



SENTENÇA n.º 298 / 2025

Processo n.º 1375/2025

SUMÁRIO:

1. A lei relativa aos Direitos do Consumidor na Compra e Venda de bens – DL n.º 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.

2. Nos requisitos subjetivos de conformidade, de acordo com o art. 6º, do DL n.º 84/2021, apenas são conformes com o contrato de compra e venda os bens que sejam adequados a qualquer finalidade específica a que o consumidor os destine.

3. Na distribuição dos ónus de prova cabe ao comprador/consumidor o ónus da alegação, quer se configure o art.º 12 da lei 24/96, quer se perspetive o art.º 913 do CC, 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



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



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

3. Do objeto do litígio

O pedido do Reclamante que pode ser consultado em pormenor nos autos, ficou determinado por ser a reparação, ou devolução do valor pago, e uma compensação a apurar pelo sucedido, quando deu entrada do processo a 14.04.2025.

Alegava o mesmo sumariamente que no dia 16 de junho de 2024, adquiriu à Reclamada uma mesa OLIMPO com tampo em pedra natural. Devido a um problema verificado na montagem, a base da mesa teve de ser substituída em 23 de outubro de 2024.

Indica que o tampo original se manteve, tendo sido substituída apenas a estrutura inferior (pé da mesa e base em madeira onde assenta o tampo). Pouco tempo depois, a mesa começou a apresentar uma fissura no tampo de pedra, que não resultou de qualquer impacto ou uso indevido. A fissura aparenta ser natural do próprio material.

Refere o reclamante entender que estamos a falar de um dano que não é apenas estético — sabendo que materiais naturais como pedra ou madeira podem, com o tempo, sofrer alterações estéticas —, mas neste caso trata-se de uma alteração que compromete tanto a utilização segura do artigo como a sua durabilidade, devendo, por isso, ser considerada de forma distinta.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

Alega que contactou o serviço de apoio ao cliente da Reclamada no dia 3 de fevereiro de 2025, enviando a documentação necessária, incluindo fotografias, comprovativos de compra e explicações detalhadas.

Nas primeiras comunicações, a empresa recusou liminarmente acionar a garantia, alegando que não se tratava de um defeito de origem. Só após insistência sua foi agendada uma vistoria no local, que veio a realizar-se posteriormente.

Durante essa visita técnica, foi feito registo escrito e fotográfico da inspeção. Importa sublinhar que no relatório não consta qualquer referência à existência de sinais de impacto e que, nas fotografias recolhidas pelos próprios técnicos da empresa, também não é visível qualquer marca ou indício que fundamente essa alegação. Ainda assim, a Reclamada manteve a sua posição de que a fissura foi provocada por um impacto externo, sem que tenha sido apresentada qualquer justificação técnica para essa conclusão.

Faz menção a diversas comunicações suas no sentido de obter evidências concretas que sustentassem essa afirmação, mas nunca lhe foram apresentadas quaisquer provas.

Caso a empresa insista em não reconhecer a fissura como defeito natural do material, existe uma segunda causa plausível diretamente relacionada com a montagem da mesa. Quando a mesa foi instalada pelos, o tampo não ficou devidamente assente na estrutura — situação que se manteve entre 16 de junho e 23 de outubro de 2024.

Esse desalinhamento poderá ter contribuído para o surgimento da fissura, uma vez que um apoio irregular pode gerar tensões no tampo de pedra. Neste caso, trata-se de uma falha de montagem, cuja responsabilidade é inteiramente da loja.

Requer assim o reconhecimento da existência de um defeito no artigo coberto pela garantia legal, e a reparação ou substituição do tampo da mesa, sem custos para o consumidor.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

Caso não seja possível, a resolução do contrato e o reembolso do valor pago. E caso se venha a determinar que o dano está de facto coberto pela garantia, solicita uma compensação adicional pelo tempo despendido em trocas de comunicações, pela sua disponibilidade para receber a vistoria no local, e pelo desgaste emocional associado a um processo moroso e frustrante, que teria sido evitado se a empresa vesse assumido a responsabilidade desde o início.

