

SENTENÇA n.º 275/2025

Processo n.º 1002/2025

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 – A lei relativa aos Direitos do Consumidor na Compra e Venda de bens – DL 84/2021 - obriga o vendedor a entregar os bens em conformidade com o contratado, sendo que em caso de falta de conformidade o consumidor pode solicitar a resolução do negócio, devendo ser devidamente ressarcido.

III – Nos requisitos subjetivos de conformidade, de acordo com o art. 6º, al. b), do DL 84/2021, são conformes com o contrato de compra e venda os bens que são adequados a qualquer finalidade específica a que o consumidor os destine, de acordo com o previamente acordado entre as partes.

IV - 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.

1. Identificação das partes

Reclamante:

Reclamada:

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 transpõe 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 02 de julho de 2025, nas instalações do CACCL em Lisboa, que se fixa como lugar da arbitragem.

3. Do objeto do litígio

Alega o Reclamante no seu pedido, em síntese que pretende apresentar uma reclamação por um defeito que entende ser estrutural no sofá em garantia adquirido à reclamada.

Indica no pedido que o uso normal do sofá com duas pessoas sentadas ouvem-se estalos seguidos. Verificando foi constatado que a madeira frontal de suporte da estrutura do sofá estava partida conforme envia fotos.

Contactaram a loja para solicitar a substituição do bem, uma vez que entendem ser um problema estrutural e não de mau uso.

Refere ainda que mesmo que já tinham identificado um desnível no sofá que estava mal montado, e que após a intervenção dos técnicos na correção do problema o defeito voltou a manifestar-se uma semana depois.

Assim resumidamente, considera o reclamante tratar-se de um problema estrutural desde a aquisição do sofá, mas a reclamada indicou-lhe que o defeito não está coberto pela garantia, e que os custos da reparação devem ser suportados pelo consumidor.

A Reclamada em sede de contestação alegou por impugnação que o reclamante comprou o sofá objeto dos presentes autos no dia 18 de agosto de 2023.

A reclamação foi apresentada no dia 13 março de 2025. Ora, o sofá durante dois quase dois anos não apresentou qualquer defeito, o que é desde logo indiciário de que foi entregue sem defeito de fabrico, se durante quase 2 anos esteve sem danos visíveis, é possível concluir, pela natureza das coisas, que a existir um defeito após esse período, o mesmo certamente foi causado por um uso indevido do sofá.

O parecer do fabricante é no sentido de considerar que danos provocados na estrutura do sofá estão excluídos da garantia.

O prazo legal de garantia são 3 anos nos termos do artigo 12º, número 1 do Decreto-Lei 84/2021 de 18 de outubro.

Antes do 2.º ano cabe a presunção de defeito existente à data da compra, salvo se for incompatível com a natureza dos bens. No caso em apreço, o sofá não apresenta qualquer anomalia durante quase 2 anos, o que significa que foi entregue sem qualquer defeito de fabrico.

O sofá apresenta a sua estrutura partida, no qual se denota de que foi exercido um peso além do que o mesmo poderia suportar, onde se demonstra que foi mau uso da parte do consumidor. Se de facto se tratasse de um defeito de fabrico, a mesma estrutura do sofá já vinha com esse “defeito” desde a data da entrega.

Não assiste razão ao reclamante na sua pretensão de ver acionada uma garantia legal de um artigo que foi por ele danificado, e que lhe foi dado uso indevido.

Quanto ao desnível no sofá que alega o Reclamante ter notado na primeira semana de aquisição, o Reclamante não procedeu à sua reclamação desde agosto de 2023. Não podendo o mesmo tentar relacionar o desnível com a estrutura estar partida, até porque se o problema era assim tão evidente, porque razão só agora passado quase 2 anos é que o Reclamante se queixa?

Não assiste razão ao reclamante na sua pretensão de ver acionada uma garantia legal de um artigo em perfeitas condições de uso,

Têm os consumidores usado e abusado da garantia legal para obter benefícios ilegais e injustificados. É muito vantajoso ter artigos novos de dois em dois anos a custo zero, bastando, na ideia que está generalizada nos consumidores, apresentar uma reclamação e alegar vagamente que um artigo não corresponde ao que pretendia, para ser trocado por um artigo novo, ou para ser reembolsado do valor pago.

É tão verdade que a nova Diretiva (UE) 2019/771 de 20 de maio de 2019 transposta para o Ordenamento Jurídico Nacional pelo Decreto-Lei nº 84/2021 de 18 de outubro, que regula os Direitos do Consumidor na Compra e Venda de Bens, Conteúdos e Serviços Digitais veio esclarecer a hierarquia dos direitos dos consumidores e ainda alertar para a problemática ambiental que é deitar anualmente para o lixo milhares de artigos bons com pequenos defeitos, que são substituídos por artigos novos porque os consumidores habituaram-se a exigir a troca de artigos sem defeito e a mesma é muitas vezes aceite sem qualquer fundamentação geral.

