Processo n.º 2120/2022

Sumário:

I – Por força do art. 4.º, n.º 1, da Lei de Defesa do Consumidor, o consumidor tem direito à qualidade dos bens e serviços.

II – A lei relativa aos Direitos do Consumidor na Compra e Venda de bens – DL 84/2021 - obriga o vendedor a entregar os bens em conformidade com o contratado, sendo que em caso de falta de conformidade o consumidor pode solicitar a resolução do negócio, devendo ser devidamente ressarcido.

III – O prazo para exercer os seus direitos de acordo com o art. 15º do DL 84/2021 é de 2 anos a contar da data em que for comunicada a falta de conformidade.

IV – Nos requisitos subjetivos de conformidade, de acordo com o art. 6º, al. b), do DL 84/2021, são conformes com o contrato de compra e venda os bens que são adequados a qualquer finalidade específica a que o consumidor os destine, de acordo com o previamente acordado entre as partes.

V - Bem como, nos termos do art. 7º devem os bens corresponder à descrição e possuir as qualidades que o profissional tenha apresentado ao consumidor antes da celebração do contrato.

VI - Na distribuição dos ónus de prova cabe ao comprador/consumidor o ónus da alegação e da prova do defeito quer se configure o art.º 12 da lei 24/96, quer se perspetive o art.º 913 do CC, o que resulta em paralelo com o art.º 342, n.º 1 do CC.

1. <u>Identificação das partes</u>

Reclamante: A

Reclamada: B

Preâmbulo/ Da Arbitragem

O Centro é uma associação sem fins lucrativos, autorizado pelo Membro do Governo responsável pela área da Justiça para poder desenvolver a sua atividade e encontra-se inscrito junto da Direção-Geral do Consumidor como entidade de resolução alternativa de litígios, nos termos dos artigos 5.º e 16.º da Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro, que transpôs a Diretiva 2013/11/UE do Parlamento Europeu e do Conselho sobre a RAL, que estabelece o enquadramento jurídico dos mecanismos de resolução extrajudicial de litígios de consumo (doravante Lei RAL).

O Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo (CNIACC), adiante designado abreviadamente como Centro, faz parte integrante da Rede de Arbitragem de Consumo, sendo um meio de resolução alternativa de litígios (RAL) e prestando informação no âmbito dos direitos dos consumidores.

Nos termos do art. 13º do Regulamento do CNIACC foi indicada a juiz árbitro aqui signatária, Elionora Santos, para a constituição do tribunal arbitral, e marcada tentativa de conciliação e julgamento arbitral para o dia 07 de fevereiro de 2023, às 12h00, nas instalações da DGC, em Lisboa, que se fixa como lugar da arbitragem.

2. Do objeto do litígio

Alega o Reclamante, em síntese que adquiriu os sofás em Dezembro 2021, conforme a fatura que remeteu aos autos. Quando esteve na loja em Santarém que explicou o motivo pelo qual estava a escolher aquele sofá era porque tinha um gato em casa que danificara anteriores, e precisava de um sofá com tecido ‘’antigatos’’.

Afirma que lhe foi dado escolher o sofá em causa, porque a funcionária lhe garantiu que teria um tecido específico, que seria impossível o gato danificar tal.

Acontece que o sofá em poucos meses já estava danificado.

Nunca foi pedido algo inferior e aquando da encomenda e compra não colocou nenhum limite de valor, pelo que entende que foi enganado pela informação da funcionária que lhe deu a entender na encomenda que teria um sofá revestido de forma especial, e que depois faz entregar um produto que não corresponde ao acordo celebrado entre as partes.

Quando reclamaram por escrito todas as respostas da entidade foram no sentido de indicar que o sofá está de acordo com o contratado, mas o Reclamante entende que não, uma vez que foi claro e explícito na sua compra do que pretendia, e entende que ele e a testemunha sua esposa frisaram várias vezes que pretendiam que o tecido do sofá fosse forte e afinal não foi nada disso que recebeu.

Houve a sugestão de troca do tecido, mas haveria um custo muito elevado de 1250€ a suportar por si que não pode aceitar face ao que sempre solicitou.

