



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

**Processo nº 1533 / 2022**

## **TÓPICOS**

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

**Tipo de problema:** Não conforme à encomenda

**Direito aplicável:** al. d do nº 2 do artigo 2º do DL nº 67/2003 de 08/04; art. 400º do CC; n.º 1 do artigo 342º do C.C

**Pedido do Consumidor:** Devolução do sofá e restituição do valor pago pelo mesmo (1.398,00€).

---

## **SENTENÇA Nº 111 / 2023**

**Requerente:**

**Requerida:**

**Interveniente:**

## **SUMÁRIO:**

I – A presunção legal plasmada na al. d do n.º 2 do artigo 2º do DL n.º 67/2003 de 08/04, transporta-nos para a regra da coincidência, ou seja, para se afirmar conforme ao contrato, o bem de consumo adquirido apresentará as qualidades e o desempenho habituais nos bens do mesmo tipo, segundo o juízo de equidade tal qual aplicável ao cumprimento das obrigações genéricas, nos termos do disposto no art. 400º do CC.

II – A prova desta não coincidência do bem de consumo adquirido, às qualidades e ao desempenho habituais nos bens do mesmo tipo, nos termos do disposto no n.º 1 do artigo 342º do C.C. incumbe ao adquirente/ consumidor.



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



## 1. Relatório

**1.1.** O Requerente pretendendo a resolução do contrato de compra e venda do sofá adquirido à Requerida e subsequente resolução do valor pago pelo mesmo (€1.398,00), vem em suma alegar na sua reclamação inicial que o mesmo manifestou não conformidade no prazo de garantia legal de dois anos a contar da data da sua aquisição (12/09/2020) como o seja a apresentação de manchas apesar do tratamento anti-manchas que adquiriu conjuntamente com o sofá pelo preço de €99,00 e cuja tentativa de remoção ocasionou um aspeto desgastado total do tecido e não tendo as mesmas manchas desaparecido.

**1.2.** Citada, a Requerida apresentou contestação, defendendo-se por exceção alegando a incompetência absoluta do Tribunal arbitral para conhecimento da presente matéria e no demais pugnando pela improcedência da presente demanda, alega em suma a inexistência de qualquer não conformidade do bem, centrando-se os factos no tratamento anti-mancha que fora aplicado por um parceiro da Requerida, sendo que as soluções constantes do pedido formulado mostram-se manifestamente excessivas e desproporcionadas. Assim, impulsionando a intervenção processual desta terceira entidade ----

**1.3.** Perante a não oposição do Requerente, a intervenção de ---- foi admitida, a título acessório, e notificada para o efeito corroborou os fundamentos de defesa da Requerida, impugnando os factos versados na Reclamação inicial.

\*

A audiência realizou-se com a presença da Requerente assessorado por Jurista da DECO, da legal Mandatária da Requerida e da Interveniente, nos termos do disposto na primeira parte do n.º 3 do artigo 35º da L.A.V., com a redação que lhe veio a ser conferida pela Lei n.º 63/2011 de 14/12.

\*

### 2.1 Objeto de Litígio

A presente querela cinge-se na seguinte questão, nos termos e para os efeitos do disposto na al. b) do n.º 3 do artigo 10º do C.P.C. em conjugação com o n.º 1 do artigo 342º do C.C. se deve ser declarada a resolução do contrato de compra e venda do bem e subsequente devolução pela Requerida ao Requerente do montante entregue a título de preço €1329,00.

### 2.2 Valor da Ação

€1.329,00 (mil trezentos e vinte e nove euros) \*



### **3. Fundamentação**

#### **3.1. Dos Factos**

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

Resultam provados os seguintes factos, com interesse para a demanda arbitral:

