PROC. N.º 159/2023

SENTENÇA

SUMÁRIO:

I. **Para a decisão da causa relevam as disposições do DL n.º 84/2021, de 18/10 que aprovou 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.**

II. **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.**

III. **O profissional é responsável por qualquer falta de conformidade que se manifeste no prazo de três anos a contar da entrega do bem, sendo que a falta de conformidade que se manifeste num prazo de dois anos presume-se existente à data da entrega do bem.**

IV. **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.**

A) RELATÓRIO:

No dia 13/01/2023, o Reclamante residente no apresentou reclamação contra a Reclamada com sede na e contra o Reclamado com sede no alegando, essencialmente, o seguinte:

1) No dia 08/12/2022, adquiriu em loja da Reclamada, sita em um sofá-cama com chaise lounge cor bege/model Gomera, no valor de €1.190,00, mas que se encontrava à venda no âmbito da campanha de Natal promovida pela Reclamada, pelo preço de €952,00;

2) Ainda que o modelo do sofá na cor pretendida se encontrasse em exposição, foi informado de que lhe seria entregue um outro, existente em stock no armazém e pronto para entrega;

3) Por essa razão, o sofá por si adquirido apenas pôde ser inspecionado na data da sua entrega no seu domicílio, verificada no dia 17 de dezembro;

4) Aquando da inspeção realizada ao sofá por forma a garantir a sua conformidade, constatou que na parte interior do mesmo se encontrava partida uma as traves em madeira, provocando estragos no forro em tecido, existente na parte inferior;

5) Tendo em consideração que os danos detetados não foram, em momento algum, aquando da compra, reportados pela Reclamada, decidiu apresentar reclamação e solicitar uma rápida intervenção da Reclamada para a resolução do problema;

6) Através de contacto telefónico, foi informado pela Reclamada sobre a sua recusa em proceder à reparação, substituição ou à anulação do contrato de compra e venda do sofá, porque o mesmo se tratava de um artigo de exposição e por essa razão, fora aplicado um desconto ao seu valor comercial;

7) Constatou e salientou que o sofá por si adquirido apenas se encontrava disponível em armazém e o desconto do qual usufruíra, resultara de campanha de nata a decorrer à data e não por se tratar de artigo de exposição ou com defeito;

8) No seguimento da contestação, através de email datado de 29 de dezembro, a Reclamada informou sobre o registo de novo pedido – processo n.º · para reapreciação da situação e resposta por parte de um dos seus colaboradores do departamento pós-venda;

9) No dia 03/01 do corrente ano, através de contacto telefónico, a Reclamada informou reiterar a decisão comunicada anteriormente, ou seja, o indeferimento do seu pedido;

Peticiona que seja reconhecido o direito à reparação ou à substituição do sofá junto da Reclamada ou, nessa impossibilidade, reconhecido o direito quanto à redução do preço ou resolução do contrato de compra e venda, incluindo do contrato de crédito a ele coligado.

*

Em **Contestação**, a Reclamada contra-alegou, fundamentalmente, nos seguintes termos:

1) É uma sociedade comercial que se dedica ao comércio a retalho de diversos artigos de mobiliário, inclusive, sofás;

2) Para o exercício do seu negócio, detém uma rede comercial constituída por mais de vinte e cinco estabelecimentos comerciais espalhados pelo território nacional;

3) Em 08 de dezembro de 2022, deslocou-se o Reclamante ao estabelecimento comercial da Reclamada sito na

4) Lá, efetuou a compra de um sofá cama c/ chaise direito V/F –

5) O bem em causa foi tempestivamente entregue pela Reclamada ao Reclamante, em perfeito estado de uso e conservação;

6) Como facilmente se confere pelo contrato celebrado pelas partes – o Reclamante optou por diligenciar, por sua conta em risco, o transporte do produto adquirido;

7) Repare-se que da referida nota de encomenda, dúvidas não restam que se faz constar a seguinte menção, a negrito e redigida em letras maiúsculas: "CLIENTE LEVANTA NA LOJA (ARTIGO DE LOJA)";

8) Para assegurar o referido transporte do bem, o Reclamante contratou uma transportadora externa (de forma unilateral);

9) Não consegue identificar qual foi a sociedade transportadora, nem tão pouco quais as condições acordadas com o Reclamante;

10) Sabe sim que o produto entregue à sociedade contratada pelo Reclamante, para assegurar o transporte do produto até à sua habitação, se encontrava em perfeitas condições de conservação;

11) Todos os vícios alegados pelo Reclamante na reclamação ora apresentada não tiveram a sua origem em defeitos de fabrico, outrossim em danos provocados ao produto pelo transporte/manuseamento indevido do bem;