Assim pretende que a Reclamada assuma o seu erro, e o tecido que efetivamente foi solicitado no dia da compra.

Contactada a entidade Reclamada a mesma apresentou contestação através da sua mandatária indicando sumariamente que o bem entregue corresponde ao que ficou determinado na encomenda como vontade do consumidor, e foram os bens tempestivamente entregues ao Reclamante em boas condições e estado de conservação em Dezembro 2021.

Em Setembro 2022 o Reclamante apresentou queixa escrita, alegando que o tecido do sofá não teria sido o por si escolhido. Mas entende que os produtos entregues cumprem na íntegra o contrato celebrado entre as partes, considerando a escolha de tecidos e de todas as opções que foram dadas conhecimento ao cliente em loja.

Mesmo que se entendesse que o Reclamante escolhera um tecido *petproof,* nunca tal significaria que o bem fosse destinado a um uso animal, o que de todo o modo é da responsabilidade do dono do animal e não da Reclamada.

Assim solicita que a ação seja considerada improcedente por falta de fundamentos na reclamação apresentada.

3. Valor da Causa

Nos termos da lei, o valor da causa corresponde ao valor atribuído ao pedido final formulado pelo reclamante.

Assim e de acordo com o apresentado no caso, e compreendendo o pedido reformulado em audiência, com toda a prova realizada, fixa-se o valor da causa em **1407€** (mil quatrocentos e sete euros).

4. Da tentativa de conciliação e do julgamento arbitral

Na data e hora designada para a audiência verificou-se que apenas estava presente o Reclamante, e a sua testemunha Sra. Sandra S, e a Reclamada, representada pela sua mandatária Dra. C, que esteve presente via zoom, com as suas testemunhas Sra. M e Sra. AM.

Nos termos do art. 14º do Regulamento, e da LAV deu-se lugar ao andamento da audiência, e foram ouvidas as partes, e as suas testemunhas.

Finda a produção de prova, e, concluídas as alegações finais, foi encerrada a audiência de discussão e julgamento, tendo as Partes sido informadas que posteriormente seriam notificadas da Sentença.

5. *<u>Fundamentação:</u>*

Dos fundamentos de facto

5.1. Resultam como factos provados:

a. O reclamante em 01.11.2021 fez junto da Reclamada a encomenda de um sofá.

b. Foi solicitado pelo mesmo que o sofá tivesse um tecido forte, devido a um animal que tem.

c. Convenceu-se o Reclamante que estava a adquirir um sofá com tecido protetor quanto ao seu animal.

d. A entrega e efetiva compra data de 29.12.2021 cfr. fatura-recibo.

e. O sofá não tem tecido ‘’*petproof*’’;

f. Da nota de encomenda e da fatura consta apenas uma descrição do tecido ‘’…’’, com as medidas.

g. A queixa escrita formal à Reclamada foi feita a 12.09.2022 no Livro de Reclamações.

h. Apurada a falta de proteção, o valor proposto a pagamento para a colocação do tecido protetor, de 1250€, não foi aceite pelo Reclamante.

i. Até à data não houve nenhuma resolução ou acordo.

Os factos provados tiveram por base os depoimentos do Reclamante, assim como a documentação referenciada junta aos autos, o que devidamente conjugado com as regras da experiência comum e os critérios de razoabilidade alicerçou a convicção do Tribunal.

5.2. Resultam como factos não provados

a. Que a vendedora da Reclamada tenha indicado de forma inequívoca que o sofá teria tecido *petproof;*

b. Que o contrato foi incumprido, atendendo ao que consta na fatura-recibo e nota de encomenda.

c. A data inicial em que problema se tenha manifestado;

d. Que tenha sido feita logo queixa quando a falta de conformidade se demonstrou pela primeira vez.

e. Que tenha havido culpa ou negligência no tratamento do caso pelo Reclamante;

Os factos não provados resultam da ausência de mobilização probatória credível que permitisse ao Tribunal aferir da veracidade dos factos, após a análise dos documentos juntos, bem como assim perante ausência de outras testemunhas, em especial da vendedora em concreto, peritos, ou prova cabal dos mesmos.

