

SENTENÇA n.º 293/2025

Processo n.º 956/2025

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 a Reclamante no seu pedido, em síntese que comprou um sofá no final de Junho de 2024 e foi entregue uns dias depois, indica que foi operada no início de Julho, e o sofá teve utilização de um mês até ficar completamente em péssimo estado ao final desse mesmo período: as almofadas completamente deformadas, manchas nos locais onde as pessoas se encostam, o sofá tem uma péssima qualidade seja o material de tecido sejam os enchimentos.

Como o sofá ficou em péssimo estado decidiu reclamar, e indica que não o fez antes por estar em recuperação, mas dirigiu-se à loja para saber como no final de Agosto.

Efetou reclamação online a 24.09.2024, expondo a situação, e só no dia 27.10.2024 enviaram técnicos a casa para ver o sofá (esta visita foram dois técnicos que olharam para o sofá e foram embora, nem lhe tocaram).

Só a 22.12.2024 recebeu indicação a dizer que estavam à espera de resposta do fabricante. Sendo que a 13.01.2025 responderam que o fabricante não considerou as anomalias dentro dos parâmetros da garantia, propondo um orçamento de €70,50, para reparar as espumas e fronha.

O que a reclamante rejeitou, entendendo que não faz sentido dizerem que é normal um sofá em um mês ficar naquele estado, e que isso não está na garantia.

Voltou a insistir que a qualidade do produto é inaceitável, quando gastou no bem quase 500€, e em um mês ficou deformado e estragado, entendendo não ser aceitável pedirem para pagar a reparação.

A Reclamada descartou-se do problema e colocou o ónus no fabricante, sem tentar de forma alguma apresentar uma solução. A reclamante alega que ainda sugeriu devolver o sofá, e estaria disposta a pagar a diferença para um sofá melhor, mas nada.

Entende que esta situação toda foi bastante stressante e após várias trocas de email que terminaram no final de Janeiro, não voltou a contactar a Reclamada. Contudo, gostaria de perceber se eles falharam ou não na questão de acionar a garantia.

O objetivo da reclamação é assim a troca de sofá ou estorno do valor pago.

A Reclamada apresentou contestação no sentido de alegar por impugnação sublinhando que a Reclamante comprou o sofá objeto dos presentes autos no dia 24 de junho de 2024. A reclamação foi apresentada no dia 24 setembro de 2024. O sofá durante três meses não apresentou qualquer defeito, o que é desde logo indiciário de que foi entregue sem defeito de fabrico.

Se durante 3 meses 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. Até porque a reclamante refere que foi operada e usou o sofá durante o período da sua recuperação.

Tendo o sofá sido adquirido no dia 24 de junho e reclamação do mesmo se reportar a dia 24 de setembro, este período coincide com o Verão, altura em que as pessoas mais transpiram, pelo que as manchas que putativamente o sofá apresentam, serão devido a manchas de suor.

O parecer do fabricante é no sentido de considerar que várias manchas, provocadas por ações de agentes externos em contacto direto com o tecido, não é considerado defeito, pelo que está excluído 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 3 meses, o que significa que foi entregue sem qualquer defeito de fabrico. O sofá apresenta várias manchas de tonalidades diferentes e em zonas diferentes, o que sugere que foram agentes diferentes e em momentos diferentes que provocaram as manchas. Não assiste razão à reclamante na sua pretensão de ver acionada uma garantia legal de um artigo que foi por ela danificado e que lhe foi dado uso indevido.

Quanto à espuma no sofá estar deformada, deve-se ao facto do sofá ser utilizado por demasiadas horas seguidas, o que poderá ser uma causa das manchas por transpiração por utilização prolongada.

O sofá não é um artigo ortopédico e não está concebido para ser utilizado por longas horas seguidas. Não assiste razão à 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, nos conselhos que são dados a estes, para ser possível a lei ter um efeito prático na redução do desperdício de bens.

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 pela reclamante, não podendo o valor ser superior a €5000.

A presente causa tem o valor total de **€479** (quatrocentos e setenta e nove euros).

5. Da tentativa de conciliação e do julgamento arbitral

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

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

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. A reclamante adquiriu a 23.06.2024 um sofá, melhor identificado nos autos, na loja da reclamada, tendo pago o valor total de €479,
- b. Cuja entrega ocorreu dias depois a 26.06.2024
- c. A reclamada é a entidade comercializadora que procedeu à emissão de faturação;
- d. Algum tempo depois da compra, em data que não se pode precisar o bem passou a causar desconforto quando a reclamante se senta, tendo a mesma sido operada e usado o bem,
- e. Mas através da forma como o sofá se comporta ao sentar, no que parece ser do seu enchimento numa das zonas da chaise longue ter tido um abatimento com cerca de poucos meses de uso.
- f. A 24.09.2024 a Reclamante fez um email a reclamar, *onde pretendia ativar a garantia face ao facto de com apenas 3 meses desde a compra o mesmo se apresentar totalmente marcado nos sítios onde se sentam, considerando as almofadas completamente deformadas, e as manchas não saem mesmo com limpeza;*
- g. Houve uma ida ao local de técnicos da reclamada a 27.10.2024, que vieram observar o bem;
- h. A 13.12.2024 sem respostas do resultado da deslocação, a reclamante voltou a interpelar para uma resposta, à teve indicação a 22.12.2024 que a reclamada estava a aguardar a posição do fabricante;
- i. Tendo apenas recebido a 15.01.2025 recebido um email da Reclamada, e a posição do serviços pós venda espanhol, onde através da análise apresentam a indicação que não se trata de um defeito de fabrico:

j. *«O artigo não tem um defeito, o artigo apresenta várias manchas, provocadas por ações de agentes externos em contacto directo com o tecido, que provocou as mesmas. As manchas são de tonalidade diferente e em diferentes zonas, o que sugere que foram agentes diferentes e/ou momentos diferentes. O artigo não foi entregue com manchas, portanto não é uma condição identificada como tendo sido provocada no momento de fabrico.»*

k. Não reconhecendo qualquer culpa no sucedido.