12) Motivo pelo qual, se considera pacífico afirmar que não terá a Reclamada qualquer responsabilidade no que concerne às factualidades pretensamente sofridas pelo Reclamante;

13) Considerando-se evidente, e salvo o devido respeito por opinião divergente, a falta de fundamento na presente reclamação e consequente pretensão formulada pelo Reclamante;

14) Ainda assim, o Reclamante peticiona nos presentes autos todas as soluções legalmente conferidas para qualquer Cidadão/Consumidor;

15) Porém, nos termos do art. 4º do Decreto-Lei n.º 67/2003, de 8 de abril, tais soluções apenas são possíveis efetivar, em caso "(...) de falta de conformidade do bem com o contrato, o consumidor tem direito a que esta seja reposta sem encargos, por meio de reparação ou de substituição, à redução adequada do preço ou à resolução do contrato (...)";

16) In casu, tal não se verifica, uma vez que o bem não padece de nenhum defeito de fabrico, mas de um dano provocado ao produto pelo transporte ou, eventualmente, pelo manuseamento indevido;

17) Além disso, constata-se que a única obrigação da Reclamada foi cabalmente cumprida: a de entrega do bem em conformidade com o contrato celebrado entre as Partes;

18) Nessa medida, não assiste ao Reclamante os direitos conferidos pelo referido art. 4º do Decreto-Lei n.º 67/2003, de 8 de abril, tal como pretende fazer valer nos presentes autos;

19) Vir o Reclamante peticionar direitos, sem fundamento para o efeito, viola frontalmente os princípios da boa-fé, razoabilidade e proporcionalidade, princípios pelos quais se devem reger este tipo de relações comerciais.

Peticiona a improcedência da ação e absolvição do pedido.

*

Em **Contestação,** o Reclamado contra-alegou nos seguintes termos:

1) Com exceção do alegado no 2.º parágrafo da Reclamação apresentada, desconhece toda a factualidade alegada pelo Reclamante na Reclamação apresentada, sem ter obrigação de conhecer, pelo que, e para os devidos efeitos, deixa expressamente impugnada tal matéria;

2) Previamente à notificação recebida no âmbito dos presentes autos, nunca o Reclamante informou o Segundo Reclamado de quaisquer defeitos ou desconformidade do bem adquirido à Primeira Reclamada;

3) Nem invocou ou questionou quaisquer vicissitudes que possam pôr em causa o contrato de crédito que confessa ter celebrado;

4) Confrontado com a notificação acima referida, indagou junto da Primeira Reclamada a razão de ser da Reclamação apresentada, tendo sido informado que "o sofá foi levantado e verificado pelo cliente na própria loja e posteriormente danificado no transporte. Declinada a garantia, pois não se trata de um defeito, mas sim de um dano causado pelo próprio."

Peticiona a improcedência da ação e a absolvição do pedido.

*

A audiência realizou-se no dia 30/03/2023 no CAM - Centro de Atendimento Municipal, sita na Praça do Almada, n.º 41, Póvoa de Varzim, 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 prestador de serviços/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 e está sujeito à arbitragem necessária nos termos do art.º 14º da Lei de Defesa do Consumidor.

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 €952,00 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.

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 e decidir se o Reclamante tem direito a escolher entre a reparação ou a substituição do sofá. Subsidiariamente, cumpre apreciar e decidir se tem direito a escolher entre a redução do preço ou a resolução do contrato de compra e venda e do contrato de crédito.

D) MATÉRIA DE FACTO

Factos provados:

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

1) No dia 08/12/2022, o Reclamante adquiriu na loja da 1ª Reclamada em um sofá-cama com chaise lounge cor bege/modelo pelo valor, com desconto em campanha de Natal, de €952,00;

2) No mesmo ato, o Reclamante celebrou contrato de crédito junto da 2ª Reclamada para aquisição do bem;

3) O Reclamante foi informado que lhe seria entregue um sofá existente em stock no armazém, igual ao que se encontrava em exposição;

4) Para assegurar o transporte do bem, o Reclamante contratou uma transportadora externa;

5) O sofá foi entregue na casa do Reclamante no dia 17 de dezembro;

6) Quando o Reclamante inspecionou o sofá, apercebeu-se de que o mesmo apresentava uma das traves em madeira partidas e estragos no forro do tecido, na parte inferior;

7) No dia 19/12/2022, o Reclamante apresentou reclamação junto da 1ª Reclamada.

