



Processo n.º 2753/2023

Sumário:

I – A lei relativa aos Direitos do Consumidor na Compra e Venda de bens – DL n.º 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.

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

III – Nos requisitos subjetivos de conformidade, de acordo com o art. 6º, do DL n.º 84/2021, apenas são conformes com o contrato de compra e venda os bens que sejam adequados a qualquer finalidade específica a que o consumidor os destine.

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

1. Identificação das partes

Reclamantes: 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 transpõe 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 31 de janeiro de 2024, às 12h00, nas instalações da DGC, em Lisboa, que se fixa como lugar da arbitragem.

2. Do objeto do litígio

Alega a Reclamante em síntese que adquiriu à Reclamada um sofá de modelo S – modelo relax com chaise longue e sistema elétrico) de dois módulos de um lugar e chaise longue, a 12.11.2022 e pelo qual pagou €2390.

Dirigiu-se a este centro após ter feito queixa no livro de reclamações e a resposta ser a mesma por parte do operador. Por entender ser uma reclamação longa juntou aos autos vários ficheiros, com todos os detalhes que entende serem relevantes, nomeadamente emails e fotos, e a resposta que obteve do livro de reclamações.

Questiona que afinal é a chaise longue que veio com defeito? A primeira que quando chegava ao fim o som do motor parava tal como faz quando chega à posição inicial, ou a que recebeu mais recentemente (o pedido a este centro é de 29.11.2023), que o som nunca para enquanto não deixar de pressionar o botão.



Está desde 19.06.2023 à data da queixa em apreço sem solução viável para o problema, entendendo que tudo começou mal quando lhe disseram que a reclamante é que tinha de vir levar o sofá à loja, para verem o que o mesmo tinha. Sublinha que vive em Beja e a loja é em Alfragide.

Desde que informou a avaria até virem a primeira vez recolher o bem demorou 1 mês, não tendo sido o técnico informado que não era uma reparação, mas sim uma recolha, visto o sofá também estar rasgado.

Entre o sofá ser entregue, vir com o mesmo problema e voltar a ser entregue com outro problema esteve sem sofá na totalidade cerca de quatro meses.

Entende a reclamante que ao abrigo da lei qualquer entidade comercial que venda produtos tem de resolver qualquer problema ao nível da garantia no espaço de um mês, e já passaram mais de 5 meses e continua com o problema por resolver, sendo que agora tem outro defeito. O motor do sofá não para correndo o risco de poder queimar caso fique alguma coisa presa no botão, e está gasto quase a rasgar-se em certos sítios por ter andado de um lado para o outro sem o devido cuidado e atenção a um sofá que tinha seis meses.

De referir que ao procurar algumas informações mais detalhadas no site da reclamada verificou que o sofá é vendido com duas almofadas laterais e só recebeu uma.

Com a reclamação indica pretender a devolução do montante despendido com o sofá €2200 mais o transporte de €170, não querendo a troca, nem nenhuma chaise longue personalizada apenas queria uma igual à que tinha. Não quer ficar mais dois meses à espera de uma nova chaise longue, nem ter mais nenhum mobiliário desta marca.

Contactada a entidade Reclamada a mesma apresentou contestação a 18.12.2023 o que a fez pronunciar-se no sentido de indicar que a 12.11.2022 vendeu no seu estabelecimento à reclamante um sofá modelo S, com a composição de 3 lugares, pelo preço de €2200, cfr. fatura.



No seguimento da primeira reclamação da reclamante e pró-forma a determinar se o problema se devia a defeito de fabrico ou era resultado de mau uso (pois a visualização de fotografias não era possível retirar essa conclusão), questionou a mesma se tinha disponibilidade para entregar o sofá na loja, de forma que não tivesse de suportar o custo com o transporte.

Uma vez que esse não está incluído no preço, sendo um serviço extra pago pelo cliente, cfr. refletido na fatura.

Foi igualmente enviada uma imagem ilustrativa de que o USB estava na mesma posição inicial e enviou a reclamada à reclamante uma imagem do artigo como era antes, e que se apresenta igual ao que atualmente reclama não estar conforme.

No que respeita à reclamação de que o sofá tem duas almofadas e não uma, considera a reclamada que a mesma é descabida.

