



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

**Processo nº 1937/ 2023**

---

## **TÓPICOS**

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

**Tipo de problema:** Outras questões

**Direito aplicável:** DL 84/2021, de 18 de outubro; Lei nº 24/96

**Pedido do Consumidor:** Substituição do sofá danificado, mais concretamente a parte do chaiselong, visto estar estragado a tanto tempo, o que fez com que o sofá como um todo se deteriorasse. Na impossibilidade de substituição, solicito a devolução do valor pago pelo artigo.

---

## **SENTENÇA Nº 514 / 2023**

### **SUMÁRIO:**

I - Por força do art. 4.o, n.o 1, da Lei de Defesa do Consumidor, o consumidor tem direito à qualidade dos bens e serviços.

II - O prazo para exercer os seus direitos de acordo com o art. 5.o - A, do DL 84/2008 é de 2 meses para a denúncia junto do vendedor da falta de conformidade, em caso de bem móvel. Caducam após a denúncia estes direitos se no prazo de 2 anos a contar da mesma não for intentada a competente ação.

III – Nos termos da lei das garantias – DL 84/2008 – e cfr. art. 4.o o consumidor pode exigir em caso de falta de conformidade do bem com o contrato que esta seja reposta sem encargos, por meio de reparação ou de substituição, à redução do preço, ou à resolução do contrato.

### **1. Identificação das partes**

Reclamante:

Reclamada:



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

## **2. Preâmbulo/ Da Arbitragem**

O Centro é uma associação privada sem fins lucrativos autorizada 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 transpôs 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.

Nos termos do Regulamento do CACCL foi indicado a juiz árbitro aqui signatária, para a constituição do tribunal arbitral, e marcada tentativa de conciliação e julgamento arbitral para o dia 17 de novembro de 2023, nas instalações do CACCL em Lisboa, que se fixa como lugar da arbitragem.

## **3. Do objeto do litígio**

Alegam os Reclamantes no seu pedido, em síntese que pretendem a substituição do sofá danificado, mais concretamente a parte da chaiselong, visto estar estragada, o que fez com que o sofá se deteriorasse. Na impossibilidade de substituição solicita a devolução do valor pago pelo artigo.

No envio do processo a este tribunal os reclamantes indicam que o encaixe da chaiselong cedeu, e que tentaram acionar a garantia do sofá devido a uma peça de madeira (uma ripa muito fininha) ter cedido e já não suportar o peso da mesma chaiselong, fazendo com que esta parte do sofá se afunde para dentro do baú do sofá.

O bem foi adquirido a 09.04.2021 pelo valor de €789.

Alegam ainda que após diligência à loja e de terem enviado o pedido por email com as fotografias solicitadas, a ---, já depois de ter passado um mês do pedido de reparação, mandou um email a dizer que o fornecedor não aceita a avaria, alegando que foi feito um uso indevido do sofá.

A conclusão do fornecedor foi feita através apenas de imagens, que não são perceptíveis, sem nem ao menos enviar um técnico a casa para ver a avaria. Não podem assim os reclamantes aceitar a conclusão de uso indevido, pois o único uso que consideram dar é mesmo sentar-se nele, que foi para isso que o adquiriram.



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

Pretendem por isso que seja revista a situação, com a substituição do sofá danificado, mais concretamente da parte da chaiselong, e na impossibilidade dessa substituição pretende a devolução do valor pago pelo artigo.

A reclamada pronunciou-se através da mandatária em mediação às reclamações apresentadas, com a indicação de que o sofá com um ano de utilização tem o pé da chaiselong partido. O sofá foi entregue sem qualquer defeito de fabrico e se o pé de madeira partiu, não é compatível com a ordem natural das coisas, que a madeira tenha um defeito de fabrico que permite estar intacta um ano e do nada partir-se.

Considera o fabricante que o defeito está excluído da garantia porque o sofá foi partido pelos consumidores, sendo o orçamento de reparação em €148.50.

