todo o tipo de prova admissível em direito (com limite de 3 e 6 testemunhas conforme o valor da ação não supere ou ultrapasse €5.000,00, respetivamente) sendo que compete ao tribunal arbitral determinar a admissibilidade, pertinência e valor de qualquer prova produzida (art.º 30, n.º 4 da Lei Arbitragem Voluntária, ex vi, art.º 19º, n.º 3 Reg. TRIAVE).

Para a fixação da matéria de facto foi valorada a documentação junta aos autos, a prova testemunhal e as declarações das partes, tudo conjugado com as regras da experiência e do senso comum.

Quanto à matéria provada, o **ponto 1)** é facto demonstrado pela fatura junta aos autos, em conjugação com as declarações da Reclamante.

Relativamente aos **pontos 2), 3), 4)** e **5),** foram relevantes as declarações da Reclamante e das testemunhas, bem como as da própria Reclamada que confirmou o ponto 3). Por outro lado, pela testemunha foi dito que, inicialmente, a Reclamante ponderou transportar o sofá numa carrinha de 7 lugares de que dispõe, mas acabaram por levar apenas o cadeirão que a Reclamante também adquiriu, tendo optado por contratar a entrega e montagem do sofá. Acrescentou que o sofá que a Reclamante tinha no mesmo local já tinha sido entregue pela janela, porque as escadas de acesso são bastante estreitas, ou seja, o problema não é o sofá caber na porta, mas aceder até ao andar superior onde se localiza a divisão para a qual o sofá estava destinado. Referiu, também, que se deslocou à loja com a Reclamante e que comentaram que seria complicado conseguir passar o sofá pelas escadas. Questionada se a funcionária da

Reclamada informou sobre preços diferentes em função do tipo de entrega e montagem pretendida, referiu que não se recordava e que só se recorda de ter sido indicado o preço da entrega e montagem, sem discriminação.

Pela testemunha filho da Reclamante, foi confirmado que se deslocou à loja com a Reclamante para ver ser seria possível desmontar o sofá e levá-lo até ao local destinado. Referiu que aconselhou a mãe a contratar a entrega e montagem. Acrescentou que não sabe se o sofá passaria pelas escadas. Disse, ainda, que quando se deslocou à loja, a Reclamante ainda aguardava o valor a pagar pelo transporte, que estava sujeito a orçamento a emitir pela Reclamada.

Pela Reclamante foi dito que reside numa moradia e que o sofá estava destinado ao 2º andar. Referiu que nunca disse que o sofá entraria pela porta, não porque não caiba, mas porque não é possível subi-lo pelas escadas. Referiu que foi por esse motivo que sempre disse que teria de subir pela janela e que sempre julgou que a empresa de transporte estivesse apta a realizar o serviço.

Foi criada a convicção de que a Reclamante não tinha a certeza se o sofá poderia ou não subir pelas escadas, motivo pelo qual se deslocou com o filho para tentar perceber as medidas e se seria possível desmontá-lo. No entanto, não ficou demonstrado que a Reclamante tenha comunicado de forma expressa que era possível fazer chegar o sofá ao andar de cima pela porta, nem que tenha sido informada dos custos associados à entrega pela janela, nem que houvesse diferença de preços em função do tipo de transporte e montagem realizado, já que a Reclamada não fez qualquer prova de tais factos [**alíneas) e b)** da matéria não provada].

Os **pontos 6)** e **7)** ficaram demonstrados pela fatura junta aos autos, da qual se conclui que a Reclamante pagou €39,00 pela montagem e €70,00 pelo transporte, em conjunto com as declarações da Reclamante e das testemunhas.

Os **pontos 8)** e **9)** resultam demonstrados pelas declarações da Reclamante, sendo que da contestação da Reclamada também decorre que a empresa transportadora não realizou o serviço e que o sofá foi entregue em loja.