Com efeito os modelos de imagem-tipo visíveis no site são meramente decorativos conforme as condições gerais da reclamada disponíveis ali, e as ofertas são limitadas a alguns modelos/encomendas.

De todo o modo a reclamante terá recebido uma almofada de oferta como a própria refere.

No que se refere ao tecido que a reclamante alega estar “gasto/roto”, pelas imagens disponibilizadas tudo leva a crer que se trata apenas de um efeito do embalamento e seguramente irá desaparecer, porquanto a microfibra se pressionada durante algum tempo pode ficar momentaneamente marcada.

Importa sublinhar que a reclamante foi informada de que a reclamada iria proceder à substituição do módulo chaise longue completo por um novo, conforme email enviado, o qual seria alvo de intervenção a realizar por um técnico que consistia em colocar um sistema de utilização do produto, tendo-se disponibilizado a entregar um outro sofá para uso temporário.

Não menos importante é o facto da reclamada reclamar que nunca cobrou à reclamante os encargos com a logística/transporte que para a zona do país onde a mesma reside são elevadíssimos, suportando ela mesma esses custos.



Considera que foi feita sempre a assistência à reclamante num tempo de espera considerado razoável em função da logística de transporte, e do período de férias que se encontrava a decorrer.

Bem como procedeu a reclamada à reparação do produto mesmo ciente que não se trata de qualquer defeito de fabrico, e por fim propuseram a substituição por um novo módulo chaise longue sem que a reclamante tivesse de ficar privada do bem, solução que a mesma recusou.

Pelo exposto a reclamada não aceita os fundamentos da reclamação apresentada pela reclamante, considerando que a peritagem ao sofá se antevê como necessária à resolução do presente conflito.

3. Valor da Causa

Nos termos da lei, o valor da causa corresponde ao valor atribuído ao pedido final formulado pela 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 **€2370** (dois mil trezentos e setenta euros).

4. Da tentativa de conciliação e do julgamento arbitral

Na data e hora designada para a audiência verificou-se que apenas estava presente a Reclamante e o esposo D que passou a constar como reclamante (que se apresentaram com intervenção via Zoom), e a Reclamada, representada pela sua representante legal C e a sua testemunha V na qualidade de funcionário da reclamada (que se apresentaram com intervenção presencial).

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. Fundamentação:

Dos fundamentos de facto

5.1. Resultam como factos provados:

- a. A reclamante adquiriu a junto da Reclamada um sofá chaise longue, modelo S, de 2 módulos de 1 lugar e uma chaise longue;
- b. A compra data de 12.11.2022;
- c. A entrega data de 07.01.2023;
- d. O sofá apresentou a 19.06.2023 uma avaria na chaise longue, por uma vibração que fazia, começando a encravar e rasgando o fundo da almofada;
- e. Foi feita queixa escrita formal à Reclamada e houve troca de emails;
- f. A 17.07.2023 veio um técnico ao local para reparar o sofá, mas vendo o estado deste fez a sua recolha;
- g. Só a 18.09.2023 foi feita a entrega do sofá, contudo se a almofada vinha reparada, o problema com a chaise longue e o barulho ao deslizar, assim como um alto na almofada que se mantém, e por isso foi devolvido no mesmo dia;
- h. Houve novos emails trocados entre as partes, sem que a situação se resolvesse, sendo a 28.10.2023 solicitada a resolução do negócio;
- i. A 11.11.2023 houve nova entrega do sofá, mas continua a existir um problema reclamado no encravar e deslizar, nomeadamente quando o sofá acaba de desligar o motor continua a trabalhar até deixar de se pressionar o botão;



- j. A 17.11.2023 foi assumida uma proposta de troca do componente, com entrega imediata, através da substituição da estrutura que seria feita de novo;
- k. A reclamante recusou a proposta;
- l. A 20.11.2023 foi preenchido o livro de reclamações;
- m. 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 tenha havido culpa ou negligência no tratamento do caso pelo Reclamante;
- b. Que o sofá de forma integral tenha uma anomalia;
- c. Que tenha existido uso inadequado do bem.

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 a reclamante e a reclamada, foi celebrado um contrato de compra e venda, realizado a 12.11.2022, para a aquisição de um sofá modelo Skada, de dois módulos de um lugar e uma chaise longue.

A entrega do produto só ocorreu a 07.01.2023, sendo faturada a compra a 03.01.2023 no valor total de €2220.



