



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**Processo nº 1908/ 2022**

## **TÓPICOS**

**Serviço:** Mobiliário e acessórios para casa e jardim

**Tipo de problema:** Impróprio para o objectivo pretendido

**Direito aplicável:** Decreto-Lei nº 67/2003, de 8 de abril

**Pedido do Consumidor:** Reparação ou substituição do sofá ao abrigo da garantia, ou resolução do contrato com devolução do valor pago pelo bem, respectivo transporte e impermeabilização, no total de €1.250,00.

---

## **SENTENÇA Nº 415 / 2022**

### **1. PARTES**

Versam os presentes autos sobre a resolução de litígio arbitral em que são

**Reclamante:** ----, com identificação nos autos;

e

**Reclamada:** -----, com identificação nos autos também.

### **2. OBJETO DO LITÍGIO**

Alega a Reclamante, em síntese, que adquiriu junto da Reclamada um sofá que tinha problemas comunicados à Reclamada a qual, por sua vez, apenas eliminou um deles. Pede, a final, a condenação da Reclamada na *reparação* dos demais problemas. Indica, como valor, € 1259,00 (cf. reclamação a fls. 1 e ss.).

Por sua vez, veio a Reclamada em comunicação dirigida ao CACCL, reconheceu que o sofá que vendeu à Reclamante apresentava um defeito de fabrico, ao nível do segundo assento, que a Reclamada eliminou. Quantos aos demais problemas comunicados pela Reclamante, recusa a Reclamada que os mesmos sejam defeitos (cf. *email* de 27 de maio de 2022 a fls. 27).



### **3. FUNDAMENTAÇÃO**

#### **3.1. DE FACTO**

##### **3.1.1. Factos Provados**

Da discussão da causa, resultaram provados os seguintes factos:

1. A 10 de maio de 2021, a Reclamante adquiriu um sofá à Reclamada, por € 1,109 (cf. nota de encomenda a fls. 12);
2. A Reclamante adquiriu o mencionado sofá para a sua casa (cf. declarações da Reclamante);
3. O sofá, respetivo modelo, cor e tamanho foi escolhido pela Reclamante (cf. declarações da Reclamante e da Reclamada);
4. Para tanto, a Reclamante viu na loja da Reclamada um sofá igual ao que escolheu, mas com maiores dimensões (cf. declarações da Reclamante e da Reclamada);
5. Uma vez que a Reclamante pretendia um sofá igual ao que viu na loja, mas com dimensão inferior, a Reclamada começou por propor a redução de 10 cm a cada uma das almofadas do sofá, num total de 30 cm (cf. declarações da Reclamada e nota de encomenda junto a fls. 12);
6. Ficando o sofá assim escolhido com medida superior à pretendida pela Reclamante, a Reclamada propôs à Reclamante a retirada de mais 10 cm a cada uma das almofadas do sofá ou, em alternativa, a redução de 10 cm a cada um dos braços do modelo que a Reclamada viu em exposição da loja (cf. declarações da Reclamada e nota de encomenda junto a fls. 12);
7. A Reclamante optou pela redução dos braços do modelo de sofá escolhido em 10 cm, num total de 20 cm (cf. declarações da Reclamada e nota de encomenda junto a fls. 12);
8. Os encostos da cabeça do sofá escolhido pela Reclamante, num total de 3, são de espuma e reclináveis, podendo ficar em posições diferentes (cf. declarações da Reclamada e imagens a fls. 17 e seguintes);
9. Consoante a direção dos pelos do sofá da Reclamante e a exposição à luz o sofá poderá apresentar diferente cor (cf. declarações da Reclamante e declarações da Reclamada);