O reclamante junta aos autos um documento explicativo do cálculo do valor peticionado e reformulado em audiência quanto à compensação peticionada, que perfaz o total de valor da ação de €2723.82.

A Reclamada pronunciou-se em sede de contestação alegando sumariamente que a 24.03.2024 foi realizada a encomenda de uma mesa em mármore Travertino designada por Olimpo, com a ref.^a 89896, no valor de €2105, pelo reclamante.

Nessa altura foi pago 50% e os restantes conforme condições de venda ocorreram aquando da chegada a 16.06.2024 do artigo. Houve uma entrega do bem ao domicilio solicitada e realizada por cortesia, que ocorreu a 21.06.2024.

Nesse mesmo dia houve uma queixa do reclamante relativamente à montagem do produto, referindo que os pés não se encontravam bem assentes e o tampo estava inclinado, tendo referido ainda que a tonalidade do tampo era pouco pigmentada, pelo que gostaria da sua substituição.

A 10.07.2024 houve uma verificação do artigo no domicilio e foi constatado que havia um problema com as ferragens da mesa, tendo sido realizada uma tentativa de resolução lograda.

A Reclamada alega que após uma troca de correspondência a 23.10.2024 a mesma realizou com sucesso a substituição da mesa por outra em perfeitas condições, conforme Guia de Remessa que junta.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

E que nessa data a substituição realizada incidiu na totalidade da mesa e não apenas do tampo.

Acontece que posteriormente a 03.02.2025 o reclamante apresentou reclamação do artigo alegando que o mesmo se encontrava com a pedra rachada, e face a tal a reclamada verificou o processo, e concluiu que quando o artigo foi entregue se encontrava em perfeitas condições.

Por isso informou o reclamante que o dano reportado só poderia ter-se verificado após a entrega, pois o mesmo nunca poderia ter passado despercebido aquando da entrega.

Neste sentido a reclamada entende não ter qualquer responsabilidade pela forma como o artigo foi utilizado, e sempre dirá que não restam dúvidas que a pedra só se encontra rachada porque foi objeto de uma ação nesse sentido, uma vez que o artigo foi entregue em perfeitas condições tal ação só poderá ter ocorrido posteriormente e por isso não poderá ser a reclamada responsabilizada por factos que não deu causa.

Com a alegação de direito a reclamada termina considerando que na situação as características da desconformidade do bem resultam de inapropriada utilização do bem pelo reclamante, impugnando todos os demais factos que estejam em contradição.

Requer que a presente ação seja julgada totalmente improcedente.

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.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

Inicialmente o processo deu entrada com um pedido de €2105, mas em sede de audiência, e conforme lhe é permitido no início da mesma, o reclamante entendeu reformular o pedido para a quantia de €2723.82, valor que foi impugnado pela mandatária da reclamada.

Contudo e uma vez que é o reclamante que tem de indicar o valor à ação, pelo pedido que formula, determina este tribunal como valor final da ação a quantia total de **€2723.82** (dois mil e setecentos e vinte e três euros e oitenta e dois cêntimos).

5. Da tentativa de conciliação e do julgamento arbitral

Na data e hora designada para a audiência, verificou-se estar presente o Reclamante, a Reclamada e respetivas testemunhas melhor identificadas nos autos que foram ouvidas.

Nos termos da LAV e do Regulamento do Centro deu-se lugar à audiência, lograda a hipótese de acordo entre as partes.