De forma a caracterizar tal relação jurídica, revela-se essencial o recurso ao preceituado no artigo 874.º do Código Civil, segundo o qual a “compra e venda é o contrato pelo qual se transmite a propriedade de uma coisa, ou outro direito, mediante um preço”.

Recorta-se tal figura negocial como um contrato translativo (porquanto opera a transferência de um direito), revestindo eficácia real.

É igualmente um contrato oneroso uma vez que cada uma das partes busca para si uma vantagem económica mediante a correlativa atribuição de uma outra vantagem económica à contraparte, sendo também bilateral ou sinalagmático, considerando que ambos os contraentes se obrigam reciprocamente, assumindo cada um, simultaneamente, a veste de devedor e credor.

Ao lado do efeito real do contrato de compra e venda, o mesmo é por natureza obrigacional por dele emergirem obrigações, nomeadamente, para o vendedor, a obrigação de entrega da coisa e, para o comprador, a obrigação de pagamento do preço (cfr. artigo 879.º, alíneas b) e c), do Código Civil).

Sendo a Reclamada, vendedora, e uma sociedade comercial, e uma vez que a reclamante comprou o bem para uma utilização não profissional, estamos perante um contrato de compra e venda de bens de consumo.

É, assim, aplicável à situação dos presentes autos, o regime do Decreto-lei n.º 84/2021, de 18 de outubro, que veio reforçar os direitos dos consumidores na compra e venda de bens móveis, de bens imóveis, de conteúdos e serviços digitais, e procede à transposição para a ordem jurídica interna da Diretiva (UE) 2019/771 e da Diretiva (UE) 2019/770.

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 n.º 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.

Nesse sentido atente-se aos seguintes artigos:

«Artigo 6.º **Requisitos subjetivos de conformidade**

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.

E

Artigo 7.º

Requisitos objetivos de conformidade



1 - Para além dos requisitos previstos no artigo anterior, 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.

2 - O profissional não fica vinculado às declarações públicas a que se refere a alínea d) do número anterior se demonstrar que:

a) Não tinha, nem podia razoavelmente ter, conhecimento da declaração pública em causa;

b) No momento da celebração do contrato, a declaração pública em causa tinha sido corrigida de forma igual ou comparável à forma por que tinha sido feita; ou

c) A decisão de contratar não poderia ter sido influenciada por aquela declaração.

3 - 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.



4 - Salvo acordo em contrário das partes, os bens devem ser entregues na versão mais recente à data da celebração do contrato.»

Ora precisamente pelo art.º 7, n.º 1, supracitado 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.

Acrescente-se que de acordo com o art. 12º do mesmo diploma:

« *Responsabilidade do profissional em caso de falta de conformidade*

1 - O profissional é responsável por qualquer falta de conformidade que se manifeste no prazo de três anos a contar da entrega do bem.

2 - Sem prejuízo do disposto nos n.os 1 a 3 do artigo 8.º, no caso de bens com elementos digitais, o profissional é responsável por qualquer falta de conformidade que ocorra ou se manifeste:

a) No prazo de três anos a contar da data em que os bens com elementos digitais foram entregues, quando o contrato estipule um único ato de fornecimento do conteúdo ou serviço digital ou quando o contrato estipule o fornecimento contínuo do conteúdo ou serviço digital durante um período até três anos; ou

b) Durante o período do contrato, quando este estipule o fornecimento contínuo do conteúdo ou serviço digital durante um período superior a três anos.

(...)

5 - A comunicação da falta de conformidade pelo consumidor deve ser efetuada, designadamente, por carta, correio eletrónico, ou por qualquer outro meio suscetível de prova, nos termos gerais.»

Assim e conforme 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 dentro do prazo legal e por diversas vezes manifestou nestes 3 anos o consumidor no caso em apreço o seu descontentamento pela falta de conformidade manifestada.

Não reconhecendo que tenha qualquer culpa no sucedido, apesar de uma carta que consta nos autos da marca D, datada de 12.12.2023, onde indica ter sido feita a reparação, apesar de mencionar que o mecanismo se encontra dobrado de forma anómala devido a uso inadequado, mas não se podendo entender que esta comunicação – até porque a reclamada realizou a primeira reparação sem custos e ao abrigo da garantia legal – seja prova de culpa da reclamante no sucedido.