6. Do Direito

Entre o reclamante e a reclamada, foi celebrado um contrato de compra e venda, realizado em loja.

Como a reclamada vendedora é uma sociedade comercial e o reclamante encomendou uma peça para uma utilização não profissional, estamos assim perante um contrato de compra e venda, regulado pela lei das garantias, DL 84/2021, de 18 de outubro.

Para os devidos efeitos, o diploma determina nas suas definições que veio reforçar os direitos dos consumidores na compra e venda de bens de consumo, de acordo com o art. 1º, n.º1, al. a).

De acordo com o diploma supramencionado são aplicáveis as regras do mesmo aos contratos de compra e venda celebrados entre consumidores e profissionais, incluindo os contratos celebrados para o fornecimento de bens a fabricar ou produzir, nos termos do art. 3º, n.º 1, al.a).

Sendo que todas as informações devem ser prestadas ao consumidor de forma clara e compreensível por meio adequado, e com respeito pelo princípio da boa-fé, e da lealdade nas transações comerciais, atendendo ao previsto entre outros na lei de defesa do consumidor, Lei n.º 24/96.

Além disso dispõe o DL 84/2021 que o vendedor responde pela conformidade dos bens, devendo o profissional entregar ao consumidor bens que cumpram os requisitos constantes nos art.ºs 6º a 9º, sem prejuízo do disposto no artigo 10º.

Ora precisamente pelo art.º 7, n.º 1, al. b) os bens devem corresponder à descrição e possuir as qualidades do modelo que tenha sido apresentado ao consumidor antes da celebração do contrato.

Bem como pelo art.º 6, al. b) do mesmo diploma nos requisitos subjetivos da conformidade, considera-se que os bens são conformes com o contrato se adequados a qualquer finalidade específica a que o consumidor os destine, de acordo com o previamente acordado entre as partes.

De acordo com o art. 12º da referida lei alusiva às garantias e direitos dos consumidores na compra e venda, o *profissional é responsável por qualquer falta de conformidade que se manifeste no prazo de 3 anos a contar da entrega do bem.*

Sendo que este prazo se pode suspender com a comunicação do consumidor, aqui Reclamante, da falta de conformidade, que devendo ser feita de modo formal, ocorreu de acordo com os Autos a 12.09.2022 com o preenchimento do Livro de Reclamações.

Ainda que mesmo assim seja alegado que houve outros contactos informais antes de tal.

Em caso de falta de conformidade, de acordo com o art.º 15, n.º 1, assistem ao consumidor vários direitos, entre eles a reposição da conformidade, através da reparação ou da substituição do bem, a redução proporcional do preço, ou a resolução do negócio.

É por isso vital debruçarmo-nos sobre se há no caso em apreço comprovada falta de conformidade do contrato à luz da lei.

Importa também aludir aos termos constantes do artigo 12.º da Lei de Defesa do Consumidor (Lei 24/96, de 31 de julho) determina que *"o consumidor tem direito à indemnização dos danos patrimoniais e não patrimoniais resultantes do fornecimento de bens ou prestações de serviços defeituosos".*

São requisitos gerais da responsabilidade contratual: *o incumprimento do contrato, a culpa (que se presume – artigo 799.º do Código Civil), a existência de danos e o nexo de causalidade entre o incumprimento contratual e os danos.*

Portanto, é ao consumidor que cabe o ónus de alegar e provar o defeito, embora goze de presunções legais que facilitem a prova.

Tais presunções fazem apelo a conceitos indeterminados que terão de ser densificados através de factos concretos que razoavelmente, de acordo com as regras da experiência comum, permitam inferir a falta de qualidade, conformidade e de desempenho normal que é de esperar de bens daquela natureza (*Acórdão do Supremo Tribunal de Justiça de 20-03-2014, relator: Moreira Alves, Processo n.º 783/11.2TBMGR.C1.S1*).

Pelo exposto, é possível convicção formada deste tribunal que o Reclamante com as informações indicadas se convenceu que estava a adquirir e pagar um sofá com especial proteção para o seu animal.