1. A Requerida tem por objeto a compra e venda de sofás, entre outros;
2. O Requerente é uma consumidora dos bens comercializados pela Requerida;
3. A 12/09/2020 o reclamante adquiriu no estabelecimento comercial da Reclamada sito em --- um sofá Pandora com chaise long, no tecido Kena Cream, pelo preço de €1230,00 (mil duzentos e trinta euros)
4. Nessa mesma altura o Requerente contratou com a Requerida um tratamento anti-manchas Protect Plus, Chaise-Longe pelo preço de €99,00, correspondente à garantia de remoção de manchas pelo período de 5 anos
5. Requerida socorreu-se de parceiro comercial, ----, para aplicação daquele tratamento anti-manchas
6. Por apresentar manchas, o Requerente denunciou a situação, e a 21/12/2021 a Interveniente deslocou técnicos à habitação do Requerente para procederem à limpeza e remoção das manchas
7. As várias manchas foram efetivamente removidas
8. As referidas manchas advinham de “uso do sofá”, nomeadamente do cão do Requerente subir para o sofá
9. A 22/12/2021 o Requerente contactou novamente a interveniente denunciando o aparecimento de novas manchas
10. A 23/02/2022 a Interveniente deslocou nova equipa a habitação do Requerente não tendo nesta logrado a remoção das manchas do sofá



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



### 3.1.2. Dos Factos não Provados

Resultam não provados os seguintes factos com interesse para a demanda arbitral.

1. A 21/12/2021 a equipa da Interveniente com a remoção das manchas deixaram o sofá com uma cor não uniforme
2. A 23/02/2022 a equipa da Interveniente com a tentativa de remoção das manchas danificaram o tecido de uma parte do sofá tendo este ficado com um aspeto desgastado
3. O sofá encontra-se inutilizável apos a intervenção da Interveniente, apresentando-se atualmente com manchas

\*

### 3.2. Motivação

**A fixação da matéria dada como provada e não provada** resultou da audição da Requerente que confessa os factos, não havendo incongruência na linha cronológica dos factos nas várias peças processuais junta aos autos, moldando ainda este Tribunal a convicção com base na fatura junta aos autos, relativamente os produtos adquiridos (produtos e serviços) À Requerida, e nas fotografias untas aos autos.

Na sua essência os factos resultam provados por acordo das partes, isto porque em sede de declarações de parte o Requerente corroborou na íntegra o teor da sua reclamação inicial, de forma isenta e coerente, não colocando em causa o vínculo contratual que une as partes ou a não conformidade manifesta no bem, corroborados, tais factos, pela junção aos autos de fatura de aquisição do bem e relatório fotográfico do estado do mesmo.

**Já quanto à fixação da matéria dada como não provada** resultou da ausência de qualquer elemento probatório que permitisse a este Tribunal conhecer dos factos que são alegados pelas partes.

\*



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

### **3.3. Do Direito**

#### **3.3.1. Da Questão Prévia – DA COMPETÊNCIA DO TRIBUNAL ARBITRAL**

Nos termos do disposto no artigo 18º da LAV, o Tribunal Arbitral tem competência para conhecer da sua própria competência – princípio da competência competência, Sendo que, no caso concreto não será de afastar tal regra por alegação da inconstitucionalidade material da norma constante no n.º 5 do artigo 14º da LDC.

Na realidade, a este propósito já se pronunciou o Tribunal Constitucional, Acórdão 202/2014, de 7 de Abril, sob o entendimento de que, além dos Tribunais Arbitrais integrarem a ordem jurídica portuguesa, as decisões dos árbitros sobre a inconstitucionalidade de determinada norma se sujeitam a recurso do TC nos termos do n.º 3 do artigo 280º da CRP, reconhecendo-lhes assim plena legitimidade, aos Tribunais Arbitrais para decidir diretamente e sem a intervenção do Judiciário tal questão. Afirmando-se assim o nosso sistema jurídico favorável ao controle da constitucionalidade pelos Tribunais Arbitrais.

Desde logo se diga que não assiste razão à Requerida no que se reporta à alegada inconstitucionalidade do n.º 5 do artigo 14º da LDC, por subsequente violação do princípio do acesso ao direito e à justiça, atenta a irrecorribilidade das decisões dos Tribunais Arbitrais de valor inferior à alçada da 1ª instância. E, subsequentemente incompetência material deste tribunal para conhecer deste conflito por inexistência de qualquer convenção de arbitragem em que a mesma admita a jurisdição do Tribunal Arbitral de Consumo.

Conforme se constata na exposição de motivos do projeto de lei que veio a dar azo àquela lei n.º 63/2019 de 16/08, o desenvolvimento das sociedades e das relações de consumo criam as condições ideais para o surgimento de litígios de consumo de valor económico relativamente reduzido.