Consideramos, pois, que a falta de conformidade do sofá adquirido, pela chaise longue, está verificada de acordo com a lei com a ausência de verificação dos requisitos objetivos e subjetivos supramencionados e constantes no art. 6.º e 7.º

Importa por isso analisar e determinar à luz da legislação em vigor, que direitos assistem ao consumidor em caso de falta de conformidade, como a que se considera provada existir atualmente no caso concreto.

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, e que aqui não podem ser esquecidas, sendo realmente o diploma em aplicação, da lei das garantias benéfico ao consumidor.

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 deveria receber duas almofadas, face às fotos – mesmo que ilustrativas – mas que levaram a decidir por aquela aquisição.

E nunca houve informação – no momento da compra – de que a chaise longue funcionaria como está a fazer, ou com um motor que encravasse ou fizesse barulhos não expectáveis, no recolher ou no trabalhar em apreço e alegado e em nosso entendimento comprovado pelo consumidor reclamante, tanto mais que a Reclamada reconhece estar a haver uma falta de



conformidade quando se propõe a ir trocar por uma nova a chaise longue em apreço.

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 na parte componente da chaise longue tem manifestado um comportamento que se determina estar fora dos requisitos expectáveis objetiva e subjetivamente para a conformidade do bem.

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 n.º 84/2021 faz recair o ónus da prova de que não havia desconformidade sobre o 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.

E a entrega ocorreu a 03.01.2023, sendo por isso tempestiva esta presunção.

Entendemos também que a presunção de não conformidade funciona como um indício de violação da garantia legal, 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*).

Considerando assim este tribunal que estamos perante uma falta de conformidade no bem adquirido, e em garantia, imputável ao vendedor, resta analisar os direitos que recaem sobre o mesmo, para decidir sobre o pedido de resolução do negócio.

O art. 15.º do diploma das garantias prevê:

« **Direitos do consumidor**

1 - *Em caso de falta de conformidade do bem, e nas condições estabelecidas no presente artigo, 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.

2 - 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.

3 - 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.

4 - O consumidor pode escolher entre a redução proporcional do preço, nos termos do artigo 19.º, e a resolução do contrato, nos termos do artigo 20.º, 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 disposto no artigo 18.º;

iii) Tenha recusado repor a conformidade dos bens nos termos do número anterior; 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.



5 - A redução do preço deve ser proporcional à diminuição do valor dos bens que foram recebidos pelo consumidor, em comparação com o valor que teriam se estivessem em conformidade.

6 - O consumidor não tem direito à resolução do contrato se o profissional provar que a falta de conformidade é mínima.

7 - O consumidor tem o direito de recusar o pagamento de qualquer parte remanescente do preço ao profissional até que este cumpra os deveres previstos no presente decreto-lei.

8 - O disposto no número anterior não confere ao consumidor o direito à recusa de prestações que estejam em mora.

9 - O direito à resolução do contrato ou à redução proporcional do preço pode ser exercido quando a falta de conformidade tenha levado ao perecimento ou deterioração do bem por motivo não imputável ao consumidor.

10 - Os direitos previstos no presente artigo transmitem-se ao terceiro adquirente do bem a título gratuito ou oneroso.»

Deste modo sublinhado nosso, importa desde logo destacar os direitos que assistem ao consumidor, e a hierarquia em causa, seguindo de perto o preceituado pelo Mestre Carlos Filipe Costa, no artigo “ *Breve Excurso pelo regime jurídico da compra e venda de bens móveis de consumo instituído pelo Decreto-lei n.º 84/2021, de 18 de outubro*”.¹

Assim:

« o consumidor pode prevalecer-se dos direitos previstos no n.º 1 do artigo 15.º, agora sujeitos a uma hierarquia (mitigada) no seu exercício, a saber, os direitos à reposição da conformidade, através da reparação ou da substituição do bem, o direito à redução proporcional do preço e do direito à resolução do contrato – e, cumulativamente, o direito à indemnização por perdas e danos resultantes de falta culposa do cumprimento da obrigação de conformidade (artigo 12.º, n.º 1 da Lei n.º 24/96, de 31 de julho e artigo 798.º do Código Civil, presumindo-se a culpa do profissional, nos termos do n.º 1 do artigo 799.º do Código Civil) –, quando a falta de

¹ In Revista de Direito da Responsabilidade, Ano 5 -2023, p. 882 a 910.



conformidade se manifestar dentro do prazo da garantia legal de conformidade de 3 anos, no caso dos bens móveis novos (ou recondicionados) – artigo 12.º, n.ºs 1 e 354.