O **ponto 10)** ficou demonstrado pelas declarações da Reclamante, sendo facto confirmado pela Reclamada em audiência. Ficou demonstrado que a Reclamada se recusou a proceder ao transporte e montagem do sofá, sem o pagamento de um custo adicional. Apesar de ter referido em audiência que era necessário contactar a PSP e contratar uma grua para proceder ao

transporte e montagem do serviço, a Reclamada não fez prova de tais factos – tampouco os alegou – sendo que, conforme já referido, também não demonstrou que tenha informado a Reclamante, em momento prévio, de tais custos.

F) FUNDAMENTAÇÃO DE DIREITO

Para a decisão da causa relevam as disposições do **DL n.º 84/2021, de 18/10** que aprova o regime dos **DIREITOS DO CONSUMIDOR NA COMPRA E VENDA DE BENS, CONTEÚDOS E SERVIÇOS DIGITAIS**, revogando o DL n.º 67/2003, de 04/08, e que se aplica aos contratos celebrados após a sua entrada em vigor, a 01/01/2022, nos termos do seu art.º 53º, n.º 1.

Assim, no termos do art.º 5º, o profissional – entendido como *uma pessoa singular ou coletiva, pública ou privada, que atue, inclusivamente através de qualquer outra pessoa em seu nome ou por sua conta, para fins relacionados com a sua atividade comercial, industrial, artesanal ou profissional* [art.º 2, alínea o)] – deve entregar ao consumidor bens que cumpram os requisitos constantes dos artigos 6.º a 9.º.

Considera-se existir falta de conformidade dos bens sempre que a mesma resulte de instalação incorreta, desde que: a) A instalação seja assegurada pelo profissional ou efetuada sob a sua responsabilidade; ou b) Quando realizada pelo consumidor, a instalação incorreta se deva a deficiências nas instruções de instalação fornecidas pelo profissional (art.º 9).

Perante alguma falta de conformidade, 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 (art.º 15º, n.º 1).

O consumidor pode escolher entre a redução proporcional do preço e a resolução do contrato, caso, entre outras situações: a) O profissional **iii) Tenha recusado repor a conformidade dos bens**.

O profissional deve efetuar o reembolso dos pagamentos através do mesmo meio de pagamento que tiver sido utilizado pelo consumidor na transação inicial, salvo havendo acordo expresso em contrário e desde que o consumidor não incorra em quaisquer custos como consequência do reembolso. **No prazo de 14 dias a contar da data em que for informado da decisão de resolução do contrato, o profissional deve reembolsar o consumidor de todos os pagamentos recebidos, incluindo os custos de entrega do bem (art.º 20º).**

Do exposto resulta que a instalação incorreta, quando assegurada pelo profissional ou efetuada sob a sua responsabilidade, legitima o direito à reparação ou substituição do bem, à redução proporcional do preço ou à resolução do contrato, sendo que, tendo havido já recusa de reposição da conformidade por parte do profissional, o consumidor pode exigir a resolução do contrato.

Ao abrigo do regime legal das garantias dos bens de consumo, aprovado pelo DL n.º 67/2003, de 08/04 entretanto revogado, o legislador previu, no art.º 2º, n.º 4, que ***a falta de conformidade resultante de má instalação do bem de consumo é equiparada a uma falta de conformidade do bem, quando a instalação fizer parte do contrato de compra e venda e tiver sido efectuada pelo vendedor, ou sob sua responsabilidade****, ou quando o produto, que se prevê que seja instalado pelo consumidor, for instalado pelo consumidor e a má instalação se dever a incorrecções existentes nas instruções de montagem* (negrito e sublinhado adicionados).

Ao abrigo do regime anterior, a má instalação correspondia a desconformidade se a instalação fizesse parte do contrato de compra e venda, enquanto ao abrigo do regime atual se exige, apenas, que a instalação tenha sido assegurada pelo profissional. Interpretado o disposto no art.º 9º do DL n.º 84/2021 de acordo com as regras do art.º 9º do Código Civil, isto é, analisando o que foi a intenção do legislador e não apenas a sua expressão literal, conclui-se que se procurou proteger o consumidor quando a instalação seja feita de forma incorreta, quer pelo profissional ou sob a sua responsabilidade, quer pelo consumidor através de deficiências nas instruções de instalação fornecidas pelo profissional.

