

Processo nº 660/2025

Sentença Nº 235 / 2025

SUMÁRIO:

Tendo ficado provado que o consumidor reportou desconformidade ao profissional, que este recolheu o bem, mas que a desconformidade subsistia após a devolução, assiste ao consumidor o direito à resolução do contrato.

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 o Reclamante, em síntese, que comprou à Reclamada um sofá. Que, meses mais tarde, reportou problemas no sofá à Reclamada para acionar a garantia. Que a Reclamada recolheu o sofá, devolvendo-o posteriormente. Que os problemas subsistem, tendo resolvido o contrato. Pede, a final, a resolução do contrato e a condenação da Reclamada na devolução do preço, de € 974,14.

A Reclamada contestou oralmente, alegando que foi a casa do Reclamante, substituiu a goma do sofá, cumprindo as suas obrigações, não tendo o Reclamante apresentado queixa. Quanto à resolução do contrato, alegou que não deve ser admitida por constituir um abuso de direito.

3. FUNDAMENTAÇÃO

3.1. DE FACTO

3.1.1. Factos Provados

Da discussão da causa, resultaram provados os seguintes factos:

1. A Reclamada é uma sociedade que, entre outros bens, comercializa sofás (facto do conhecimento público e deste Tribunal);
2. A 27 de fevereiro de 2024, o Reclamante comprou à Reclamada, na condição de novo, um sofá, por € 974,14 (cf. fatura junta a fl. 3);
3. O Reclamante adquiriu o mencionado sofá para a sua casa (cf. declarações do Reclamante);

4. Em abril de 2024, o Reclamante reportou à Reclamada os seguintes problemas no sofá, com vista à sua reparação: pouca densidade no assento; um pouco de rangido e uma abertura maior na junção dos módulos (cf. doc. a fl. 4 e declarações do Reclamante);
5. A 19 de abril de 2024, a Reclamada fez deslocar técnicos à casa do Reclamante para analisar os problemas reportados no sofá (cf. doc. a fl. 4 e declarações do Reclamante);
6. Em julho de 2024, na sequência de insistência do Reclamante, a Reclamada fez novamente deslocar técnico à casa daquele (cf. doc. a fl. 5 e declarações do Reclamante);
7. Em setembro de 2024, a Reclamada recolheu o sofá do Reclamante com vista à sua reparação (cf. doc. a fl. 6 e declarações do Reclamante);
8. Posteriormente, o sofá foi devolvido ao Reclamante tendo este, por ocasião da respetiva entrega, assinalado que o sofá ainda rangia como anteriormente e que iria tomar a melhor decisão cabível (cf. doc. a fl. 6 e declarações do Reclamante);
9. O sofá do Reclamante range, de modo significativo, com o uso (cf. vídeo junto com a reclamação e declarações do Reclamante);
10. Em janeiro de 2025, o Reclamante deslocou-se à loja da Reclamada comunicando não pretender ficar com o sofá e solicitando o reembolso do preço (cf. declarações do Reclamante).

3.1.2. 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. A começar pelos documentos juntos aos autos, com destaque para aqueles mencionados a propósito de cada um dos factos dados como provados.

Foram ainda tomadas em consideração, por iniciativa do Tribunal, as declarações do Reclamante. Esclareceu o Reclamante que adquiriu um sofá à Reclamada para a sua habitação, na condição de novo, e que sempre lhe deu uma utilização normal. Que, pouco meses depois da entrega, notou que o sofá rangia, a espuma estava deformada e o puxar dos deslizantes era difícil. Que a situação foi reportada à Reclamada que fez deslocar técnico a sua casa a 14 de abril de 2024. Que, persistindo a situação e não tendo obtido qualquer resposta, insistiu junto da Reclamada, tendo esta feito uma segunda deslocação a sua casa, em julho de 2024. Que, em setembro de 2024, o sofá acabou por ser recolhido pela Reclamada e posteriormente devolvido ao Reclamante, mas que os problemas persistiam, tendo sido prontamente assinalados. Que, persistindo a situação, acabou por ir à loja da Reclamada, em janeiro de 2025, comunicando que não pretendia ficar com o sofá e que queria ser reembolsado do preço. Questionado quanto aos textos manuscritos nos documentos juntos a fls. 4 e 6, esclareceu o Reclamante terem sido escritos pelos técnicos da Reclamada, na sequência de observação do Reclamante.