Posteriormente e em sede de contestação veio a Reclamada alegar que o faz por impugnação indicando que o sofá objeto dos presentes autos foi comprado no seu estabelecimento da Amadora em Abril de 2021, e que não tem qualquer registo no seu sistema informático da reclamação referida pelos demandantes.

A Reclamada tomou conhecimento da reclamação através da notificação do centro de arbitragem em maio de 2023, ou seja, 25 meses após a compra do sofá.

Alegando ainda que está criada a ideia nos consumidores que os direitos que lhes são atribuídos por lei operam de forma automática, bastando para tal apresentar uma reclamação e referir as palavras “defeito de fabrico”,

que se gera uma obrigação do estabelecimento de proceder à troca do artigo ou ao reembolso do valor pago.

E esta convicção está evidenciada na reclamação apresentada, onde consta a data do contrato de compra e venda e não é referido a data em que foi feita a reclamação.

Pelo que não só, não está alegado que o suposto “defeito de fabrico” surgiu 2 anos após a compra, como não é junto qualquer comprovativo da reclamação feita à demandada.

Por outro lado, é referido que há uma peça de madeira do sofá que se encontra partida, sendo para a Reclamada evidente que se está partida uma estrutura de madeira, não é a madeira que tem um defeito de fabrico.

Até porque não teve qualquer dano após 24 meses de utilização, indicando ainda a título de exemplo que a situação é a mesma que uma peça de vidro que se compra intacta e que se for atirada ao chão, fica partida.



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

Não vão os consumidores apresentar reclamações afirmando que o vidro tem um defeito de fabrico que quando se atira ao chão. Se a madeira se partiu, é porque foi sobre ela exercida uma força superior ao normal. E isso não pode, em caso algum, consubstanciar um defeito de fabrico.

Alega ainda a Reclamada que o conceito de defeito vem previsto no artigo 2o do Decreto-Lei 67/2003 de 8 de abril, que é o diploma legal aplicável à data da compra do sofá. Um artigo é defeituoso quando não é conforme com a descrição que é feita pelo vendedor ou não possui as qualidades do bem, apresentadas ao consumidor,

Tem defeito quando não é adequado ao uso específico que se destina ou quando não é adequado às utilizações habitualmente dadas ao bem, ou quando não apresenta as qualidades e desempenho habituais para o tipo de produto.

Para a Reclamada fica desde já afastado direito de resolução contratual fundado no defeito do bem adquirido que está previsto no artigo 2o do Decreto-Lei 67/2003 de 8 de abril.

Finaliza ainda a Reclamada com a menção de que está na disposição de reparar a peça do sofá, sob orçamento, uma vez que o dano não pode ser classificado como um defeito de fabrico.

Sendo certo que a reclamação foi apresentada após os 2 anos de garantia legal e que o defeito foi em sua opinião causado pelos reclamantes.

A Reclamada requer assim, em audiência nas suas alegações, que a ação seja declarada totalmente improcedente por não provada, e consequentemente seja a reclamada absolvida do pedido.

#### **4. Do valor da causa**

Nos termos do art. 6.o do Regulamento do CACCL, o valor da causa corresponde ao valor atribuído ao pedido formulado pela reclamante, não podendo o valor ser superior a €5000. A presente causa tem o valor total de €789 (setecentos e oitenta e nove euros).

#### **5. Da tentativa de conciliação e do julgamento arbitral**

Na data e hora designada para a audiência, verificou-se estar presente os Reclamantes, e a Reclamada, representada pela sua ilustre mandatária Dra. ---, com intervenção via Zoom.



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

Nos termos do Regulamento deu-se lugar ao andamento da audiência, lograda a hipótese de acordo entre as partes.

Foram ouvidas as mesmas e a testemunha.

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.

## **6. Do Saneador**

Este tribunal arbitral é competente considerando a vontade manifestada pelo Reclamante consumidor, a natureza do litígio e a sujeição deste ao regime da arbitragem necessária (art. 15o da citada lei, alterada pelo art. 2o, da Lei n.o 6/2011, de 10.03).

O processo é assim o próprio e as partes legítimas e capazes.

Não há assim exceções ou outras questões prévias de que cumpra preliminarmente conhecer.