Factos não provados:

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

a) O Reclamante optou por diligenciar, por sua conta em risco, o transporte do produto adquirido;

b) O sofá foi entregue na habitação do Reclamante em perfeitas condições;

c) O Reclamante foi informado por telefone pela 1ª Reclamada de que o sofá entregue correspondia a um artigo de exposição, motivo pelo qual fora aplicado um desconto ao seu valor comercial, não sendo possível a sua reparação ou substituição nem a resolução do contrato;

d) Os danos existentes no sofá foram provocados pelo transporte do bem ou pelo manuseamento indevido.

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 do Reclamante, tudo conjugado com as regras da experiência e do senso comum.

Quanto à matéria provada, os **pontos 1) e 2)** são factos demonstrados pela nota de encomenda e pelo contrato de crédito juntos aos autos. Quanto à aquisição em contexto de campanha de Natal, foram relevantes as declarações do Reclamante e da testemunha companheira do Reclamante, que o acompanhou aquando da aquisição do bem.

Para a prova do **ponto 3)**, foram igualmente relevantes as declarações do Reclamante e da testemunha Perguntada se o vendedor se referiu ao artigo em exposição, a testemunha, espontaneamente, referiu que "*não falaram do artigo em exposição porque não era esse que iam levar*" e que o vendedor referiu que tinham "*um [sofá] embalado no armazém pronto para ser entregue*".

Quanto ao **ponto 4)**, foi valorado o depoimento da testemunha que referiu que, quando se deslocaram à loja da 1ª Reclamada para escolher o sofá, o vendedor referiu o seguinte:

"*a nossa empresa trabalha com dois transportes, o Sr. um conhecido nosso e que faz as entregas mais rápidas, e com outro, mas demora muito mais tempo*". Referiu que o objetivo era adquirir o sofá antes do Natal, porque a referida festividade seria passada em casa do Reclamante, pelo que optou pelo transporte mais rápido. Mais referiu que havia duas hipóteses: entrega em casa por €70,00 ou entrega à porta por €40,00. Mais referiu que o funcionário disponibilizou o número do senhor que iria proceder ao transporte e que, do que se recorda, o Reclamante entrou em contacto para agendar. Pelo Reclamante também foi dito que foi a 1ª Reclamada quem propôs o transporte e que apresentou a possibilidade de pagamento de €69,00 pela entrega em casa e de €40,00 pela entrega à porta, tendo optado pela última. Mais referiu que, na semana seguinte à aquisição do sofá, a 1ª Reclamada entrou em contacto para agendar o dia da entrega e que só depois recebeu o contacto da transportadora, a quem pagou diretamente o serviço de transporte. Foi também relevante o depoimento da testemunha que disse que a 1ª Reclamada não tem serviço de transporte, mas trabalha com figuras externas que procedem à entrega na habitação ou à porta do cliente, podendo igualmente o cliente levantar o sofá em loja. Referiu ainda que em todas as lojas têm afixado os custos que as empresas com quem trabalham cobram e que a Reclamada agiliza o agendamento com a empresa de transporte, sendo o pagamento realizado pelo cliente à empresa.

Neste sentido, foi criada a convicção de que, embora o transporte seja externo ao contrato de compra e venda e corresponda a um serviço contratado pelo Reclamante, não foi o Reclamante quem tratou diretamente do transporte nem que escolheu, por sua iniciativa a sua realização, tendo sido a própria Reclamada a agilizar junto do transportador a entrega do bem [**alínea a)** da matéria não provada].

Quanto aos **pontos 5), 6)** e **7)**, são factos provados pelas declarações do Reclamante, da testemunha pelas fotos juntas aos autos e pelo email datado de 19 de dezembro, enviado pelo Reclamante à 1ª Reclamada. Pela testemunha foi dito que não se recorda se já estava em casa quando o sofá foi entregue ou se chegou mais tarde, mas que, quando retiraram o plástico do sofá e o abriram para o verificar, aperceberam-se da parte em madeira partida e do forro danificado. Referiu que o sofá foi entregue no sábado e que, deixando passar o fim de semana, o Reclamante enviou email no dia 19/12, ou seja, segunda-feira.

