



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

**Processo nº 2044/ 2023**

---

## **TÓPICOS**

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

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

**Direito aplicável:** DL nº 84/2021, de 18 de outubro.

**Pedido do Consumidor:** Resolução do contrato com devolução do valor pago.

---

## **SENTENÇA Nº 472 / 2023**

### **1. PARTES**

Versam os presentes autos sobre a resolução de litígio arbitral potestativo tendo por

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

e

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

### **2. OBJETO DO LITÍGIO**

Alega a Reclamante, em síntese, que comprou à Reclamada um sofá que teve problemas comunicados à Reclamada, que esta se recusou a reparar. Pede, a final, a reembolso do valor de compra do mencionado sofá.

A Reclamada veio contestar, alegando, em suma, que vendeu à Reclamada o bem em discussão nestes autos e que o mesmo foi entregue sem manchas, não tendo defeito de fabrico. Que, caso o sofá vendido à Reclamante tivesse defeitos, os mesmos aconteceriam em todo o sofá. Que se o sofá vendido tem manchas, as mesmas resultaram de ação da Reclamante. Que a resolução do contrato apenas é permitida quando a reparação ou a substituição do bem não é possível e que o defeito descrito é mínimo. Conclui, a final, pela absolvição da Reclamada do pedido.

### **3. FUNDAMENTAÇÃO 3.1. DE FACTO**



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

### **3.1.1. Factos Provados**

Da discussão da causa, resultaram provados os seguintes factos:

1. A Reclamada é uma sociedade que comercializa mobiliário para casa, incluindo sofás (facto do conhecimento público e deste Tribunal);
2. A 1 de maio de 2022, a Reclamante comprou à Reclamada, na condição de novo um sofá cama, por € 1258,69 (cf. fatura a fls. 9 e declarações da Reclamante);
3. Em data concretamente não apurada, a Reclamante celebrou um contrato de crédito com a Cetelem (cf. doc. junto a fls. 12 a 19);
4. A 1 de maio de 2022, o sofá foi entregue à Reclamante no estado correto (cf. Guia de remessa A06/095168 junta com a contestação da Reclamada);
5. O sofá adquirido pela Reclamante à Reclamada tem manchas nos tecidos dos assentos e noutras partes (cf. imagens a fls. 10 e 11 e imagens juntas com a contestação da Reclamada);
6. A 13 de novembro de 2022, a Reclamante reportou à Reclamada a existência de manchas nos tecidos dos assentos e noutras partes do sofá (cf. doc. a fls. 26.);
7. A 29 de janeiro de 2022, a Reclamante apresentou reclamação no livro de reclamações da Reclamada (cf. doc. a fls. 9).

### **3.1.2. Factos Não Provados**

Da discussão da causa, não resultou provado o seguinte facto: A. Que o sofá foi adquirido com crédito junto de Cetelem.

### **3.1.3. Motivação**

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



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



Tal prova consistiu nos documentos juntos aos autos, com destaque para aqueles mencionados a propósito de cada um dos factos dados como provados.

No que concerne ao facto não provado A., o documento junto a fls. 12, cuja data da celebração não é perceptível, não permite dar como provado que a Reclamante comprou o sofá à Reclamante com recurso ao crédito. Impunha-se prova adicional, como a junção de extrato de dívida da Reclamante na sequência de eventual aquisição por recurso a crédito.

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 oficiosamente conhecer.

\*\*

A Reclamante adquiriu um sofá a sociedade que procede à sua comercialização. Uma *compra e venda de bem de consumo*, abrangida pelo DL n.o 84/2021, de 18 de outubro.

A questão a resolver por este Tribunal consiste em saber se a Reclamante tem, ou não, o direito ao reembolso do preço do sofá, com fundamento na falta de conformidade do bem. Isto é, a resolver o contrato de compra e venda.

Compulsada a matéria de facto, a resposta é negativa.

A pretensão da Reclamante pressupõe, em primeiro lugar, a demonstração de um defeito/desconformidade sofá do bem vendido por ocasião da sua entrega. Caberia à Reclamante, nos termos gerais de distribuição do ónus da prova, a demonstração de tais defeitos.



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



Em nosso entender, o facto de o sofá adquirido pela Reclamante não apresentar, por ocasião da entrega, quaisquer manchas, e apresentar, vários meses após a sua compra, manchas nos tecidos de alguns assentos e noutras partes não permite, sem mais, inferir uma falta de conformidade do mesmo. Caberia, desde logo, ter sido feita prova, das características do mencionado sofá, no que diz respeito ao tipo de material do mesmo e respetivo tratamento. A mera existência de manchas, conforme revelam as regras da experiência, pode ter origem em diferentes causas: a utilização dada ao mesmo, por exemplo, comendo no mesmo; a respetiva manutenção, por hipótese, a limpeza com materiais inadequados; o local onde está colocado, por exemplo, um local com humidades. Impunha-se, em nosso entender, prova adicional, que permitisse ao Tribunal concluir pela existência de uma falta de conformidade do bem.

#### **4. DECISÃO**

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

Fixa-se à ação o valor de € 1.258,69 (mil duzentos e cinquenta e oito euros e sessenta e nove cêntimos) o valor indicado pela Reclamante e que não mereceu oposição pela Reclamada.

Sem custas adicionais.

Notifique, com cópia.

Lisboa, 13 de novembro de 2023.

O Juiz Árbitro,

(Tiago Soares da Fonseca)