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 e não provados:

- a. Em 16.06.2024 o Reclamante adquiriu à reclamada uma mesa de pedra Travertino melhor identificada nos autos, pela qual pagou a quantia de €2105;
- b. Tendo a mesma sido entregue a 21.06.2024;
- c. Contudo nessa data surgiu logo uma reclamação aquando da instalação da mesa, pois houve um problema com o parafuso, e a base que não ficou devidamente enroscada;
- d. A 10.07 e a 14.07 existiram emails não tendo sido possível reparar de imediato o que estava em falta,
- e. E foi agendado para 26.07.2024, o que só ocorreu a 31.07.2024 a substituição do “Undertop” do artigo;
- f. Contudo também nessa substituição da base /undertop da mesa a 31.07 se veio a verificar que as perfurações não coincidiam, tendo o técnico ficado de reportar o problema, como já anteriormente ocorrera;
- g. De acordo com emails trocados a 10.08 a mesa ainda não tinha o tampo fixo ao pé, e a 27.08 continuava com o mesmo problema, face a emails trocados;
- h. O reclamante voltou a reportar o problema a 15.09 e a 16.09,



- i. Sendo que a 19.09 houve uma resposta da reclamada a agendar para o dia 01.10.2024 a troca do artigo, data que foi reagendada para 09.10.2024;
- j. Tendo ocorrido a substituição integral do artigo a 23.10.2024, de acordo com o documento de entrega (doc. 5 da contestação);
- k. Onde estando assinada a entrega pelo cliente,
- l. A mesma mesa foi totalmente substituída, com o valor de faturação da compra, e inclusive havendo uma menção de peso do bem entregue de 156 kg
- m. A mesa esteve meses sem estar devidamente aparafusada, mas a 23.10.2024 este tribunal dá como provado que o tampo entregue a 21.05.2024 foi trocado;
- n. E estava em condições no momento da entrega pois nenhum problema foi levantado pelo reclamante nos meses seguintes.
- o. Nunca foi preenchido o livro de reclamações da empresa, nem formalizado queixa além de emails trocados;
- p. Sendo que apenas a 03.02.2025, mais de três meses depois da substituição foi feito um email pelo reclamante a alegar que a mesa substituta apresentava uma fissura no tampo, que o próprio reclamante levanta a dúvida da origem (sublinhado nosso):
- q. *«From: ---- Date: Monday, 3 February 2025 at 14:24 To: Serviço Após Venda Subject: Mesa ---- Caro(a) Senhor(a), Escrevo para relatar um problema com a mesa que adquiri em 16 de junho de 2024 e que, devido a um problema de montagem, foi substituída em 23 de outubro de 2024. A mesa substituta apresenta uma fissura no tampo, que não foi causada por impacto. **Acredito que seja uma fissura natural da pedra, mas que parece estar a aumentar.** Gostaria de saber qual a solução proposta para este problema.»*



- r. A 10.03.2025 existiu no local a verificação por um funcionário da reclamada, com experiência em montagens, que escreveu nas observações: «*O tampo tem uma fissura que vai desde uma das pontas até ao meio do tampo.*»
- s. Não existindo nenhuma indicação de qualquer impacto nesta frase do técnico;
- t. Mas também não existindo nenhuma indicação que a fissura veio de origem, que foi causada pelo fabrico, ou que já existia aquando da entrega;
- u. Desconhecendo o tribunal em concreto o que provocou a dita fissura,
- v. Não tendo sido apresentado pelo reclamante nenhuma testemunha ou relatório técnico que pudesse contrapor a origem da fissura, ou que a mesma não seja uma consequência efetiva da natureza (natural) do bem,
- w. Não existindo na lei uma forma de garantir maior durabilidade a produtos naturais e afins por parte dos vendedores
- x. Tendo sido testemunhado não existirem outras queixas ou problemas idênticos neste produto que já tem um histórico de vendas pela reclamada.
- y. Não fica assim provado que a Reclamada tenha violado os seus deveres de prestar a garantia legal;
- z. Que exista uma falta de conformidade legal decorrente da entrega e da substituição realizada que imponha a ativação de garantia quanto ao mesmo,
- aa. Ou que permita inferir nexos de causalidade com danos patrimoniais e não patrimoniais que o reclamante alega ter tido com toda a situação, que permitam impor uma compensação.



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, e a documentação entregue, conjugadas com os conhecimentos da situação objeto do litígio, de modo a convencer o Tribunal da causa do sucedido.