Passa-se assim à apreciação e decisão do mérito da causa.

## **7. Da Fundamentação:**

Dos fundamentos de facto:

7.1. Resultam como factos provados:

- a. O reclamante adquiriu a 09.04.2021 um sofá com uma chaiselong
- b. Pelo qual pagou €789, após um desconto aplicado em fatura;
- c. A 12 abril 2023 consta na plataforma de apoio ao cliente da reclamada o envio de queixa;
- d. E a 10.05.2023 foram confirmadas as fotos remetidas;
- e. Sendo que conforme fotos, houve uma cedência da chaiselong, reclamada;
- f. Cujá reparação/substituição foi orçamentada em €148,50 a 22.05.2023 de acordo com mensagens trocadas com o fornecedor;
- g. A reclamada é a entidade comercializadora que procedeu à emissão de faturação;
- h. Nunca houve uma deslocação ao local de técnicos;
- i. A garantia do bem terminou legalmente a 08.04.2023.



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

7.2. Resultam como factos não provados:

- a. A data concreta em que se manifestou a falta de conformidade da chaiselong;
- b. A data de envio de uma queixa formal pelos Reclamantes, não constando nada nos autos quanto a tal;
- c. A responsabilidade e culpa da Reclamada sobre a falta de conformidade alegada;

Os factos provados e não provados são motivados pela convicção que este tribunal alicerça nas provas ou ausência delas, apresentadas por ambas as partes no processo.

Concretamente tiveram por base os depoimentos das partes, e testemunha, e a documentação entregue, conjugadas com os conhecimentos da situação objeto do litígio, de modo a convencer o Tribunal da causa.

## **8. Do Direito**

Entre o reclamante e a reclamada, foi celebrado um contrato de compra e venda, realizado com entrega posterior.

Como a reclamada vendedora é uma sociedade comercial e o reclamante encomendou uma peça para uma utilização não profissional, estamos assim perante um contrato de compra e venda, regulado pela lei das garantias, em vigor na altura da compra, pelo DL 84/2008, de 21 maio.

Nos termos deste regime, o vendedor tem o dever de entregar ao consumidor bens que sejam conformes com o contrato de compra e venda (cfr. artigo 2.º, n.º 1). E da alínea d) do n.º 2 do artigo 2.º, presume-se que os bens não são conformes com o contrato se “não apresentarem as qualidades e o desempenho habituais nos bens do mesmo tipo e que o consumidor pode razoavelmente esperar, atendendo à natureza do bem”.

Quando o bem não é conforme, o consumidor de acordo com o diploma em vigor à data da aquisição, tinha o direito a exercer um dos direitos previstos no artigo 4.º: reparação, substituição, redução do preço ou resolução do contrato.

Importa também aqui sublinhar que nos termos da lei das garantias aplicável, pelo DL 84/2008, supra referido, no seu artigo 5.º-A é mencionado que:

«Prazo para exercício de direitos



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

1 - Os direitos atribuídos ao consumidor nos termos do artigo 4.o caducam no termo de qualquer dos prazos referidos no artigo anterior e na ausência de denúncia da desconformidade pelo consumidor, sem prejuízo do disposto nos números seguintes.

2 - Para exercer os seus direitos, o consumidor deve denunciar ao vendedor a falta de conformidade num prazo de dois meses, caso se trate de bem móvel, ou de um ano, se se tratar de bem imóvel, a contar da data em que a tenha detectado.

3 - Caso o consumidor tenha efectuado a denúncia da desconformidade, tratando-se de bem móvel, os direitos atribuídos ao consumidor nos termos do artigo 4.o caducam decorridos dois anos a contar da data da denúncia e, tratando-se de bem imóvel, no prazo de três anos a contar desta mesma data.

4 - O prazo referido no número anterior suspende-se durante o período em que o consumidor estiver privado do uso dos bens com o objectivo de realização das operações de reparação ou substituição, bem como durante o período em que durar a tentativa de resolução extrajudicial do conflito de consumo que opõe o consumidor ao vendedor ou ao produtor, com excepção da arbitragem.