Diz a lei fundamental portuguesa, no seu artigo 20.º, n.º 1, que “a todos é assegurado o acesso ao direito e aos tribunais para defesa dos seus direitos e interesses legalmente protegidos, não podendo a justiça ser denegada por insuficiência de meios económicos”.

Por seu turno, o n.º 1 do artigo 60.º da mesma lei fundamental refere que “os consumidores têm direito à qualidade dos bens e serviços consumidos, à formação e à informação, à proteção da saúde, da segurança e dos seus interesses económicos, bem como à reparação de danos”.

Assim, através das normas acima referidas e dos artigos 11.º e 14.º da lei do consumidor, o legislador procurou, de algum modo, tutelar estes direitos dos consumidores.



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



Contudo, é consensual a ideia de que os consumidores se apresentam no mercado de forma isolada e não concertada, encontrando-se numa situação de efetiva fragilidade relativamente ao poder técnico-económico dos agentes económicos. A relação jurídica de consumo (à semelhança de outras, como, por exemplo, a relação jurídica laboral) é pois uma relação, materialmente, “desnivelada”. É uma relação em que, por regra, de um lado está o consumidor e, do outro lado, o agente económico (muitas das vezes, grandes grupos económicos), assessorada por juristas e técnicos em marketing e publicidade; um agente económico que, não raras vezes, estabeleceu a sua relação jurídica com o consumidor na base de contratos de adesão por si (agente económico) cuidadosamente elaborados no sentido de, primordialmente, salvaguardar todos os seus interesses.

Ora, são cada vez mais os litígios emergentes das relações jurídicas de consumo, nomeadamente no domínio dos serviços públicos essenciais, crédito ao consumo, vendas à distância e comércio eletrónico, assistência pós-venda (garantias) e cláusulas contratuais gerais, sendo a sua resolução possível de ser alcançada com recurso aos chamados meios alternativos de resolução de litígios (nomeadamente os tribunais arbitrais e centros de mediação), em vez do tradicional recurso aos tribunais judiciais (não estando contudo, vedado o recurso a estes órgãos de soberania).

A arbitragem e mediação de conflitos de consumo é, por conseguinte, a solução alternativa ao recurso aos tribunais judiciais que Portugal encontrou para dar vazão a uma imensidão de conflitos que não param de surgir.

Além disso, o recurso aos meios alternativos de resolução de litígio importa menos custos para as partes, nomeadamente ao nível da taxa de justiça, que o recurso aos tribunais judiciais.

A possibilidade de sindicância pelo Tribunal Estadual das sentenças proferidas no âmbito dos processos de arbitragem necessária/ voluntária de litígios de consumo assegura a constitucionalidade deste Tribunal Arbitral de Consumo.

Pretendendo as partes impugnar o conteúdo da sentença arbitral de consumo poderão fazê-lo por uma de duas vias (havendo sempre a hipótese de desenhar uma terceira via, considerando-se os embargos de executado, mas que nos vamos obviar de expor porque em nada importa ao caso concreto, art. 48o LAV): ou através da ação de anulação de sentença arbitral ou (e aqui os Regulamentos Uniformizados dos Tribunais Arbitrais desviam-se da regra da irrecorribilidade das decisões arbitrais) através de recurso, quando o valor da demanda arbitral assim o permita, respetivamente, artigo 46o da LAV (referente à ação de anulação) e artigo 15o/4 do Regulamento do CICAP, e artigos 39o/4 e 46o da LAV (quanto à recorribilidade das sentenças arbitrais de consumo).



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



Recorde-se que o n.º 1 do artigo 629º do CPC dispõe que “o recurso ordinário só é admissível quando a causa tenha valor superior à alçada do tribunal de que se recorre (...)

Sendo certo que tal disposição transcrita do CPC tem como subjacente a ratio legis tendente a evitar excesso de serviço dos tribunais superiores – neste sentido vide Ac. STJ de 14/02/1991, processo n.º 002470, Relato Castelo Paulo.

Alçada, esta, que surge também no processo arbitral como limite mínimo de recorribilidade das suas decisões, em nada coartando o acesso ao direito e à justiça dos seus intervenientes. Ao contrário, ousamos afirmar que de decisão arbitral que não caiba recurso (atento o valor) poderá sempre a parte intentar ação de anulação de decisão arbitral que não encontra já qualquer requisito mínimo no que se reporta ao valor.