Note-se que «[a] “garantia” não é aqui, portanto, uma obrigação em sentido próprio. No específico domínio da CVC [compra e venda de bens de consumo], a palavra garantia (...) não exprime mais do que uma espécie de estado de prontidão jurídica do vendedor, que se prolonga pelo tempo correspondente à duração da garantia: durante esse tempo, se se manifestar alguma falta de conformidade, constituem-se, na sua esfera jurídica, posições jurídicas negativas, correspondentes a direitos de crédito (direito à reposição da conformidade) ou a direitos potestativos do consumidor (direito à redução do preço ou à resolução do contrato)».²

E continua o artigo, com relevância para a decisão do caso em apreço que:

«Encontrando-se o consumidor liberado do ónus de prova da pré-existência da falta de conformidade, ao profissional não basta a alegação e prova de que a desconformidade inexistia no momento da celebração do contrato ou no momento da entrega do bem ao consumidor ou, até, que o bem funcionou normalmente durante algum tempo. (...)

Assim, em face de uma comprovada falta de conformidade que se haja manifestado no período da garantia legal de conformidade, o consumidor pode, numa primeira instância, escolher entre a reparação e a substituição do bem, a menos que o meio de reposição da conformidade escolhido seja jurídica ou factualmente impossível ou, em comparação com o outro meio, impuser ao profissional custos desproporcionados, tendo em conta todas as circunstâncias, incluindo (artigo 15.º, n.º 2):

a) O valor que o bem teria se não se verificasse a falta de conformidade;

b) A relevância/importância da falta de conformidade; e

² PAULO DUARTE, “O novo regime da compra e venda de bens de consumo: (apenas) algumas (das) diferenças entre a lei antiga e a lei nova”. **Vida Judiciária**. Setembro-outubro 2021, pp. 34-35.



c) A possibilidade de recurso ao meio de reposição da conformidade alternativo sem inconvenientes significativos para o consumidor.» (sublinhado e negrito nosso).

Neste sentido e perante o que é dado como provado nos autos, de um sofá adquirido com o valor total de €2220, apenas a chaise longue, como uma componente parcial está com defeito já reconhecido pela Reclamada, no sentido de poder ser substituída.

Não foi determinado o valor do componente avariado, mas é ponto assente que não é todo o bem que está com falta de conformidade, mas parte. Sendo que para os direitos inerentes e na hierarquia suprarreferida, o consumidor terá a possibilidade de escolher entre a reparação ou a substituição, se outros dos direitos em apreço não se colocarem, sendo que na primeira opção ainda se discutiria a necessidade de ausência de custos desproporcionados para o vendedor.

Contudo temos de ressaltar, seguindo o pensamento do Mestre Carlos Costa supracitado, o seguinte: «em caso de reparação, o bem reparado beneficia de um prazo de “garantia” (rectius, de responsabilidade do profissional) adicional de seis meses por cada reparação até ao limite de quatro reparações (i.e., até um limite de 5 anos de período de responsabilidade do profissional), devendo o profissional, aquando da entrega do bem reparado, transmitir ao consumidor essa informação (n.º 4).

Sempre que a reparação exija a remoção de bem que tenha sido instalado de uma forma compatível com a sua natureza e finalidade antes de a falta de conformidade se ter manifestado ou sempre que esse bem seja substituído, a obrigação de reparar ou substituir o bem inclui a retirada do bem não conforme e a instalação do bem reparado ou substituído (ou a assunção dos custos da mesma) a expensas do profissional (n.º 5).»



Importa agora analisar como relevante ainda o n.º 4 do art. 15.º do diploma em estudo:

«4 - O consumidor pode escolher entre a redução proporcional do preço, nos termos do artigo 19.º, e a resolução do contrato, nos termos do artigo 20.º, 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 disposto no artigo 18.º;

iii) Tenha recusado repor a conformidade dos bens nos termos do número anterior; 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.»