De onde se conclui que os consumidores não têm o direito de exigir a substituição do bem ou o direito de resolver o contrato, nos casos em que não existam defeitos de fabrico.

A consciência ambiental que o legislador europeu procurou incentivar nos consumidores na nova lei das garantias, tem de ser igualmente implementada pelos centros de apoio ao consumidor. Não apresentando o sofá objeto da reclamação qualquer defeito de fabrico, não há lugar as soluções legais para concretização da garantia legal.

Ora a substituição do bem é possível, no entanto o sofá não tem qualquer defeito de fabrico, pelo que inexistente fundamento legal para proceder à substituição. Nestes termos e nos demais de Direito que V.Exa. certamente suprirá deve a presente ação ser julgada improcedente por falta de fundamento legal e 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 pelo reclamante, não podendo o valor ser superior a €5000.

A presente causa tem o valor total de **€599** (quinhentos e noventa e nove euros).

5. Da tentativa de conciliação e do julgamento arbitral

Na data e hora designada para a audiência, verificou-se estar apenas presente a Reclamada, representada pela sua ilustre mandatária.

O Reclamante não esteve presente, mas estava devidamente notificado, pelo que no nos termos do Regulamento deu-se lugar ao andamento da audiência, lograda a hipótese de acordo entre as partes, e foi ouvida a reclamada, que remeteu a sua posição ao que apresentou em sede de contestação nada mais tendo a acrescentar.

Finda a produção de prova, e concluídas as alegações finais, foi encerrada a audiência de discussão e julgamento, tendo sido informado que posteriormente seriam notificadas as partes 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 18.08.2023 um sofá melhor identificado nos autos, na loja da reclamada, tendo pago o valor total de €549 mais transporte, conforme fatura.

b. Cuja entrega ocorreu em data que este tribunal desconhece mas sequenciada à compra.

c. A reclamada é a entidade comercializadora que procedeu à emissão de faturação;

d. A 03.03.2025 foi realizada uma queixa escrita em email ou formulário do site da reclamada;

e. 19 meses depois da compra,

- f. Sem que tenha sido preenchido ou conste dos autos prova de reclamação ou diferendo anterior, ou preenchimento do livro de reclamações.
- g. E no email constante é referido que a madeira frontal se partiu quando a família estava sentada, de forma inesperada;
- h. Estando o bem a ser usado de forma que este tribunal não pode comprovar nestes 19 meses,
- i. Não se manifestando nem comprovando a alegação a existência de uma falta de conformidade que se possa presumir ser da origem ou entrega do bem
- j. Já que será contrária à sua natureza.
- k. E impediria a utilização adequada do bem se se reportasse à entrega.
- l. As fotos demonstram que o bem está danificado,
- m. Mas não comprovam que o defeito é do fabrico.
- n. Nem a entidade reconheceu pelos seus técnicos que avaliaram as fotos que exista no caso matéria referente a defeito

7.2. Resultam como factos não provados:

- a. Que a Reclamada tenha violado os deveres legais impostos pela lei de defesa do consumidor;
- b. Que tenha existido culpa da Reclamada no comportamento do bem;
- c. A existência de falta de conformidade à luz da lei das garantias, como um defeito de fabrico do produto;

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 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, DL 84/2021, de 18 de outubro.

Para os devidos efeitos, o diploma determina nas suas definições que veio reforçar os direitos dos consumidores na compra e venda de bens de consumo, de acordo com o art. 1º, n.º1, al. a).

De acordo com o diploma supramencionado são aplicáveis as regras do mesmo aos contratos de compra e venda celebrados entre consumidores e profissionais, incluindo os contratos celebrados para o fornecimento de bens a fabricar ou produzir, nos termos do art. 3º, n.º 1, al.a).

Sendo que todas as informações devem ser prestadas ao consumidor de forma clara e compreensível por meio adequado, e com respeito pelo princípio da boa-fé, e da lealdade nas transações comerciais, atendendo ao previsto entre outros na lei de defesa do consumidor, Lei n.º 24/96.

Embora desde logo se sublinhe que em relação a venda de mobiliário não existam normas que definam o nível ou pormenores dessa informação, nomeadamente sobre a utilização que pode ser dada ou não ao bem.

Essa utilização ficará a cargo do consumidor que assim decidirá, não obstante a que haja apuramento de falta de conformidade por defeitos de fabrico que se manifestem.

Dispõe o DL 84/2021 que o vendedor responde pela conformidade dos bens, devendo o profissional entregar ao consumidor bens que cumpram os requisitos constantes nos art.ºs 6º a 9º, sem prejuízo do disposto no artigo 10º. Ora precisamente pelo art.º 7, n.º 1, al. b) os bens devem corresponder à descrição e possuir as qualidades do modelo que tenha sido apresentado ao consumidor antes da celebração do contrato.

Bem como pelo art.º 6, al. b) do mesmo diploma nos requisitos subjetivos da conformidade, considera-se que os bens são conformes com o contrato se adequados a qualquer finalidade específica a que o consumidor os destine, de acordo com o previamente acordado entre as partes.