10. A 17 de junho de 2021, a Reclamada entregou o sofá à Reclamante (cf. guia de remessa junto a fls. 13);
11. A Reclamada entregou à Reclamante o modelo de sofá escolhido pela Reclamante, com as dimensões acordadas (cf. declarações da Reclamada);
12. A 21 de junho, a Reclamante manifestou à Reclamada o seu descontentamento relativamente às seguintes situações do sofá (cf. declarações da Reclamante): - O braço do sofá, ao nível da costura, enchimento e proporções;
  - Sentir-se a madeira no encosto lombar do segundo assento;
  - O encosto da cabeça da *chaise longue*, ser diferente em termos de largura e de altura;
  - A incidência da luz alterar as cores do sofá.
13. A Reclamada fez deslocar os seus técnicos a casa da Reclamante para ver o sofá (cf. declarações da Reclamante e da Reclamada);
14. A Reclamada trocou a almofada do encosto lombar do segundo assento, deixando de sentir-se a madeira no encosto (cf. declarações da Reclamante e declarações da Reclamada);
15. O braço do sofá da Reclamante é de tamanho inferior ao braço do sofá que a Reclamante viu na loja (cf. declarações da Reclamante, da Reclamada e imagens a fls. 17 e 18);
16. O encosto da cabeça do *chaise longue* da Reclamante é o constante de imagens a fls. 19, 20 e 21;
17. A 3 de outubro de 2021, a Reclamante apresentou reclamação no livro de reclamações da Reclamada (cf. doc. a fls. 16).

### **3.1.2. Factos Não Provados**

Da discussão da causa, não resultaram provados os seguintes factos:

- A. Que a cabeça do *chaise longue* do sofá da Reclamante seja diferente, em termos de dimensão, dos demais encostos do sofá;
- B. A existência de problemas ao nível da costura ou do enchimento dos braços do sofá da Reclamante.



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

### 3.1.3. Motivação

A convicção do Tribunal quanto à matéria de facto assentou no conjunto da prova produzida nos autos, analisada, conjugada e criticamente, à luz das regras de experiência e de acordo com juízos de normalidade, segundo as regras da repartição do ónus da prova.

Tal prova consistiu, antes de mais, nos documentos juntos aos autos, com especial relevância para os documentos mencionados a propósito de cada um dos factos dados como provados.

Foram ainda tomadas em consideração as declarações de parte da Reclamante e as declarações de parte da Reclamada.

Quanto às declarações de parte da Reclamante, sobressai o facto de a mesma ter declarado que adquiriu o mencionado sofá para a sua habitação e que, reportados à Reclamada um conjunto de problemas no sofá, a Reclamada substituiu o encosto lombar do segundo assento, deixando este de ter problemas ao nível do encosto. Que, quanto aos demais problemas comunicados à Reclamada, a mesma recusou-se a fazer qualquer intervenção no sofá.

Foi ainda, por iniciativa do Tribunal, ouvido o legal representante da Reclamada, que foi o responsável por ter vendido à Reclamante o mencionado sofá. Do mencionado depoimento, sobressai o facto de o sofá ter sido reduzido de acordo com as medidas escolhidas pela Reclamante, de modo a caber no local ao qual se destinava. Quanto aos encostos ao nível da cabeça, esclareceu a Reclamada que os mesmos são em espuma e reclináveis, motivo pelo qual podem ficar em posição diferente uns dos outros. Que o sofá, consoante a posição/sentido dos pelos e a incidência de luz pode ter cor diferente.

No que concerne ao facto não provado A., apesar das declarações da Reclamante e de as fotografias que a mesma juntou do sofá a fls. 19, 20 e 21, não é possível dar como provado das mesmas que o encosto da cabeça da *chaise longue* da Reclamante seja diferente, em termos de dimensão, dos demais encostos do sofá. Com efeito, estamos perante peças em espuma, que podem ser movimentadas e, portanto, consoante a posição em que fiquem colocadas, podem criar a ilusão de serem de tamanho/altura diferentes. Isso mesmo resulta da fotografia junto a fls. 22 pela Reclamante e que diz respeito ao modelo da loja, onde é possível observar que a espuma de um dos encostos da cabeça está ligeiramente mais adiantada que os demais. Assim, e não sendo perceptível a olho nu, se o encosto da cabeça da *chaise longue*, do sofá da Reclamante é diferente, em termos de dimensão, dos demais, impunha-se prova adicional. Por exemplo, uma fotografia dos mencionados encostos, todos eles



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



colocados na mesma exata posição, acompanhados de uma fita métrica encostada.