5 - A tentativa de resolução extrajudicial do litígio inicia-se com a ocorrência de um dos seguintes factos:

- a) As partes acordem no sentido de submeter o conflito a mediação ou conciliação;
- b) A mediação ou a conciliação seja determinada no âmbito de processo judicial;
- c) Se constitua a obrigação de recorrer à mediação ou conciliação.»

Pela aquisição do bem os Reclamantes viram decorrer a garantia legal até 08.04.2023. As anomalias a que se reportam na chaiselong, não estão provadas nos autos a data exata da sua denuncia, mas confirma-se que a 12.04.2023 o estariam.

Contudo e tendo apenas 2 meses para o fazer, não fizeram prova no processo os reclamantes da data exata em que escreveram pela primeira vez uma queixa à Reclamada que faça o tribunal afastar esta data de 12.04.2023, ou seja já fora da garantia legal.

A partir da denúncia – se ocorrida em garantia – os direitos dos Reclamantes para avançarem para outras instâncias, começam a correr.



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

Mas não havendo prova de que houve denúncia em garantia, não podemos presumir tal.

Ainda que feito em garantia, alerta-se que o prazo de recurso a tribunal se suspende com o decurso da ação arbitragem que deu entrada a 17.05.2023, mas já finda a garantia legal.

Importa também ter presente juridicamente que mesmo na existência de um direito alusivo à aquisição do bem, e por isso estar-se teoricamente num defeito de fabrico, é ao consumidor que cabe o ónus de alegar e provar o defeito, ainda que goze de presunções legais que facilitem a prova.

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, não é, pois, possível concluir que tenha havido um incumprimento do contrato de compra e venda, uma vez que a garantia legal terminou a 08.04.2023 sem que os Reclamantes tivessem tomado outras medidas. Inclusive conforme os autos, e prova feita na audiência de julgamento, demonstra ter a Reclamada conhecimento do diferendo com data de 12.04.2023 e não desde a entrada dos autos neste Centro, conforme alegam na contestação.

Note-se ainda que um consumidor, mesmo provando que há uma desconformidade, terá de ter um nexo de causalidade, ou prova da mesma anomalia.

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.

Entendemos que a presunção de não conformidade funciona como um indício de violação da garantia legal – mesmo que não seja esse o objeto do litígio - 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), mas efetivamente essa questão - pelo decurso do tempo – também não se coloca neste caso.



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

Contudo o vendedor pode ilidir essa presunção, designadamente demonstrando que a desconformidade não foi causada por nenhuma intervenção de sua responsabilidade, nem existia à data da venda, ou durante a garantia legal.

Desta feita é convicção deste tribunal que, pelo decurso do prazo da garantia legal, e pelas alegações feitas, o vendedor consegue afastar a presunção de defeito de fabrico, que sublinhe-se à luz da anterior legislação não tinha um crivo tão apertado na determinação do que é uma falta de conformidade objetiva e subjetiva, como o atual diploma.

Contudo pelo art. 53.o do DL n.o 84/2021, de 18 de outubro, a aplicação deste regime apenas se aplica aos contratos celebrados após a entrada em vigor desse diploma, a 01.01.2022, o que não é o caso em apreço.

Voltamos por isso à ideia de que importa ter presente, para melhor apreciação, da conjugação das datas em apreço, e a prossecução do decurso do tempo, sendo que nos termos da lei das garantias já mencionada, aquando da anomalia já não há enquadramento para o diferendo reclamado, considerando que caducou o direito dos Reclamantes.

Verifica-se que a compra ocorreu em 09.04.2021, terminando em 08.04.2023 a garantia legal. Por isso deve abordar-se o instituto jurídico da caducidade, e aquilo em que ele consiste.

Ou seja: «a caducidade (do direito ou da ação) pode genericamente definir-se como a extinção ou perda de um direito ou de uma ação pelo decurso do tempo, ou ainda, pela verificação de uma circunstância que, naturalmente, faz desencadear a extinção do direito.

