

SENTENÇA

Processo n.º: 2894/2021.

REQUERENTE: A

REQUERIDA: B

#

SUMÁRIO: A questão levantada, relativamente à existência ou não de uma hierarquia de direitos e da escolha do seu exercício perante o vendedor, é esclarecido no n.º 5 do artigo 4.º do diploma mencionado que prescreve: *“O consumidor pode exercer qualquer dos direitos referidos nos números anteriores, salvo se tal se manifestar impossível ou constituir abuso de direito, nos termos gerais”*. Há um elemento literal, resultante da utilização do termo “qualquer”, que aponta no sentido de não ser imposta uma hierarquia de escolha ao consumidor, acompanhado de um elemento histórico, uma vez que a anterior redação do artigo 12.º da LDC – Lei de Defesa do Consumidor não previa qualquer hierarquia de direitos e o preâmbulo do D.L. n.º 67/2003 afirma a intenção de não existir a perda de direitos. O “remédio” apontado pela requerida de substituição do “módulo de canto” e colocação de novo revestimento no outro módulo, para assegurar a uniformização de cores, implicando este processo a recolha dos módulos em sua casa, remessa para os serviços técnicos da requerida, retirada e colocação do revestimento no módulo que não apresenta defeito, aguardar a fabricação do novo módulo de canto e obter a entrega dos mesmos, passando um deles a ser recondicionado ou reparado e não novo, não parece constituir uma operação conducente ao preenchimento do conceito de pequena anomalia ou defeito facilmente reparável, como tidos ou interpretados no acórdão supra mencionado, sem prejuízo de se reconhecer que a requerida se dispôs a reparar a falta de conformidade verificada.

#

I – RELATÓRIO:

1 – No pedido dirigido ao CNIACC na sua reclamação, o requerente pede a substituição do conjunto de sofá todo, dois módulos, ou a devolução de todo o dinheiro, € 3580,00, quando da recolha do sofá.

2 – Alega, resumidamente, que adquiriu um sofá à requerida constituído por dois módulos que foi entregue a 28/11/2021. No momento da entrega o “módulo de canto” apresentava dois

CNIACC – Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo

Rua D. Afonso Henriques, nº 1 4700 – 030 Braga

Tl:253 619 607

email: geral@cniacc.pt

defeitos, raspões e linha solta, que foram apontados na guia de transporte e foram tiradas fotografias pelos responsáveis pela entrega. Mais tarde verificou que o “módulo de canto” se apresentava torto, facto que reportou à requerida presencialmente na loja da requerida em Y e por correio eletrónico datado de 01/10/2021. Foi agendada uma visita de um técnico da requerida que informou que o “módulo de canto” tinha um defeito estrutural, daí estar torto, indicando o técnico da requerida que iria sugerir no seu relatório a substituição do módulo pois era uma situação irreparável. Após vários contactos com a requerida foi informado que o relatório tinha sido enviado para Itália a 12/10/2021 e a 24/11/2021 recebeu um email a informar que iria ser substituído o “módulo de canto” e por forma a evitar contrastes de tonalidade, iriam proceder à substituição do revestimento do outro módulo. O requerente informou a requerida que não aceitava a solução por entender não ser razoável ficar sem o sofá por qualquer período de tempo para fazerem a reparação num sofá novo e também não ser aceitável que um dos módulos tenha que sofrer uma ação de troca de revestimento para que tenha acesso a um produto que comprou novo, sendo que o segundo módulo acabará por ser um produto recondicionado.

2 – Regularmente citada e notificada para a data de audiência, a requerida veio autos confirmar as faltas de conformidades detetadas e indicar que a substituição do revestimento do segundo módulo era uma cortesia e atenção ao cliente que não foi avaliada pelo requerente, alegando que a operação de retirada do revestimento e colocação de um novo, era uma operação simples a executar por técnicos especializados, indicando que o módulo teria de ser recolhido para as instalações técnicas e entregando de seguida toda a composição devidamente uniformizada. A requerida não apresentou contestação.

3 – Foi realizada a audiência de julgamento com a presença do requerente, do representante da requerida e não foram apresentadas testemunhas.

#

II – SANEAMENTO, OBJECTO DE LITÍGIO E QUESTÕES A RESOLVER:

O tribunal é competente em razão do território (o contrato foi celebrado no concelho de residência do requerente, localizada no concelho de Y, município que não se encontra abrangido por outro centro de arbitragem de conflitos de consumo), cabendo na competência deste Tribunal (nos termos do artigo 3.º do regulamento do CNIACC e por despacho do Secretário de Estado da Justiça n.º 20778/2009 de 8 de Setembro).