A informação prestada na nota de encomenda e fatura de compra é meramente descritiva, não sendo suficiente para cumprir os requisitos subjetivos da conformidade, nos termos do art. 6º al. b) do DL 84/2021, atendendo à prova testemunhal realizada.

A Reclamada não conseguiu provar de forma inequívoca que a vendedora no ato de realização do contrato não foi negligente, e não se tenha enganado na indicação dada na encomenda, face ao que havia sido indicado ao consumidor.

O Reclamante faz prova testemunhal do seu pedido, reiterado pela sua testemunha, mas não comprova diligência na realização imediata da queixa sobre essa mesma falta de conformidade, ainda que o atual regime legal não lhe dê um prazo para denúncia do defeito, e esteja ainda no prazo de 2 anos para recorrer à ação judicial competente.

Deve ainda atender-se que a jurisprudência maioritária entende que ao consumidor apenas cabe provar que há a desconformidade, o que neste caso é evidente, pois o sofá não tem o tecido *petproof.*

Na distribuição dos ónus de prova cabe ao comprador/consumidor o ónus da alegação e da prova do defeito quer se configure o art.º 12 da lei 24/96, quer se perspetive o art.º 913 do CC, o que resulta em paralelo com o art.º 342, n.º 1 do CC.

Assim como o art.º 13 do DL 84/2021 faz recair o ónus da prova de que não havia desconformidade – no caso que não tinha sido solicitado um tecido com características específicas pelo consumidor – ao vendedor, uma vez que se presume quando manifesta a falta de conformidade nos 2 anos a contar da entrega, como existente à data dessa mesma entrega.

Entendemos que a presunção de não conformidade funciona como um indício de violação da garantia legal – mesmo que não seja esse o objeto do litígio - já que será bastante difícil ao consumidor provar o nexo causal entre um defeito no bem e a causa capaz de promover esse defeito existente à data da compra *(Acórdão do Supremo Tribunal de Justiça de 20-03-2014, relator: Moreira Alves, Processo nº 783/11.2TBMGR.C1.S1).*

Tendo assim direito o Reclamante à reposição do bem em conformidade com o que foi acordado na data da encomenda, há aqui que considerar o encargo para o profissional poder ser desproporcional na reposição da conformidade, conforme alegado em audiência, no sentido de que o custo do referido tecido *petproof* é agora uma imposição com valor equivalente quase a um sofá novo.

E isto tornar-se-ia mais claro se se conseguisse provar a existência de um defeito de fabrico do bem, o que entende o tribunal não ocorrer, mas sim estarmos perante um lapso grave e inconveniente ocorrido no momento da encomenda pela vendedora da Reclamada.

Não só porque o Reclamante não tendo obrigação de verificar o que foi descrito na Nota de Encomenda foi levado a crer que estava a adquirir um sofá com especial proteção, como a Reclamada acaba por vender um bem alegadamente por um preço diferente do que seria o real, caso o sofá tivesse o dito tecido.

O que faz a vendedora e a Reclamada perder também a comissão inerente a uma venda de valor superior, conforme alegado pelas testemunhas em audiência.

Posteriormente e só quando as anomalias no sofá se começaram a manifestar é que foi possível o Reclamante questionar afinal que tecido tinha o bem adquirido, ainda que tenha demorado alguns meses a reclamar formalmente.

Desta feita considerando que houve negligência de ambas as partes, mas que assiste ao Reclamante como consumidor um direito superior à qualidade do bem e à conformidade subjetiva e objetiva do bem adquirido, nos termos deste regime devem ser repartidos os custos de reparação/substituição do bem, conforme valores que venham a ser apurados efetivamente.

7. <u>Da decisão</u>

Atento ao exposto, e sem necessidade de mais considerações, considera-se a ação parcialmente procedente, condenando-se a Reclamada ao pagamento de 50% do valor da substituição do tecido do sofá em apreço para *petproof*, conforme orçamento final que venha a ser apresentado.

As despesas de deslocação para esta substituição devem ficar a cargo do Reclamante.

Deposite e notifique.

Lisboa, 17 fevereiro 2023

A juiz-árbitro

Elionora Santos