Questionado quanto às imagens e aos vídeos do sofá juntos com a reclamação, esclareceu o Reclamante corresponderem ao sofá comprado à Reclamada e ter sido o Reclamante a tirar as referidas fotografias e a fazer as referidas filmagens, este ano. Termos em que respondeu o Tribunal à matéria de facto do modo acima fundamentado.

3.2. DE DIREITO

*

O Tribunal é competente para a resolução do presente litígio, ao abrigo do artigo 14.o, n.o 2, da Lei de Defesa do Consumidor (Lei n.o 24/96, de 31 de julho), bem como dos artigos 5.o e 6.o do Regulamento do Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa (CACCL). Trata-se de um conflito de consumo, tal como definido no artigo 4.o do Regulamento do CACCL, de reduzido valor económico.

As Partes têm personalidade e capacidade judiciárias e são legítimas.

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

**

O Reclamante adquiriu um sofá para uso na sua habitação 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. Este diploma reconhece ao consumidor de bem que não cumpra os requisitos objetivos e/ou subjetivos de conformidade esperados um conjunto de direitos. Entre os quais, nas circunstâncias previstas no mesmo, o direito de resolução do contrato [cf. artigo 15.o, n.o 1, al. c)].

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

Importa, para tanto, em primeiro lugar, apurar se ficou, ou não, provada a falta de conformidade do bem vendido pela Reclamada ao Reclamante.

Em nosso entender, o facto do sofá adquirido pelo Reclamante produzir, ao ser utilizado, o ruído que consta do vídeo junto com a reclamação, é o bastante para se concluir que o bem entregue não tem as qualidades, nem o desempenho habitual, que se esperaria de um sofá [cf. al. d) do artigo 7.o do DL n.o 84/2021, de 18 de outubro]. Com efeito, não é habitual, nem expectável, que a utilização de um sofá produza o ruído que faz o sofá adquirido pelo Reclamante. Assim, ficou provada a desconformidade objetiva do bem vendido pela Reclamada. Caberia a esta provar que a circunstância do sofá produzir tal ruído resultou de uma utilização incorreta do mesmo e que o sofá não tinha qualquer desconformidade por ocasião da entrega. Porém, nem sequer tal foi alegado pela Reclamada.

Provada a desconformidade do bem, impõe-se analisar a pretensão do Reclamante: a resolução do contrato.

No caso em análise, ficou provado que o Reclamante reportou a situação à Reclamada com vista à reposição da conformidade, que o mesmo foi recolhido e posteriormente devolvido ao Reclamante, subsistindo, pelo menos, a produção de ruído significativo com a sua utilização. Ficou ainda provado que, reportada novamente a situação à Reclamada, a mesma não assumiu qualquer responsabilidade pela situação ocorrida. O que, nos termos legais, constitui fundamento de resolução do contrato [cf. artigo 15.o, n.o 4, als. *a*), *i*), e *b*), do DL n.o 84/2021].

4. DECISÃO

Pelo exposto, julga-se procedente, por provada, a presente reclamação e, em consequência, declara-se resolvido o contrato de compra e venda celebrado entre as Partes, condenando-se a Reclamada a reembolsar o Reclamante em € 974,14.

Fixa-se à reclamação o valor de € 974,14 (novecentos e setenta e quatro euros e catorze cêntimos), o valor indicado pelo Reclamante e que não mereceu oposição pela Reclamada.

Sem taxas adicionais.

Notifique, com cópia.

Lisboa, 23 de junho de 2025.

O Juiz Árbitro,
(Tiago Soares da Fonseca)