CNIACC – Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo

Rua D. Afonso Henriques, nº 1 4700 – 030 Braga

TI:253 619 607

email: geral@cniacc.pt

As partes são legítimas e capazes.

O objeto do litígio concentra-se na questão de saber se ao requerente assiste o direito de ver substituído o conjunto de sofá de dois módulos ou a resolução do contrato celebrado com a requerida e consequente devolução do valor pago de € 3580,00, quando da recolha do sofá.

São questões a resolver as de 1) conhecer da falta de conformidade do bem e 2) dos direitos do requerente.

#

III - FUNDAMENTOS DA SENTENÇA:

A – Matéria de facto provada com interesse para a decisão da causa:

1 – O requerente celebrou com a requerida, a 22/05/2021, um contrato de compra de um sofá composto por dois módulos, um programa de nódoas e acidentes “extra” pele 5 anos, um kit de limpeza e manutenção de pele e a entrega do sofá, no valor de € 3.580,00 (três mil quinhentos e oitenta euros), como resultou do documento junto a folhas 3 dos autos e das declarações do requerente e do representante da requerida em audiência.

2 – O requerente procedeu ao pagamento do preço acordado em duas tranches uma no valor de € 1.253,00 (mil duzentos e cinquenta e três euros) a 22/05/2021 e a outra, no valor de € 2327,00 (dois mil trezentos e vinte e sete euros) a 18/09/2021, como resultou dos documentos juntos a folhas 5 e 6 dos autos e das declarações do requerente e do representante da requerida em audiência.

3 - Em data não concretamente apurada, mas anterior a 01/10/2021, o sofá adquirido foi entregue na residência do requerente, como resultou da reclamação e das declarações do requerente em audiência.

4 – A 01/10/2021 o requerente enviou à requerida um correio eletrónico com fotografias com os defeitos que verificou no “módulo de canto”, como resultou do documento junto a folhas 7, 8 e 9 dos autos e das declarações do requerente em audiência.

5 – No dia 11/10/2021 um técnico da requerida dirigiu-se à residência do requerente tendo realizado uma inspeção técnica de qual resultou um relatório onde se lê: *“Foi efetuada inspeção de um sofá com módulo de canto da B em pele onde foi verificado a existência de*

CNIACC – Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo

Rua D. Afonso Henriques, nº 1 4700 – 030 Braga

Tl:253 619 607

email: geral@cniacc.pt

duas pequenas raspadelas devido ao transporte e também foi verificado sendo este o maior problema existente no sofá que o módulo de canto e chaise encontra-se mal construído e existe uma inclinação de cerca de 5 centímetros de um lado a outro do sofá.

Trata-se claramente de um problema estrutural em que não nos é possível efetuar ajuste e ou reparação já que o módulo está mal construído de fábrica.”, como resultou do relatório junto pela requerida a folhas 15 e 16 dos autos e das declarações do representante da requerida em audiência.

6- A 24/11/2021, por correio eletrónico, a requerida informou o requerente que iria “*proceder a troca dos elementos chaiselong que se encontra não conforme e de forma a evitar contrastes de tonalidade com o sofá acoplado, serão substituídos os seus revestimentos*”, indicando que teriam de recolher o módulo sem defeito e que o prazo de entrega seria semelhante ao anterior, como resultou do documento junto a folhas 10 dos autos.

7 – Nesse mesmo dia o requerente respondeu ao correio eletrónico enviado pela requerida informando que não aceitava a solução para a resolução do problema, indicando só estar disponível para aceitar a entrega de um sofá novo no momento da recolha do sofá com defeito ou a devolução do dinheiro quando da recolha do sofá com defeito, como resultou do documento junto a folhas 11 dos autos e das declarações do requerente em audiência.

#

B – Motivação:

O processo arbitral de consumo, atendendo às várias fases que compõem este procedimento RAL (mediação, conciliação e arbitragem), é sempre mutável e pode sofrer alguma instabilidade, com contestações a serem apresentadas muitas vezes a dias da audiência, os pedidos a serem alterados em sede de audiência em função do cumprimento parcial do pedido ou da alteração das circunstâncias, vicissitudes que muitas vezes somente em audiência e com a audição das partes e testemunhas se conseguem sanar.

Para além da motivação acima indicada quanto a cada facto fixado, a factualidade dada como provada foi obtida através da consulta da documentação e comunicações remetidas aos autos pelo requerente e pela requerida e das declarações prestadas em audiência.