Sempre se sublinhe que em sede de arbitragem e mediante o que é entregue aos autos, o tribunal tem o direito de livre apreciação da prova, e que na medida das suas competências afere e decide sobre o que é entregue e testemunhado nessa sua apreciação, atendendo ainda à experiência e a convicção formada com base na jurisprudência e doutrina.

8. Do Direito

Entre o reclamante e a reclamada, foi celebrado um contrato de compra e venda de uma mesa melhor identificada nos autos, que foi paga e adquirida a 16.06.2024, com entrega a 21.06.2024.

O tribunal deu como provado o facto de que a mesa inicial devido a problemas técnicos viu ser feita uma reposição parcial da sua base e dos parafusos / ou dos problemas de perfuração que foram aludidos, a 31.07.2024.

Contudo a mesma base não ficou devidamente montada/presa, e depois de reclamações informais por email e trocas de agendamentos, a mesa foi substituída a 23.10.2024.

Apenas a 03.02.2025 existiu um email do reclamante a aludir a uma fissura na pedra, discutindo se era natural ou se era um defeito, o que levou a uma verificação tida como técnica nos autos a 10.03.2025, onde se verificou



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

existir uma fissura efetivamente que vai de uma ponta ao centro da mesa, mas sem se concluir da motivação dessa fissura.

É dado ainda como provado pela documentação nos autos que a 23.10.2024 quando a nova mesa foi entregue esta não tinha nenhum defeito visível e a guia de entrega de um bem de 156 kgs foi assinada pelo cliente, e nada foi reclamado.

Da matéria factual dada como provada entre o reclamante e a reclamada podemos considerar ter sido realizado um contrato de compra e venda, entre um profissional e um consumidor, nos termos da Lei n.º 24/96, de 31 julho, pois o bem não é para uso profissional.

Estamos assim perante um contrato sujeito em especial ao regime da garantia legal, regido pelo DL n.º 84/2021 de 18 de outubro.

Trata-se ainda de um contrato consensual por não existir uma norma que imponha forma especial para a sua celebração, nomeadamente que o tivesse de ser por forma escrita, e a validade das declarações negociais dos contraentes, que dependem apenas de mero consenso, conforme art. 219.º CC.

Em bom rigor, há que sublinhar que o tribunal irá debruçar-se sobre a questão legal que o caso denunciado assenta, com base nos factos dados como provados, e a prova legal que foi feita nos autos, sem olhar à questão pessoal que envolve as partes ou à questão moral do sucedido.

Legalmente a garantia de uma compra e venda assenta na conformidade do bem e que seja fornecido de acordo com o contratado. Por isso nos termos do regime legal da garantia, o vendedor tem o dever de entregar e prestar ao



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

consumidor bens que sejam conformes com o contrato em causa, sendo que a discussão estaria em apreço sobre uma anomalia apareceu na pedra da mesma, em data que não ficou provada em tribunal, nem cuja origem se possa apurar.

Sendo que é ponto assente que no momento da entrega do atual tampo da mesa (da mesa substituta) não havia nenhuma fissura, o que com certeza se existisse levaria o consumidor a imediatamente reclamar, tal como o fizera nos vários emails trocados com a reclamada que estão nos autos desde a primeira entrega a 21.06.2024.

Apenas se se comprovar que o bem vendido não está conforme o contratado e a lei, é que o consumidor tem o direito a exercer um dos direitos previstos legalmente, podendo alegar o que entender, desde que possa prova de tal.

A entrega do bem que à data deste processo se encontra na casa do reclamante ocorreu a 23.10.2024, e este funcionou / serviu o fim a que se destina até 03.02.2025, data em que existiu um email a reclamar.

O diploma relativo às garantias como adiante se verá permite retroagir a dois anos uma falta de conformidade que apareça no bem que se possa presumir existir na entrega, mas desde que a natureza da mesma não seja incompatível com essa presunção. O que cremos ser o caso de uma fissura, face à ausência de outra prova credível do contrário, prova esta que cabia a quem alega o facto de que como consumidor pretende imputar essa fissura à reclamada ou ao fabrico/produção do bem.

