

Processo n.º 1234/2025

Sentença n.º 364 / 2025

1. PARTES

Reclamante: ----, devidamente identificada nos autos, com intervenção presencial;

Reclamada: ---- devidamente identificada nos autos, representada pela sua mandatária Dra. ---.

2. SUMÁRIO

I. Os direitos do consumidor na compra e venda de bens de consumo são regulados pelo Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro no que concerne aos negócios jurídicos celebrados após a sua entrada em vigor;

II. Pressupostos essenciais para a procedência dos direitos do consumidor são a existência de uma compra e venda e de uma desconformidade do bem existente à data da entrega do mesmo.

III. Não estando provada a desconformidade, não pode proceder o pedido da Reclamante.

3. OBJETO DO LITÍGIO

No dia 06.10.2023, a Reclamante celebrou um contrato de compra e venda de um sofá, modelo S3L RX EL ESPRIT CX, com a Reclamada, pelo valor de 739 € (setecentos e trinta e nove euros). O sofá foi entregue e na data de 31.05.2024 foi substituído, na íntegra, pela Reclamada, alegando a Reclamante que tal se ficou a dever a um problema nas espumas do mesmo. Sucede, porém, que alega que o problema voltou a ressurgir, ficando a espuma do sofá elevada nas extremidades, o que afeta a utilização e o conforto na mesma. Não tendo logrado resolver a questão com a Reclamada, peticiona a condenação da mesma na resolução do contrato.

A Reclamada, por seu turno, defende-se por impugnação, alegando que o bem foi entregue nas devidas condições e sem apresentar qualquer desconformidade. Neste sentido, sustenta que a substituição anterior foi por motivos de cortesia comercial e que não estamos perante uma desconformidade, mas face a um comportamento das almofadas compatível com o uso diário de um sofá que tem uma densidade média baixa. Nestes termos, peticiona a sua absolvição do pedido.

Não foi possível conciliar a posição das partes.

4. FUNDAMENTAÇÃO

4.1. DE FACTO

4.1.1. Factos provados

Da discussão da causa, bem como da documentação junta aos autos, resultaram provados, com interesse para a causa, os seguintes factos:

- a) A Reclamada é uma sociedade comercial que se dedica de forma profissional à comercialização de produtos para o lar, entre outros;
- b) No dia 06.10.2023, a Reclamante celebrou um contrato de compra e venda de um sofá, modelo S3L RX EL ESPRIT CX, com a Reclamada, pelo valor de 739 € (setecentos e trinta e nove euros), o qual lhe foi entregue;
- c) A Reclamante experimentou vários sofás em loja e escolheu este modelo sem qualquer imposição de funcionários da Reclamada;
- d) Na data de 31.05.2024 foi substituído, na íntegra, pela Reclamada;
- e) A troca foi realizada a título de cortesia comercial, tal como resulta do e-mail de 27.03.2025;
- f) O sofá em questão tem as seguintes características: estrutura de madeira de pinho e madeira compensada; Tipo de suspensão: Molas ensacadas; Densidade de espuma em assentos: 25 Kg/m³; Revestimento em microfibra e/ou pele;
- g) O sofá apresenta ligeira elevação no rebordo dos assentos;
- h) O sofá tem uma utilização diária.

4.1.2. Factos não provados

Da discussão da causa, bem como da documentação junta aos autos, resultaram como não provados, com interesse para a causa, os seguintes factos:

- a) Que o sofá apresente uma desconformidade a nível da espuma.

4.1.3. Motivação

A convicção do Tribunal quanto à matéria de facto fundou-se no conjunto de documentos juntos aos autos, incluindo as fotografias, bem como na prova produzida na audiência de discussão e julgamento, incluindo as declarações da Reclamante. Tendo sido identificada a necessidade de juntar vídeos ao processo que permitissem ao Tribunal conhecer do real estado do objeto do litígio, foi atribuído prazo de quarenta e oito horas para junção dos mesmos à Reclamante e igual prazo de pronúncia foi atribuído à Reclamada.

A análise da prova produzida junto do Tribunal foi realizada pelo mesmo à luz das regras da repartição do ónus da prova, recorrendo a juízos de normalidade e de experiência. Foram ainda considerados o registo de vídeo junto aos autos pela Reclamante.