Da reclamação do requerente resultam factos, que não foram contraditados pela requerida, cujas comunicações e declarações do seu representante em audiência confirmam a falta de conformidade verificada no sofá vendido.

Da posição das partes resulta um acordo quanto à verificação da não conformidade no bem em causa, confirmado pelas declarações prestadas em audiência de forma clara, objetiva e segura, o que permitiu fixar com certeza os factos atinentes a esta matéria, bem como os relativos às comunicações trocadas entre elas.

Em conclusão, com base na análise crítica da prova trazida aos autos, acima descrita, se formou a convicção do tribunal na verificação dos factos dados como provados.

#

C – O Mérito da Causa:

1) - conhecer da falta de conformidade do bem:

Está em causa a responsabilidade da requerida no âmbito do quadro legislativo referente à venda de bens de consumo e das garantias a ela relativas, ou, numa formulação mais atualista, dos direitos do consumidor na compra e venda de bens.

Esta matéria encontra-se atualmente regulada pelo Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de Outubro, que transpõe para a ordem jurídica nacional a Diretiva (UE) n.º 2019/771, de 20 de Maio de 2019, tendo entrado em vigor no ordenamento jurídico a 1 de Janeiro de 2022.

Este diploma procedeu à revogação da Lei n.º 67/2003, de 8 de Abril, estabelecendo no entanto que a sua aplicação, quanto aos contratos de compra e venda de bens móveis, somente ocorre quanto aos contratos celebrados após a sua entrada em vigor, ou seja os celebrados após o dia 1 de Janeiro de 2022.

Tendo o contrato em discussão nos autos sido celebrado em Maio de 2021, ao presente litígio aplica-se o regime anterior relativo a certos aspetos da venda de bens de consumo e das garantias a ela relativas.

Determina o artigo 2.º da Lei n.º 67/2003, sob a epígrafe “*conformidade com o contrato*”, que o vendedor deve entregar ao consumidor um bem que seja conforme com o contrato celebrado, considerando que se presume existir não conformidade com o contrato quando o bem não apresentar as qualidades do bem que tenha sido apresentado ao consumidor

como modelo, não apresentar as qualidades de bens do mesmo tipo, que o consumidor pode razoavelmente esperar atendendo à natureza do bem, e não seja adequado à utilização que habitualmente lhe é dada.

Este diploma estabelece ainda uma presunção quanto à falta de conformidade do bem, como realçado por Pedro Falcão, em “O REGIME DA VENDA DE BENS DE CONSUMO NA

JURISPRUDÊNCIA PORTUGUESA RECENTE”, RJLB – Revista Jurídica Luso-Brasileira, ano 5 (2019), n.º 2, fls. 1655: *“O Decreto-Lei n.º 67/2003 consagra ainda a presunção de que a falta de conformidade do bem de consumo manifestada no prazo de 2 anos, tratando-se de bens móveis corpóreos, ou no prazo de 5 anos, tratando-se de bens imóveis, já existia no momento da entrega do bem ao consumidor, cabendo assim ao vendedor, que responde por qualquer desconformidade verificada no momento da entrega, provar o contrário (cfr. art. 3.º/2).”*.

No presente caso a falta de conformidade do “módulo de canto” do sofá adquirido pelo requerente à requerida ficou demonstrado e aceite por esta, apresentando um defeito estrutural resultante do processo de fabrico e raspadelas na pele, resultantes do transporte.

2) - dos direitos do requerente:

Seguindo o Autor e o estudo acima citados, retiramos que: *“O regime atribuí ao consumidor o direito à reposição, sem encargos, da conformidade com o contrato, por recurso à reparação ou à substituição da coisa — no prazo máximo de 30 dias tratando-se de bens móveis ou num prazo razoável tratando-se de bens imóveis, em qualquer caso sem grave inconveniente para o consumidor —, ou ainda à redução adequada do preço da coisa ou à resolução do contrato, podendo o consumidor optar por qualquer das hipóteses, a não ser que tal seja impossível ou constitua abuso do direito (cfr. art. 4.º). A estes acresce o direito a ser indemnizado dos danos patrimoniais e não patrimoniais eventualmente resultantes da desconformidade (cfr. art. 12.º/1 da Lei de Defesa do Consumidor). Muito embora o art. 4.º, tal como resultou na transposição, pareça efetivamente atribuir qualquer dos direitos em livre escolha, há na doutrina quem defenda a hierarquização destes direitos, em conformidade com o disposto na Diretiva (cfr. art. 3.º/3 e 5). João Calvão da Silva chega mesmo a afirmar que «o consumidor tem o poder-dever de seguir primeiramente e preferencialmente a via da reposição da conformidade devida (pela reparação ou substituição da coisa) sempre que possível e proporcionada, em nome da conservação do negócio jurídico, tão importante numa economia*