A prescrição, gizada em proveito do devedor ou do sujeito passivo da relação jurídica e destinada a censurar o desleixo do seu titular, tolhe o direito e embaraça a que o credor possa abrir mão da ação creditória; a caducidade porque tem a sua substancial razão no interesse público da segurança do direito e no interesse da presteza das relações jurídicas, derriba quer a ação creditória, quer a retenção a título de cumprimento (a “soluti retentio”).

A caducidade do prazo é interrompida com a entrada da petição na secretaria, a prescrição é com a citação que se interrompe; a prescrição não opera ipso jure e a caducidade, reportando-se a direitos subtraídos à disponibilidade das partes, extingue o direito e opera ipso jure, competindo ao réu o ónus da prova da inobservância do



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

prazo prefixo de exercício do direito (arts. 333.o e 342.o do CC).» (Acórdão do Supremo Tribunal de Justiça de 06- 04-2017, relator: António da Silva Gonçalves, Processo no1161/14.7T2AVR.P1.S1

Verifica-se pois que conforme a data em que tivesse sido em garantia interpelada formalmente a Reclamada, (o que não foi provado nos autos), poderiam estar a correr os prazos para recurso judicial, aquando da entrada deste processo no Centro. O que não tendo prova não se pode confirmar ou aconselhar a outros recursos.

Há, pois, que ter em conta a noção constante no (Acórdão do Tribunal Relação de Lisboa, de 01-07-2004, relator: Fátima Galante, Processo no 3284/2004-6), ao referir que:

«O prazo de caducidade para o exercício do direito à reparação ou substituição dos defeitos de coisa móvel vendida é o previsto no art. 917o do CC, que deverá ser aplicado por interpretação extensiva, não só para interpor o pedido judicial de anulação do contrato, como para intentar qualquer outra pretensão baseada no cumprimento defeituoso.»

Verifique-se ainda a título indicativo e meramente comparativo o Acórdão do Tribunal da Relação de Lisboa, de 19-05-2015, relator: Manuel Marques, Processo no 252/10.08TCFUN.I.1-1, quanto à caducidade da ação, ao referir que:

«... o reconhecimento só é impeditivo da caducidade se ocorrer antes de esgotado o prazo respetivo. Ora não se provou que a ré, antes do decurso do prazo da caducidade tivesse reconhecido de forma inequívoca, os defeitos concretamente denunciados, assumindo o compromisso de os eliminar, tendo- se limitado a manifestar disponibilidade para proceder às reparações dos defeitos relativamente aos quais se apurasse serem da sua responsabilidade...»

Conclui-se, pois assim já ter caducado qualquer direito de ação dos Reclamante perante a Reclamada quanto à garantia legal aludida.

O sucedido não é tido pois como uma causa imputável à culpa da Reclamada, com o fabrico do bem, nem uma falta de conformidade protegida pela nossa lei à luz das garantias legais.

Não abrangendo a garantia legal o sucedido, e sendo o pedido extemporâneo da mesma, tem por isso de improceder o peticionado.



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

## 9. Das custas

Nos termos do n.o 5 do artigo 42.o da Lei da Arbitragem Voluntária, “a menos que as partes hajam convencionado de outro modo, da sentença deve constar a repartição pelas partes dos encargos diretamente resultantes do processo arbitral.

Os árbitros podem ainda decidir na sentença, se o entenderem justo e adequado, que uma ou algumas das partes compense a outra ou outras pela totalidade ou parte dos custos e despesas razoáveis que demonstrem ter suportado por causa da sua intervenção na arbitragem.”

Nos termos do art. 16o do Regulamento do CACCL é determinado que “ os procedimentos de resolução de litígios poderão estar sujeitos ao pagamento de taxas de valor reduzido, sendo nesse caso definida a existência de obrigatoriedade desse pagamento e a forma da sua cobrança.”

São assim devidas as custas pagas no presente processo, repartidas pelas partes.

## 10. Da Decisão

Atento ao exposto, e sem necessidade de mais considerações, considera-se a ação totalmente improcedente, absolvendo-se a Reclamada do pedido.

Deposite e notifique.

Lisboa, 07 de dezembro 2023

A juiz-árbitro

Eleonora Santos