A Reclamante pagou pelo bem adquirido, pela sua entrega e pela respetiva instalação (montagem).

Ainda que, no caso dos presentes autos, a Reclamante tenha pago um custo adicional pela instalação do bem, ou seja, não estando a instalação incluída no contrato de compra e venda celebrado, tal serviço foi garantido pela Reclamada e está inerentemente associado ao contrato de compra e venda, visto que, incumprido que seja o contrato de prestação de serviços de instalação, o mesmo produz efeitos no contrato de compra e venda. Quanto ao transporte, decorre da própria lei que o consumidor tem direito à devolução dos montantes relacionados com a entrega do bem, caso haja desconformidade que culmine na resolução do contrato.

Neste sentido, tem a Reclamante direito à resolução do contrato de compra e venda e à devolução dos montantes pago pelo sofá e pela entrega.

Quanto à instalação, estando em causa um contrato de prestação de serviços, nos termos do art.º 406º do CC, "se a obrigação tiver prazo certo, o devedor constitui-se em mora quando, sendo possível, a obrigação não tenha sido efetuada no tempo devido, por causa que lhe seja imputável (art.º 804º, n.º 2 e 805º, n,º 2 a) do CC). Porém, se a obrigação não tiver prazo certo, o devedor só fica constituído em mora depois de interpelado para o efeito (art.º 805, n.º 1). Verifica-se incumprimento definitivo na hipótese de o credor perder o interesse na prestação, em consequência da mora, ou se a prestação não for realizada dentro do prazo que razoavelmente for fixado por aquele (art.º 808º CC).

Neste sentido, está a Reclamada obrigada a proceder também à devolução do montante pago pela instalação/montagem.

A Reclamante peticionou a devolução em dobro dos montantes pagos, o que só pode ser entendido como um pedido de indemnização por danos que entende ter sofrido, já que não existe previsão legal, aplicável ao caso dos autos, que imponha qualquer obrigação automática de devolução em dobro.

Apesar de ter ficado demonstrado que a Reclamada não cumpriu o contrato de prestação de serviços a que se vinculou e que se recusou a proceder à instalação do bem sem a cobrança de custos adicionais à Reclamante, caberia à Reclamante demonstrar o dano e o nexo de causalidade entre a atuação (ou omissão) da Reclamada e o alegado dano. É o que resulta das disposições conjugadas dos art.º 562º e 563º do CC. De facto, quem estiver obrigado a reparar um dano deve reconstituir a situação que existiria se não tivesse verificado o evento que obriga à reparação, sendo que a obrigação de indemnização só existe em relação aos danos que o lesado provavelmente não teria sofrido se não fosse a lesão. No dever de indemnizar inclui-se, não só o prejuízo causado, como os benefícios que o lesado deixou de obter em consequência da lesão (art.º 564º CC). Por outro lado, nos termos do art.º 566º CC, n.º 2, a indemnização em dinheiro tem como medida a diferença entre a situação patrimonial do lesado, na data mais recente que puder ser atendida pelo tribunal, e a que teria nessa data se não existissem danos.

A Reclamante apenas referiu, em audiência, que não consegue, à data de hoje, comprar um sofá com as mesmas características ao mesmo preço. Porém, para além de não ter demonstrado tal facto, o mesmo não justifica a devolução em dobro dos montantes pagos a título de transporte e montagem.

DECISÃO:

Julgo a ação parcialmente procedente e, em consequência, condeno a Reclamada a proceder à devolução do montante pago pelo sofá, pelo transporte e pela montagem, no total de €558,50, absolvendo-a do demais peticionado.

Sem encargos nem despesas – art.º 42º, n.º 5 da LAV.

Notifique.

Santo Tirso, 1 de março de 2023

O Árbitro,

Lúcia Miranda

(assinado digitalmente)