de contratação em cadeia, e só subsidiariamente o caminho da redução do preço ou resolução do contrato». Reconhecendo a pertinência de jure constituendo dos argumentos, Jorge Morais Carvalho não deixa, todavia, de afirmar que «a lei atual parece clara não só no sentido de não existir uma ordem entre os direitos, mas também no sentido de a escolha caber ao consumidor»”.

A questão levantada, relativamente à existência ou não de uma hierarquia de direitos e da escolha do seu exercício perante o vendedor, é esclarecido no n.º 5 do artigo 4.º do diploma mencionado que prescreve: *“O consumidor pode exercer qualquer dos direitos referidos nos números anteriores, salvo se tal se manifestar impossível ou constituir abuso de direito, nos termos gerais”*.

Há um elemento literal, resultante da utilização do termo “qualquer”, que aponta no sentido de não ser imposta uma hierarquia de escolha ao consumidor, acompanhado de um elemento histórico, uma vez que a anterior redação do artigo 12.º da LDC – Lei de Defesa do Consumidor não previa qualquer hierarquia de direitos e o preâmbulo do D.L. n.º 67/2003 afirma a intenção de não existir a perda de direitos.

No presente caso o requerente formula o pedido de substituição dos dois módulos que constituem o sofá, não aceitando a troca do “módulo de canto” acompanhado da substituição do revestimento do outro módulo, pois desta operação resultaria um bem recondicionado e não novo como o adquirido.

Subsidiariamente pede a resolução do contrato com a devolução do preço pago.

Como acima ficou dito a escolha do consumidor, quanto aos direitos a exercer perante o vendedor, somente se encontra limitada pela impossibilidade ou pelo seu exercício em abuso de direito.

Sobre esta matéria o Tribunal da Relação de Lisboa, em acórdão proferido a 6 de Julho de 2017, no processo 899/17.1YRLSB-8, publicado em www.dgsi.pt, decidiu: *“À luz do princípio da boa fé (e concretamente do instituto do abuso de direito incluído na boa fé objectiva) poderá impor-se sempre o recurso por parte do consumidor ao exercício de um dos direitos teoricamente ao seu dispor, ainda que porventura o mesmo manifestasse e compreensivelmente preferência pelo exercício de outro direito que lhe fosse mais conveniente: em termos gerais, pode então dizer-se que a escolha do consumidor se encontra limitada, à luz do que dispõe o artigo 4.º, n.º 5, do Decreto-Lei n.º 67/2003, de 8 de Abril, pelo respeito pelo*

CNIACC – Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo

Rua D. Afonso Henriques, n.º 1 4700 – 030 Braga

Tl:253 619 607

email: geral@cniacc.pt

princípio da boa fé, pelo que a sua pretensão de substituição do bem terá de ser recusada “quando, e perante pequena anomalia ou defeito facilmente reparável, o vendedor se dispõe a repará-la prontamente”.

O “remédio” apontado pela requerida de substituição do “módulo de canto” e colocação de novo revestimento no outro módulo, para assegurar a uniformização de cores, implicando este processo a recolha dos módulos em sua casa, remessa para os serviços técnicos da requerida, retirada e colocação do revestimento no módulo que não apresenta defeito, aguardar a fabricação do novo módulo de canto e obter a entrega dos mesmos, passando um deles a ser recondicionado ou reparado e não novo, não parece constituir uma operação conducente ao preenchimento do conceito de pequena anomalia ou defeito facilmente reparável, como tidos ou interpretados no acórdão supra mencionado, sem prejuízo de se reconhecer que a requerida se dispôs a reparar a falta de conformidade verificada.

Ao pedir a substituição dos dois módulos do sofá que adquiriu à requerida por dois módulos novos, o requerente não atua em abuso de direito, exercendo um dos direitos consagrados na legislação aplicável, pelo que se terá de anuir ao pedido formulado.

#

IV – DECISÃO:

Julgo totalmente procedente a reclamação apresentada e o pedido formulado, condenando a requerida a substituir os dois módulos do sofá vendido ao requerente por dois módulos novos.

Sem Custas.
Valor: € 3.580,00.
Notifique.
Lisboa, 30 de Março de 2022.

O Juiz-árbitro,