Independentemente dos procedimentos associados ao transporte, a 1ª Reclamada não logrou demonstrar que o sofá tenha saído das suas instalações em perfeito estado nem que tenha

sido dessa forma entregue à transportadora ou ao próprio Reclamante [**alínea b)** da matéria não provada], assim como não demonstrou que os danos tenham sido provocados durante o transporte ou devido a utilização ou manuseamento indevidos [**alínea d)** da matéria não provada]. Pela testemunha foi apenas dito que a 1ª Reclamada adota o procedimento de verificar todos sofás que vêm de fábrica quando chegam ao armazém, mas não demonstrou ter conhecimento direto sobre o sofá em análise, tampouco soube esclarecer se foi o cliente ou alguém em representação do cliente que levantou o sofá, se o sofá entregue era de exposição ou de armazém, sendo que o conhecimento que tem resulta da análise ao processo, à posteriori. Referiu apenas que os danos podem ter sido provocados no transporte, mas não viu o sofá antes de ser entregue ao cliente. Mais referiu que, aquando da entrega, o cliente assina um documento pelo qual reconhece que o bem foi entregue em perfeitas condições, assinando-o em loja, se o bem for entregue em loja, ou na habitação, quando o transporte é contratado pela 1ª Reclamada, mas referiu não saber se a declaração existe e, a existir, não se recorda de a ter visto. Nenhuma declaração desta natureza foi junta aos autos.

Assim, a Reclamada limitou-se a alegar os factos descritos nas alíneas b) e d) da matéria não provada, não tendo produzido qualquer prova nesse sentido, sendo que, conforme se verá na fundamentação de Direito, é a Reclamada quem tem o ónus de provar que procedeu à entrega de um bem conforme com o contrato e não ao Reclamante a prova de que o defeito já existia aquando da compra.

Quanto à **alínea c)** da matéria não provada, trata-se de facto alegado pelo Reclamante que não foi demonstrado.

F) FUNDAMENTAÇÃO DE DIREITO

Para a decisão da causa relevam as disposições do **DL n.º 84/2021, de 18/10** que aprovou 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.**

Por sua vez, o art.º 6º estabelece que 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; c) São entregues juntamente com todos os acessórios e instruções, inclusivamente de instalação, tal como estipulado no contrato de compra e venda; e d) São fornecidos com todas as atualizações, tal como estipulado no contrato de compra e venda.*

Para além destes requisitos, 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; c) Ser entregues juntamente com os acessórios, incluindo a embalagem, instruções de instalação ou outras instruções que o consumidor possa razoavelmente esperar receber, sempre que aplicável; e 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, designadamente, a sua natureza e qualquer declaração pública feita pelo profissional, ou em nome deste, ou por outras pessoas em fases anteriores da cadeia de negócio, incluindo o produtor, nomeadamente na publicidade ou na rotulagem* (art.º 7º).

No entanto, 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 (n.º 3).

Por outro lado, 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).

Ao abrigo do art.º 11º, o bem considera-se entregue ao consumidor quando este adquire a posse física do bem.

O profissional é responsável por qualquer falta de conformidade que se manifeste no prazo de três anos a contar da entrega do bem (art.º 12º, n.º 1), sendo que **a falta de conformidade que se manifeste num prazo de dois anos 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** (art.º 13º, n.º 1).

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 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 (15º, n.º 2). 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 (n.º 3).

O consumidor pode escolher entre a redução proporcional do preço e a resolução do contrato, 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 art.º 18º; iii) Tenha recusado repor a conformidade dos bens; 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.

Quando a falta de conformidade se manifeste dentro do prazo de 30 dias, o consumidor pode solicitar a imediata substituição do bem ou a resolução do contrato (art.º 16º).

Para efeitos de reparação ou substituição, o consumidor deve disponibilizar os bens, a expensas do profissional e as mesmas são efetuadas a título gratuito, no prazo de 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) e sem grave inconveniente para o consumidor, tendo em conta a natureza dos bens e a finalidade a que o consumidor os destina (art.º 18º).

Nos termos do art.º 18º, n.º 1 e 2 do DL n.º 133/2009, de 02 de junho que aprovou o regime dos CONTRATOS DE CRÉDITO A CONSUMIDORES, a invalidade ou a ineficácia do contrato de crédito coligado repercute-se, na mesma medida, no contrato de compra e venda e a invalidade ou a revogação do contrato de compra e venda repercute-se, na mesma medida, no contrato de crédito coligado.

O Reclamante peticionou o reconhecimento do seu direito à reparação ou substituição do sofá e, subsidiariamente, o reconhecimento do direito à redução do preço ou à resolução do contrato. Atentas as disposições legais supra descritas, impõe-se concluir pela verificação dos pressupostos para a procedência do pedido principal formulado pelo Reclamante.

DECISÃO:

Julgo a ação procedente e, em consequência:

a) Declaro reconhecido o direito do Reclamante a escolher entre a reparação ou a substituição do sofá, perante a Reclamada

b) Absolvo o Reclamado dos pedidos.

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

Notifique.

Póvoa de Varzim, 2 de maio de 2023

O Árbitro,

Lúcia Miranda

(assinado digitalmente)