

Processo nº 558/2025
Sentença n.º 222 / 2025

SUMÁRIO:

Existe falta de conformidade no caso de a coisa não ter as características da amostra apresentada pelo profissional ao consumidor.

1. PARTES

Reclamante: ----, devidamente identificado nos autos;

Reclamada: ----, devidamente identificada nos autos.

2. OBJETO DO LITÍGIO

O reclamante pede a substituição do sofá que comprou à reclamada, uma vez que alega que não corresponde ao que encomendou. Subsidiariamente, pede a resolução do contrato.

3. PROCESSO E AUDIÊNCIA DE JULGAMENTO

A 29 de maio de 2025, realizou-se audiência de julgamento. Estiveram presentes o reclamante e a reclamada. Não tendo sido possível a conciliação, foram ouvidas as partes e as seguintes testemunhas:

- ---- – mulher do reclamante;
- --- – funcionária que fez anotação da encomenda;
- ---- – responsável pela supervisão das lojas.

4. FUNDAMENTAÇÃO

4.1. DE FACTO

No dia 20 de novembro de 2024, o reclamante dirigiu-se com a sua mulher à loja da reclamada, tendo comprado um colchão e um sofá.

Quando o sofá foi entregue, o reclamante constatou que o sofá tinha uma profundidade diferente da que pretendia (tinha 110 cm e o reclamante queria 90 cm).

A reclamada não põe em causa que o sofá entregue tem 110 cm de profundidade, mas alega que é esse o produto que consta da nota de encomenda. O reclamante não o nega (e a nota de encomenda está junta ao processo e refere efetivamente 110cm), mas alega que não sabia qual a profundidade do sofá, tendo a escolha sido feita por referência aos que estavam em loja. Alega que não disse: «quero com a medida “X”». Alega ter dito apenas: «quero igual àquele». Aquele era um modelo em loja com 90 cm.

O tribunal considerou credível o depoimento da testemunha, ----- (mulher do reclamante), que explicou que fizeram vários pedidos de personalização: retirar a chaise longue, o tecido, os pés do sofá e alteração dos puffs. Em relação às medidas, referiu que não se lembra de terem falado de medidas da profundidade, tendo a escolha sido feita com base na experiência de vários sofás diferentes, incluindo com profundidades diferentes. Dos vários que experimentaram, o modelo Xangai, que tinha a profundidade de 90 cm, era o mais confortável e por isso disseram à funcionária que queriam “aquele”.

O tribunal considerou também credível o depoimento da testemunha ----, funcionária que fez anotação da encomenda. A testemunha disse que se lembrava bem do caso porque foram feitas muitas alterações ao modelo standard. Referiu também que conferiu a encomenda com os clientes, como faz sempre. Contudo, quando perguntada diretamente sobre se falaram de medidas afirmou que foi mais com base na comparação do conforto dos modelos em exposição, o que indica que o reclamante realmente não tinha como conferir se os 110 cm

constantes da encomenda eram o que pretendia, uma vez que se limitou a indicar “como este” e não necessariamente a medida. A reclamada juntou também ao processo a etiqueta com as medidas do modelo Xangai que estava em loja (e que indica 90 cm de profundidade). Pretende com isso demonstrar que o reclamante conhecia as medidas do modelo em loja e pediu outras diferentes. Contudo, este documento reforça a convicção do tribunal de que o bem entregue não tem efetivamente a profundidade do sofá que foi apresentado como amostra e que o reclamante escolheu.

4.2. DE DIREITO

O Tribunal é competente para a resolução do presente litígio, ao abrigo do artigo 14.º-2 da Lei de Defesa do Consumidor (Lei n.º 24/96, de 31 de julho), segundo o qual “os conflitos de consumo de reduzido valor económico estão sujeitos a arbitragem necessária ou mediação quando, por opção expressa dos consumidores, sejam submetidos à apreciação de tribunal arbitral adstrito aos centros de arbitragem de conflitos de consumo legalmente autorizados”, bem como ao abrigo dos artigos 4.º e 5.º do Regulamento do Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa (CACCL).

As partes têm personalidade e capacidade judiciárias e são legítimas.

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

**

Entre o Reclamante e a Reclamada foi celebrado um contrato de compra e venda de um colchão e de um sofá no dia 20 de novembro de 2024. Como a Reclamada vendedora é uma sociedade comercial e o Reclamante comprou os bens para uma utilização não profissional, estamos perante um contrato de compra e venda de bens de consumo, regulado pelo Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro.

No âmbito do DL 84/2021, o vendedor tem o dever de entregar ao consumidor bens que sejam conformes com o contrato de compra e venda (cfr. artigo 5.º do DL 84/2021).

Nos termos da alínea b) do n.º 1 do artigo 7.º, a conformidade afere-se, entre outros elementos, pela correspondência “à descrição e [a coisa] possuir as qualidades da amostra ou modelo que o profissional tenha apresentado ao consumidor antes da celebração do contrato, sempre que aplicável”. Se tiver sido acordado que o bem deve ser igual à amostra, o bem entregue deve “ter as mesmas qualidades e características”¹.

No caso, foi dado como provado que o sofá entregue não tinha a profundidade do sofá que foi apresentado como amostra e que o reclamante escolheu (tinha 110 cm e o reclamante queria um sofá como o da amostra, com 90 cm).

Em caso de falta de conformidade, o consumidor tem o direito à reposição da conformidade, através da reparação ou substituição, à redução proporcional do preço ou à resolução do contrato, nos termos do artigo 15.º do DL 84/2021.

O reclamante pede a substituição do sofá por um com as características previstas no contrato, ou seja, com 90 cm de profundidade.

Pelo exposto, o reclamante tem direito à substituição do sofá e a reclamada deve ser condenada a proceder à substituição.

5. DECISÃO

Pelo exposto, julga-se procedente o pedido, condenando-se a reclamada a proceder à substituição do sofá.

Sem custas adicionais.

Notifique.

Lisboa, 20 de junho de 2025.

A Árbitra

(Joana Campos Carvalho)

¹ JORGE MORAIS CARVALHO, *Compra e Venda e Fornecimento de Conteúdos e Serviços Digitais*, Almedina, 2021, p. 85.