Assim, não se julga inconstitucional a norma constante no artigo 14º/5 da LDC com a redação que lhe veio a ser conferida pela Lei nº 63/2019 de 16/08, no sentido de impor à jurisdição necessária do tribunal arbitral os conflitos decorrentes de relações de consumo de valor inferior à alçada da 1ª instância, quando para tanto o consumidor tenha manifestado tal propósito através de apresentação de reclamação neste mesmo Meio de Resolução Alternativa de Litígio.

Ademais, improcedendo a alegada inconstitucionalidade decai toda a alegação posterior atinente à incompetência material do Tribunal Arbitral de Consumo, pois que estando sujeito a arbitragem necessária o conflito em análise, não carece de convenção de arbitral prévia ou concomitante, reconhecendo-se subsequentemente, este Tribunal Arbitral, competente em razão da matéria, n.º 5º do artigo 14º da LDC conjugado com o 4º/1 do Regulamento do CICAP e artigo 18º da LAV.

Improcede pois a exceção dilatória de incompetência absoluta alegada pela Requerida.

### **3.3.2. Da Relação de Consumo**

É inelutável afirmar que se está perante uma compra e venda de bem móvel de consumo. Uma relação contratual que une Consumidor/ Requerente e, neste caso, Vendedor Profissional/ Requerida, tendo por objeto um bem de consumo, de natureza móvel, tal qual as definições legais previstas nas al. a), b) e c) do artigo 1º-B do Decreto-Lei nº 67/2003 de 8 de Abril.

Regulada em Lei especial, a presente relação contratual decorrente da compra e venda de consumo está, conseqüentemente, sujeita à tutela conferida pelo



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



Decreto-Lei n.º 67/2003, de 8 de Abril e pela Lei n.º 24/96, de 31 de Julho e pela Lei Civil Geral em tudo mais quanto forem as mesmas omissas.

Ora, resulta do disposto no artigo 4.º da LDC que os bens destinados ao consumo devem ser aptos a satisfazer os fins a que se destinam, segundo as normas legalmente estabelecidas, ou na falta delas, de modo adequado às legítimas expectativas do consumidor, estabelecendo-se um prazo de garantia mínimo de 2 anos para os bens móveis, como *in casu*, nos termos conjugados com o disposto no n.º 1 do artigo 5.º do DL n.º 67/2003 de 8/04.

Estando, então, o vendedor obrigado a entregar ao consumidor bens que sejam conformes com o contrato de compra e venda, nos termos do disposto no n.º 1 do artigo 2.º daquele mesmo DL n.º 67/2003. Consignando o n.º 2 daquele mesmo artigo presunções ilidíveis de conformidade valendo como regras legais de integração do negócio jurídico, suprimindo a insuficiência ou inexistência de cláusulas que estabeleçam as características e qualidade da coisa a entregar ao consumidor, conforme o contratualmente acordado.

Referindo-se assim a não conformidade do bem com a descrição que é feita pelo vendedor, não possuir as características que o vendedor tenha apresentado como amostra ou modelo, não ser adequado ao uso específico para o qual o consumidor o destinou e que informou o vendedor quando celebrou o contrato, ou não ser adequado à utilização habitualmente dada a bens do mesmo tipo, e, ainda, não apresentar as qualidades e o desempenho habituais nos bens do mesmo tipo, que o consumidor possa razoavelmente esperar, face à sua natureza.

Respondendo o vendedor, perante o consumidor, por qualquer falta de conformidade que exista no momento em que o bem lhe é entregue, nos termos do n.º 1 do artigo 3.º do DL n.º 67/2003, 08/04: “**O VENDEDOR** responde perante o consumidor (...)”

*“O vendedor responde pelo “defeito” existente no momento em que entrega o bem ao consumidor, presumindo-se que as faltas de conformidade que se manifestem no período da garantia já existiam no momento da entrega, salvo quando tal for incompatível com a natureza da coisa ou com as características da falta de conformidade.”* – Ac. TRL de 18/11/2010.