A conformidade do contrato afere-se não só pela realização da prestação devida em função do que foi acordado pelas partes, mas também pela correspondência entre a qualidade da prestação e o que fora acordado, pois



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

genericamente o devedor cumpre a sua obrigação quando realiza a prestação a que se vinculou pelo contrato, crf. Art. 397.º e 762.º 1 CC.

Ou seja, neste caso, com a entrega da peça e sua montagem em conformidade que podemos apenas concluir a 23.10.2024, face a um histórico de reclamações anteriores, que levaram a primeiro tentativas de reparação/substituição de componentes, e depois a uma substituição completa do bem.

Em termos legais importa sublinhar que dispõe o DL n.º 84/2021 que o vendedor responde pela conformidade dos bens/serviços, devendo o profissional entregar ao consumidor bens/serviços que cumpram os requisitos constantes nos art.ºs 6º a 9º, sem prejuízo do disposto no artigo 10º.

Nesse sentido atente-se aos seguintes artigos:

«Artigo 6.º **Requisitos subjetivos de conformidade**

São conformes com o contrato de compra e venda os bens que:

a) Correspondem à descrição, ao tipo, à quantidade e à qualidade e detêm a funcionalidade, a compatibilidade, a interoperabilidade e as demais características previstas no contrato de compra e venda;

b) São adequados a qualquer finalidade específica a que o consumidor os destine, de acordo com o previamente acordado entre as partes;

c) São entregues juntamente com todos os acessórios e instruções, inclusivamente de instalação, tal como estipulado no contrato de compra e venda; e

d) São fornecidos com todas as atualizações, tal como estipulado no contrato de compra e venda.

E

Artigo 7.º

Requisitos objetivos de conformidade

1 - Para além dos requisitos previstos no artigo anterior, os bens devem:



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

a) *Ser adequados ao uso a que os bens da mesma natureza se destinam;*
b) *Corresponder à descrição e possuir as qualidades da amostra ou modelo que o profissional tenha apresentado ao consumidor antes da celebração do contrato, sempre que aplicável;*

c) *Ser entregues juntamente com os acessórios, incluindo a embalagem, instruções de instalação ou outras instruções que o consumidor possa razoavelmente esperar receber, sempre que aplicável; e*

d) *Corresponder à quantidade e possuir as qualidades e outras características, inclusive no que respeita à durabilidade, funcionalidade, compatibilidade e segurança, habituais e expectáveis nos bens do mesmo tipo considerando, designadamente, a sua natureza e qualquer declaração pública feita pelo profissional, ou em nome deste, ou por outras pessoas em fases anteriores da cadeia de negócio, incluindo o produtor, nomeadamente na publicidade ou na rotulagem.*

2 - *O profissional não fica vinculado às declarações públicas a que se refere a alínea d) do número anterior se demonstrar que:*

a) *Não tinha, nem podia razoavelmente ter, conhecimento da declaração pública em causa;*

b) *No momento da celebração do contrato, a declaração pública em causa tinha sido corrigida de forma igual ou comparável à forma por que tinha sido feita; ou*

c) *A decisão de contratar não poderia ter sido influenciada por aquela declaração.*

3 - *Não se verifica falta de conformidade quando, no momento da celebração do contrato, o consumidor tenha sido inequivocamente informado de que uma característica particular do bem se desviava dos requisitos estabelecidos no n.º 1 e tenha aceitado, separadamente, de forma expressa e inequívoca, esse desvio.*

4 - *Salvo acordo em contrário das partes, os bens devem ser entregues na versão mais recente à data da celebração do contrato.»*

Ora precisamente pelo art.º 7, n.º 1, supracitado os bens devem corresponder à descrição e possuir as qualidades do modelo que tenha sido apresentado ao consumidor antes da celebração do contrato, se tal se colocar,



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

em causa, sendo que neste caso trata-se de uma mesa em pedra Travertino, natural e sujeita por isso a diferenças da própria pedra em cada tampo e bem que for entregue quando comparado com o que é visível em loja.

Contudo mesmo tendo sido aludido a tal em junho de 2024 aquando da entrega inicial, depois da substituição em outubro de 2024 nada mais foi reclamado por tal.