No que concerne ao facto não provado D., apesar das declarações da Reclamante e de as fotografias que a mesma juntou, não é possível dar como provado qualquer problema ao nível da costura ou do enchimento dos braços do sofá da Reclamante. Impunha-se, a nosso ver, prova adicional a produzir, nos termos gerais, pela Reclamante.

Termos em que respondeu o Tribunal à matéria de facto do modo acima fundamentado.

### **3.2. DE DIREITO**

O Tribunal é competente.

\*

As Partes têm personalidade e capacidade judiciárias e são legítimas.

Não há nulidades, exceções ou questões prévias de que cumpra officiosamente conhecer.

\*

A Reclamante adquiriu um sofá para uso não profissional a sociedade que se dedica, com intuito lucrativo, à sua comercialização (cf. factos provados n.ºs 1 e 2).

Desta feita, o negócio jurídico em apreço é *uma compra e venda de bens de consumo*, abrangida pelo regime constante do Decreto-Lei n.º 67/2003, de 8 de abril, em vigor à data dos factos.

De acordo com o disposto no n.º 1 do artigo 2.º do DL n.º 67/2003, o vendedor tem o dever de entregar ao consumidor bens que estejam conformes com o contrato de compra e venda, estabelecendo o seu n.º 2 uma presunção de que os bens não são conformes com o contrato se se verificar algum dos factos descritos nas alíneas a) a d).



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

Voltando ao caso dos autos, está provado que a Reclamante comprou um sofá à Reclamante que, em certo momento, concretamente não apurado, mas antes de decorridos dois anos sobre a data da sua aquisição, revelou problemas ao nível do encontro lombar do segundo assento que a Reclamada eliminou, por meio da sua substituição. Contudo, com exceção desta situação, cuja reposição foi efetuada pela Reclamada, não ficou provada mais nenhuma desconformidade.

Senão vejamos.

Quanto aos braços do sofá, apenas ficou provado que as suas dimensões são inferiores às do sofá que a Reclamada viu na loja. Contudo, também ficou provado que a mencionada redução foi acordada pelas partes, não podendo a Reclamante ignorar que ia receber um sofá cujos braços iam ser menores, em 10 cm cada um, em comparação com os braços do sofá que viu na loja. Mais: por ocasião da compra, a Reclamante poderia, requerendo, manter os braços com a mesma dimensão dos braços do sofá que viu na loja, reduzindo ainda mais o tamanho das almofadas do sofá. Contudo, optou por reduzir a dimensão dos braços. Assim, não existe qualquer desconformidade do sofá quanto aos braços do mesmo. Apenas, e não mais de que isso, um desagrado da Reclamante com o resultado final visual da redução dos braços do sofá que contratou.

No que diz respeito ao encosto da cabeça da *chaise longue*, não tendo ficado provado que o mesmo era diferente, em dimensão, dos demais encostos, mas apenas que, sendo reclinável, podia ficar numa posição final diferente da dos demais encostos, também não ocorre qualquer desconformidade do bem entregue.

Por fim, quanto à incidência da luz alterar as cores do sofá, também tal facto não pode ser considerado uma desconformidade do bem vendido à Reclamante. Com efeito, conforme é do conhecimento público, consoante a incidência da luz no sofá, os mesmos podem aparentar ter cores diferentes. Ora, não tendo a Reclamante alegado que a Reclamada lhe assegurou que a cor do sofá escolhido seria exatamente a mesma independentemente da incidência da luz, temos de concluir que a Reclamante cumpriu com o acordado. Apenas voltou a ocorrer, e não mais do que isso, um desagrado da Reclamante com o resultado final visual da cor do sofá em função da incidência da luz no local onde o mesmo foi colocado.

Nestes termos, em face do exposto, apenas se pode concluir pela improcedência da ação.



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

#### **4. DECISÃO**

Pelo exposto, por não provada, julga-se improcedente a presente reclamação, e, em consequência, absolve-se a Reclamada do pedido.

Fixa-se à ação o valor de € 1259,00 (mil duzentos e cinquenta e nove euros) o valor indicado pela Reclamante e que não mereceu oposição pela Reclamada.

Sem custas adicionais.

Notifique, com cópia.

Lisboa, 2 de dezembro de 2022.

O Juiz Árbitro,

**(Tiago Soares da Fonseca)**