E, presumindo-se legalmente, nos termos do n.º 2 daquele normativo, que a falta de conformidade que se venha a manifestar num prazo de dois anos, no caso de bens móveis, eram já existentes na data da entrega do bem ao consumidor, exceto se tal for incompatível com a natureza da coisa ou com as características da falta de conformidade.



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

Deste modo, o legislador reforçou a tutela do consumidor no campo probatório da manifestação de falta de conformidade. Destarte, a prova da existência do defeito, ainda que se manifestasse nos dois anos de prazo de garantia, consistiria uma verdadeira *probatio diabolica*.

Provada, que seja, pelo comprador/ consumidor a existência do defeito manifestado dentro dos dois anos de garantia, nos bens móveis, a lei libera o mesmo da prova acrescida de que tal defeito não ocorreu supervenientemente à entrega – Ac. TRP de 14/09/2009 e CALVÃO DA SILVA, *in* Venda de Bens de Consumo, Revista, Aumentada e Atualizada, 4a Ed. Almedina, págs. 97 e seguintes.

Por opção legislativa, e uma vez mais numa manifesta tutela probatória do consumidor, prevê, conforme referido, o artigo 2o, no seu n.o 2 do DL n.o 67/2003, algumas presunções de não conformidade, de entre as quais, e no que ao caso aqui importa, ***presume-se que não são conformes com o contrato se se verificar que o bem não apresentar as qualidades e o desempenho habitual nos bens do mesmo tipo e que o consumidor pode razoavelmente esperar, atendendo à natureza do bem, e, eventualmente, às declarações públicas sobre as suas características concretas feitas pelo vendedor, pelo produtor ou pelo seu representante nomeadamente na publicidade e na rotulagem*** – al. d).

A presunção legal plasmada na al. d do n.o 2 do artigo 2o do DL n.o 67/2003 de 08/04, transporta-nos para a regra da coincidência, ou seja, para se afirmar conforme ao contrato, o bem de consumo adquirido apresentará as qualidades e o desempenho habituais nos bens do mesmo tipo – trata-se do critério da qualidade média no cumprimento das obrigações genéricas, segundo juízos de equidade, nos termos do disposto no art. 400o do CC – neste sentido, CALVÃO DA SILVA, *ob. cit.* pág. 91.

Dúvidas não restam, que a prova desta não coincidência do bem de consumo adquirido às qualidades e ao desempenho habituais nos bens do mesmo tipo, nos termos do disposto no n.o 1 do artigo 342o do C.C. incumbem ao adquirente/ consumidor.

Verdade também é que nos presentes autos, não resulta sequer alegada qualquer não conformidade do bem isto porque, e conforme consta da matéria factual dada por provada e não provada, a não conformidade alegada (existência de manchas no bem) surge por utilização anormal do sofá, ou como o próprio consumidor confessa *do cão subir ao sofá*, não se podendo assim e sem mais considerações afirmar qualquer não conformidade do bem de consumo adquirido.



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



Diferentemente, da relação material controvertida, poderá sim afirmar-se a desadequação do serviço anti-manchas contratualizado ao fim pretendido.

Prestação de serviço, esta, que teve como intervenientes Consumidor e Requerida, sendo a esta que incumbe a responsabilidade de assegurar a sua conformidade junto do seu cliente (independentemente do direito de regresso que poderá afirmar junto do seu parceiro comercial mas que extravasa a relação de consumo para que este Tribunal Arbitral tem competência).

Ora, efetivamente o Consumidor contratou um serviço com a expectativa de que o mesmo fosse apto, durante 5 anos, remover as manchas do tecido do sofá. Não obstante. Da matéria factual dada por provada nos presentes autos não pode este Tribunal afirmar a atual existência de qualquer não conformidade do bem, pois o Requerente acaba por reclamar um aspeto desgastado do tecido e existência de manchas que não logrou provar decaindo, assim, e sem mais considerações a sua pretensão, pois a si caberia a prova da não conformidade do bem e/ou serviço, nos termos do disposto no artigo 342 do CC

\*

#### **4. Do Dispositivo**

Nestes termos, com base nos fundamentos expostos, julgo a ação totalmente improcedente, absolvendo Requerida, e Interveniente, do pedido.

Notifique-se

Lisboa, 2/3/2023

A Juiz-Árbitro,  
(Sara Lopes Ferreira)