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.

Assim e perante o solicitado a este tribunal o profissional é apenas responsável pela falta de conformidade que se manifestasse em garantia, nos termos dos requisitos objetivos e subjetivos suprarreferidos que se vissem cumpridos, de acordo com o art. 12.º do DL n.º 84/2021.

Assim e conforme 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/ serviço que viole os artigos acima.*

Contudo é vital para a nossa decisão o facto do legislador querer acautelar o vendedor de situações em que a natureza do que está a ser alegado não seja compatível com a dita entrega, ao referir tal no art. 13.º do mesmo diploma:

«Artigo 13.º

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.»



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

Contudo e pela prova realizada e apresentada é entendimento deste tribunal que aquando da entrega do bem em apreço não existia nenhuma fissura, e que o bem a apresentar uma fissura posteriormente, meses depois da entrega, a mesma fissura apresentada seria incompatível com um comportamento existente nestes bens com esta natureza aquando da dita entrega, pois teria de ser visível e reclamável.

Mas na Guia constante e rubricada pelo reclamante é subscrito pelo mesmo que: «*Verifiquei a conformidade dos artigos acima indicados com a nota de encomenda e a inexistência de quaisquer defeitos (...) mesmos tendo-os recebido na presente data.*»

A utilização dada ao bem não é posta em causa por este tribunal, mas a lei só protege o consumidor quanto a defeitos de falta de conformidade do fabrico do bem. E em nosso entendimento não é feita prova, nem o poderia ser, que revele nexos de causalidade entre a entrega feita, e a fissura reclamada posteriormente.

Sublinhe-se que legalmente importa também aludir aos termos constantes do artigo 12.º da Lei de Defesa do Consumidor (Lei 24/96, de 31 de julho) que determina que “*o consumidor tem direito à indemnização dos danos patrimoniais e não patrimoniais resultantes do fornecimento de bens ou prestações de serviços defeituosos*”. São requisitos gerais da responsabilidade contratual: *o incumprimento do contrato, a culpa (que se presume – artigo 799.º do Código Civil), a existência de danos e o nexo de causalidade entre o incumprimento contratual e os danos.*

Portanto, é ao consumidor que cabe o ónus de alegar e provar o defeito, embora goze de presunções legais que facilitem a prova, e que aqui não podem



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

ser esquecidas, sendo realmente o diploma em aplicação, da lei das garantias benéfico ao consumidor em teoria.

No entanto e pelo exposto, é convicção formada deste tribunal que o reclamante não comprova que a atual mesa que dispõe sofreu danos por culpa exclusiva da reclamada, nem que a mesma cometeu algum ilícito, que levem a concluir pela obrigação e responsabilidade da reclamada.

Importa ainda ter presente que a distribuição do 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 n.º 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.

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), como já mencionado.

Todavia esta presunção legal pode ser ilidida, mediante prova em contrário por não se tratar de presunção em relação à qual a lei proíba prova em contrário, nos termos do art. 350.º n.º 2 CC.

Coube por isso à reclamada fazer a este tribunal prova em contrário, e afastar a presunção legal da desconformidade, destruindo a presunção.

O que entende o tribunal que foi feito, quer pela prova documental, dos dados da entrega, quer testemunhal, pelas verificações feitas, sendo convicção deste tribunal não ser possível concluir que tenha havido um incumprimento contratual, nem sendo imputável à Reclamada a anomalia existente na fissura que surgiu no tampo da mesma em sentido legal.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



O sucedido pode estar eventualmente dependente de outros fatores, que resultam de motivos que são alheios à reclamada ou que esta não tem como conhecer, e os quais este tribunal não lhe pode imputar, por desconhecimento da origem e falta de prova de tal quanto à referida fissura.

Como não resulta assim culpa provada, nem responsabilidade da Reclamada, deve o peticionado decair.

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 pelas partes as custas apuradas no presente processo de acordo com o Regulamento do Centro.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

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, 21 de julho de 2025

A juiz-árbitro

Eleonora Santos