E por isso juntamo-nos à doutrina³ com a menção de que *«sem prejuízo da prioridade que é, agora, conferida ao par de “remédios” reparação/substituição do bem, o consumidor pode escolher entre a redução proporcional do preço e a resolução do contrato, nas seguintes situações (artigo 15.º, n.º 4):*

a) Quando o profissional não efetuou ou tenha recusado realizar tentativa de reposição da conformidade do bem (por ser impossível, impor custos desproporcionados ou outro motivo relacionado com o profissional) – alínea a), subalíneas i) e iii);

³ COSTA, Carlos Filipe - Breve Excurso pelo regime jurídico da compra e venda de bens móveis de consumo instituído pelo Decreto-lei n.º 84/2021, de 18 de outubro. **Revista de Direito da Responsabilidade**, Ano 5 -2023, p. 882 a 910.



b) Quando o profissional não efetuou a reparação ou a substituição do bem nos termos do artigo 18.º (nomeadamente, a título gratuito, num prazo razoável e sem grave inconveniente para o consumidor) – alínea a), subalínea ii);»

E aqui é convicção deste tribunal que o profissional realmente não realizou a reparação do bem nos termos do art.18, e por isso num prazo razoável e sem grave inconveniente para o consumidor. Pois a reclamante está há meses à espera que esta chaise longue do sofá seja reposta em condições, estando a queixar-se de anomalias desde junho 2023.

Assim e como escolha do consumidor nesta mitigada hierarquia, a reclamante dirige o seu pedido a este tribunal e já o havia feito nas reclamações realizadas de que nenhuma outra relação pretende ter com a reclamada, considerando o que se entende serem graves inconvenientes para a reclamante.

Sendo que também de acordo com a al. a) supracitada, foram alegados custos pela reclamada para o procedimento de reparação/levantamento do bem que também reforçam o direito à resolução, assim como tratar-se de uma anomalia no bem em causa que se repete, mesmo que não de forma idêntica, mas causando o transtorno e o prejuízo ao consumidor de não poder utilizar o bem de forma adequada.

Conclui-se assim pela aplicação do art. 20.º do DL n.º 84/2021, ao mencionar o mesmo que:

« 1 - O direito de resolução a que se refere a alínea c) do n.º 1 do artigo 15.º é exercido através de declaração ao profissional na qual o consumidor informa da sua decisão de pôr termo ao contrato de compra e venda.

2 - A declaração prevista no número anterior pode ser efetuada, designadamente, por carta, correio eletrónico, ou por qualquer outro meio suscetível de prova, nos termos gerais.



3 - Se a falta de conformidade respeitar a uma parte dos bens e se verifique fundamento para a resolução do contrato nos termos do artigo 15.º, o consumidor tem o direito a resolver o contrato na parte relativa ao bem não conforme ou a quaisquer bens adquiridos conjuntamente com o bem não conforme caso não seja razoavelmente expectável que o consumidor aceite a manutenção do contrato apenas com os bens conformes.

4 - O exercício do direito de resolução do contrato no seu conjunto ou, nos termos do número anterior, em relação a alguns dos bens, determina:

a) A obrigação de o consumidor devolver os bens ao profissional, a expensas deste;

b) A obrigação de o profissional reembolsar o consumidor do preço pago pelos bens após a sua receção ou de prova do seu envio, apresentada pelo consumidor.

5 - O profissional deve efetuar o reembolso dos pagamentos através do mesmo meio de pagamento que tiver sido utilizado pelo consumidor na transação inicial (...)» (sublinhado nosso).

Desta feita e considerando que entre outras comunicações, em email datado de 28.10.2023 e conforme consta dos autos, a reclamante solicitou a resolução do contrato, e perante a falta de conformidade apurada e provada.

Entende, pois, este tribunal ter o consumidor o direito a resolver o contrato nos termos do n.º 3 do art.º 20, não aceitando a manutenção do contrato, devendo ser devolvido o bem adquirido, a expensas do profissional, e este reembolsar o consumidor do preço pago pelo bem, após a sua receção nas instalações, utilizando para o respetivo reembolso o mesmo meio de pagamento que foi usado pela reclamante na transação inicial.



7. Da decisão

Atento ao exposto, e sem necessidade de mais considerações, considera-se a ação totalmente procedente, condenando-se a Reclamada à resolução do negócio.

Deposite e notifique.

Lisboa, 12 fevereiro 2024

A juiz-árbitro

Eleonora Santos