l. Foi realizado um orçamento para a substituição da espuma e da fronha, pelo valor de €70.50, sendo possível realizar tal;

m. O que foi recusado pela reclamante.

n. As fotos nos autos demonstram manchas, e um desnível no enchimento da almofada de assento, em local correspondente com a utilização do bem.

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 enchimento do sofá e no seu fabrico, uma vez que o bem tem marcas de uso;

c. Desconhecendo o tribunal como foi o mesmo e por quem;

d. Nem tendo ficado demonstrado que o bem no fabrico e na entrega foi entregue com aquele desnível.

e. Podendo discutir-se a qualidade do enchimento, e a sua grossura, mas como características daquele bem, e não pela existência comprovada de falta de conformidade à luz da lei das garantias, como um defeito de fabrico do produto;

f. Não foi apresentado nenhum relatório técnico que afastasse a conclusão da reclamada;

g. E que comprove ou comprometa a anomalia alegada, apenas havendo fotos do sofá que comprovam o enchimento que o mesmo tem, e o desnível visível à data.

h. Cuja origem se desconhece.

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 a 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 a reclamante encomendou um bem 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 responsável por qualquer falta de conformidade que se manifeste no prazo de 3 anos a contar da entrega do bem.

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, ocorreu de acordo com os autos em setembro de 2024 com o envio de um email a pedir a ativação da garantia.

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 rever 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.

Se qualquer sofá reagisse da mesma forma quando qualquer consumidor o usa, então haveria a necessidade de apuramento da conformidade do fabrico do enchimento, por ser uma falta de conformidade, mas se se tratar de uma característica daquele enchimento/espuma, fibra, tecido, utilizado no fabrico, que dão lugar aquelas verificações, que não se consiga provar ser defeituoso e aplicado a todos os produtos do mesmo género, o legislador não protege de forma direta tal.

Mas existindo um risco externo, uma utilização não usual dada ao bem, a que a Reclamada seja alheia, também afastará a chamada 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 – no caso que o enchimento do sofá está de acordo com o fabricado e as características deste produto e que nenhuma anomalia pode ser apontada ao fabrico do sofá – 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, o que se entende que ocorreu.

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 nexos 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).

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, por não se verificar.

E assim, o sucedido com o enchimento do sofá, não pode ser dado como 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, mas tratando-se ao que indica nos autos de uma característica deste produto e do seu fabrico e não de um defeito.

Mais ainda quando além de problemas no enchimento este sofá naquela mesma zona (de usual sentar do consumidor) acrescenta-se ter manchas visíveis, que podem confirmar a utilização em condições que são externas e não imputáveis ao fabrico e à reclamada.

Sempre se diga que houve uma visita técnica e um email de resposta do serviço pós-venda com a avaliação feita, reportando que conforme orçamento o enchimento de espuma pode ser trocado e a fronha, evidenciando ser tudo do uso, e não especificamente do comportamento normal em fabrico deste produto.

Acrescente-se que na presunção legal plasmada na lei, também nos transporta a lei para a regra da coincidência, ou seja, para se afirmar conforme ao contrato, o bem de consumo adquirido apresentará as qualidades e o desempenho habituais nos bens do mesmo tipo – tratando-se do critério da qualidade média no cumprimento das obrigações genéricas, segundo juízos de equidade, nos termos do disposto no art. 400º do CC – neste sentido, CALVÃO DA SILVA¹, P. 91.

¹ *Provada, que seja, pelo comprador/ consumidor a existência do defeito manifestado dentro dos dois anos de garantia, nos bens móveis, a lei libera o mesmo da prova acrescida de que tal defeito não ocorreu supervenientemente à entrega – Ac. TRP de 14/09/2009 e CALVÃO DA SILVA, in Venda de Bens de Consumo, Revista, Aumentada e Actualizada, 4ª Ed. Almedina, págs. 97 e seguintes. Disponível em sentença do CICAP: <https://cicap.pt/wp-content/uploads/2022/08/Sentenca-20.08.2021.pdf>*

Por isso dúvidas não nos restam, que a prova desta não coincidência do bem de consumo adquirido às qualidades e ao desempenho habituais nos bens do mesmo tipo, nos termos do disposto no n.º 1 do artigo 342º do C.C. incumbem ao adquirente/ consumidor a quem cabe alegar e provar o defeito em apreço.

Prova, esta, que a Reclamante neste processo não logrou obter, conforme resulta da matéria provada e não provada no âmbito destes autos.

Termos em que deve decair o peticionado, por ausência de prova, imputável à Reclamada, relativamente ao que se apresenta no bem.

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, 18 de julho de 2025

A juiz-árbitro

Eleonora Santos