De acordo com o art. 12º da referida lei alusiva às garantias e direitos dos consumidores na compra e venda, o profissional é efetivamente responsável por qualquer falta de conformidade que se manifeste no prazo de 3 anos a contar da entrega do bem, mas temos de estar perante uma falta de conformidade que se revele.

Sendo que este prazo se pode suspender com a comunicação do consumidor, aqui Reclamante, da falta de conformidade, que devendo ser feita de modo formal.

Contudo verificamos que haviam passados 19 meses quando da compra feita a 18.08.2023 o reclamante envia um email a 03.03.2025, não se tratando de uma denúncia formal, mas mesmo assim onde alude por escrito a uma ocorrência em que a madeira frontal do bem se partiu de repente.

A grande questão em discussão em apreço será assim a verificação ou não de falta de conformidade que seja salvaguardada pela lei ao abrigo da garantia legal.

Em caso de falta de conformidade, de acordo com o art.º 15, n.º 1, assistem ao consumidor vários direitos, entre eles a reposição da conformidade, através da reparação ou da substituição do bem, a redução proporcional do

preço, ou a resolução do negócio. É por isso vital debruçarmo-nos sobre se há no caso em apreço comprovada falta de conformidade do contrato à luz da lei.

Nos termos do art. 7.º do diploma referente às garantias, é referido que enquanto requisitos objetivos de conformidade os bens devem ser adequados ao uso a que os mesmos bens da mesma natureza se destinam, e possuir as qualidades e outras características no que respeita à durabilidade, funcionalidade, compatibilidade, segurança habituais e expectáveis nos bens do mesmo tipo, considerando a sua natureza.

Ou seja, se o sofá adquirido não puder ser utilizado porque da sua construção / fabrico resulte um defeito/falta de conformidade que não se coadune com a sua natureza o vendedor será objetivamente chamado a reverter tal.

Mas se se tratar de algo externo, que interfira com as características do bem, e não com a sua qualidade aquando da compra ou quando comparado com outros iguais, então nada será imputável pela lei ao vendedor.

Mas existindo um risco externo, pela utilização dada em 19 meses ao bem e em que se desconhece e não há prova que comprove que já antes o bem detinha aquele defeito, ou se teve uma utilização não usual dada ao bem, a que a Reclamada seja alheia, isso afastará, a falta de conformidade objetiva.

Quanto aos requisitos subjetivos de falta de conformidade, previstos no art. 6.º do mesmo diploma, considera o legislador que os bens são conformes com o contrato de compra e venda se corresponderem à descrição, ao tipo, à quantidade, e à qualidade que detêm a funcionalidade, a compatibilidade, e as demais características previstas no contrato.

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.

Assim como o art.º 13 do DL 84/2021 faz recair o ónus da prova de que não havia desconformidade sobre o vendedor.

Uma vez que se presume, pelo mesmo artigo, quando manifesta a falta de conformidade nos 2 anos a contar da entrega, como existente à data dessa mesma entrega, mas sendo esta presunção ilidível, com base na prova feita nos autos, pelo vendedor no seu testemunho e contestação, o que se entende que ocorreu, considerando que tal esteja fora da natureza do próprio bem.

Conforme resulta ainda do artigo 13.º do mesmo diploma pelo ónus da prova:

«1 - A falta de conformidade que se manifeste num prazo de dois anos a contar da data de entrega do bem presume-se existente à data da entrega do bem, salvo quando tal for incompatível com a natureza dos bens ou com as características da falta de conformidade.

2 - O disposto no número anterior é aplicável aos bens com elementos digitais de ato único de fornecimento de conteúdo ou serviço digital.

3 - Nos casos em que as partes tenham reduzido por acordo o prazo de garantia de bens móveis usados nos termos do n.º 3 do artigo anterior, o prazo previsto no n.º 1 é de um ano.

4 - Decorrido o prazo previsto no n.º 1, cabe ao consumidor a prova de que a falta de conformidade existia à data da entrega do bem.»

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).

Tendo assim direito a Reclamante à reposição do bem com o que foi vendido, se se manifestar essa mesma falta de conformidade, e se a Reclamada conseguir provar a não existência de um defeito de fabrico no bem, o que entende o tribunal que ocorreu, a dita presunção de defeito de fabrico pode concluir-se assim ficar afastada.

O sucedido com o facto de 19 meses depois da compra a estrutura frontal de madeira de um sofá se partir, pode depender de muitos fatores que a lei não garante, tendo de se considerar que não ficou assim provado tratar-se de um defeito de fabrico, tido pois como uma causa imputável à culpa da Reclamada, nem uma falta de conformidade protegida pela nossa lei à luz das garantias legais.

Não abrangendo a garantia legal o sucedido, e não havendo prova que permita fundamentar esta alegação do reclamante tem de improceder o pedido.

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, 16 de julho de 2025

A juiz-árbitro

Eleonora Santos