Deste modo, de acordo com o princípio geral relativo à produção de prova, consagrado no artigo 342.º, n.º 1 do CC¹, “[à]quele que invocar um direito cabe fazer a prova dos factos constitutivos do direito alegado” e, nos termos do n.º 2 da mesma norma “[a] prova dos factos impeditivos, modificativos ou extintivos do direito invocado compete àquele contra quem a invocação é feita”. Neste sentido, a Reclamante demonstrou junto do Tribunal a celebração da compra e venda do sofá, que o mesmo lhe foi entregue e que houve uma substituição do mesmo pela Reclamada.

¹ CC – Código Civil.

Ademais, caberia à Reclamante provar que existe uma desconformidade no sofá, o que tentou fazer por meio da junção aos autos de registo em vídeo. Sucede, porém, que analisando esse elemento se verifica que o sofá não apresenta um defeito, mas sim a consequência de não ser um produto de densidade – a nível da espuma – muito elevada e que, como tal, se apresenta como menos densa em virtude do seu uso quotidiano. Dito de outro modo, se atendermos a elementos objetivos que se retiram do vídeo junto aos autos e das declarações da Reclamante, não decorre que estejamos perante uma desconformidade, mas face a uma característica do bem: não tem uma espuma muito densa.

Pelo exposto, assim fundou o Tribunal a sua convicção quanto à matéria considerada como provada e não provada.

4.2. 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 – LDC), 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 Harmonizado para todos os Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo.

As partes têm personalidade e capacidade judiciárias e são legítimas.

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

*

Entre a Reclamante e a Reclamada foi celebrado um contrato de compra e venda (artigo 874.º CC) de coisa móvel (um sofá, modelo S3L RX EL ESPRIT CX), pelo valor de 739 € (setecentos e trinta e nove euros). A Reclamada é uma sociedade comercial e a Reclamante compradora adquiriu o sofá para um uso não profissional, pelo que nos encontramos

perante uma relação de consumo, na modalidade de compra e venda para consumo. As definições de consumidor e profissional, para efeitos da aplicação do regime jurídico da compra e venda para consumo, podem ser encontradas, respetivamente, nas als. g) e o) do artigo 2.º do Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro. Está, deste modo, preenchido o requisito da competência deste Tribunal.

De acordo com o disposto no referido Decreto-Lei, o vendedor tem o dever de entregar ao consumidor bens que sejam conformes com o contrato de compra e venda (v. artigo 5.º do referido Decreto-Lei n.º 84/2021). Atendendo ao disposto no mencionado preceito legal, entendem-se por conformes os bens que cumpram os requisitos estabelecidos nos artigos 6.º a 9.º do referido Decreto-Lei.

Nos termos do diploma em questão, existem requisitos subjetivos (artigo 6.º) e objetivos (artigo 7.º) de conformidade dos bens. Segundo o artigo 7.º, n.º 1, al. d) do Decreto-Lei n.º 84/2021, os bens objeto do contrato de compra e venda para consumo devem “[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” (destaque nosso).

Neste sentido, dispõe o artigo 12.º, n.º 1 do Decreto-Lei n.º 84/2021, que o “profissional é responsável por qualquer falta de conformidade que se manifeste no prazo de três anos a contar da entrega do bem”. Cumpre, nestes termos, à Reclamante, como pressuposto basilar para tutelar os seus direitos, demonstrar a existência da compra e venda do bem e, posteriormente, da desconformidade. Sucede, porém, que não foi provada a existência de uma desconformidade pela Reclamante. De facto, pelo vídeo junto aos autos não resulta que o sofá não preencha os requisitos de conformidade estabelecidos nos artigos 6.º e 7.º do referido diploma.

Neste momento, e de acordo com a prova apresentada, não foi possível demonstrar perante o Tribunal que o sofá objeto do litígio esteja afetado por um qualquer funcionamento anómalo que permita a sua qualificação como desconforme. Logo, não tendo conseguido realizar a prova em o bem está desconforme, falha a Reclamante em provar um dos pressupostos essenciais do seu direito, motivo pelo qual não pode proceder a sua pretensão.

5. DECISÃO

Pelo exposto, julga-se totalmente improcedente a presente reclamação por não provada, e, por conseguinte, absolve-se a Reclamada do pedido.

6. VALOR DA CAUSA

Fixa-se à ação, para os devidos efeitos, o valor de 734 € (setecentos e trinta e quatro euros), que corresponde ao valor do pedido deduzido pela Reclamante e que não mereceu oposição da Reclamada.

Sem custas adicionais.

Notifique, com cópia.

Lisboa, 23 de setembro de 2025,

A Juiz Árbitro

(Daniela Mirante)