

Processo n.º 1796/2024

Sentença n.º 374/2025

1. PARTES

Reclamante: ----, devidamente identificados nos autos, com intervenção presencial, e com assistência da DECO na pessoa do Dr. ----, com intervenção via *Teams*;

Reclamada: ---- devidamente identificada nos autos, representada pelo seu representante legal, Dr. ----, com intervenção via *Teams*.

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. Em caso de desconformidade, o consumidor pode opor ao vendedor os direitos consagrados no artigo 15.º do Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro – reparação ou substituição, redução do preço ou resolução do contrato – nos termos e hierarquia aí previstos.

III. 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.

IV. Estando verificado a desconformidade é necessário atender à hierarquia de direitos nos termos dos artigos 15.º e 18.º do Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro.

3. OBJETO DO LITÍGIO

Alega a Reclamante que, no dia 13 de junho de 2024, adquiriu, na loja OK Sofás de Loures, da Reclamada, um sofá modelo Florencia 3LG + Chais 3A80, pelo valor de 1.786 € (mil setecentos e oitante e seis euros). Sucede, porém, que ao fim de quatro meses de utilização, o sofá começou a apresentar problemas, designadamente quanto ao tecido, densidade da esponja e funcionamento dos braços do mesmo. Face ao exposto, a Reclamante contactou

a Reclamada e o sofá foi recolhido e enviado para reparação no dia 26.10.2024. Uma vez decorridos trinta dias desde a recolha, o sofá não foi entregue. A Reclamante interpelou a Reclamada diversas vezes, tendo sido apresentadas duas datas para a entrega 30.11.2024 e 07.12.2024, sendo que nenhuma foi cumprida. Na data de 09.12.2024, a Reclamante solicitou a resolução do contrato. A Reclamada recusou o pedido da Reclamante, informando a 14.12.2024 que o sofá já estava pronto para entrega.

Neste contexto, peticiona a condenação da Reclamada na resolução do contrato ou, na improcedência deste pedido, na substituição integral do sofá.

A Reclamada, por seu turno, alega que o prazo de trinta dias não é imperativo, podendo ser excedido quando a reparação apresente especial complexidade, o que alega ser o caso. Ademais, como alega que a fábrica onde se procede à reparação fica situada em Espanha, o que aliado à complexidade da reparação tornou o prazo de trinta dias manifestamente insuficiente.

Não foi possível conciliar as partes com vista a obtenção de acordo.

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 sofás, entre outros;
- b) No dia 13 de junho de 2024, adquiriu, na loja ---, da Reclamada, um sofá modelo Florencia 3LG + Chais 3A80, pelo valor de 1.786 € (mil setecentos e oitante e seis euros);
- c) O preço foi pago;

- d) Ao fim de quatro meses de utilização, o sofá começou a apresentar problemas, designadamente quanto ao tecido, densidade da esponja e funcionamento dos braços do mesmo;
- e) A Reclamada procedeu à recolha do sofá e enviou o mesmo para reparação no dia 26.10.2024;
- f) No dia 30.11.2024 o sofá ainda não estava reparado;
- g) A Reclamada indicou a data de 07.12.2024 como data de entrega, mas também não foi cumprida;
- h) Na data de 09.12.2024, a Reclamante solicitou a resolução do contrato;
- i) Na data de 14.12.2024, a Reclamada recusou o pedido da Reclamante, informando que o sofá já estava pronto para entrega.

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 a reparação do sofá assuma especial complexidade.

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 das partes e o testemunho de Ana Paula Franco Freitas, arrolada pela 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.

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 logrou demonstrar junto do Tribunal que celebrou a compra e venda e que o bem se apresenta desconforme, o que aliás não foi impugnado pela Reclamada.

Ademais, também resultou provado que a Reclamada recolheu o bem e enviou para a fábrica, de molde a ser analisado, bem como que esta última apenas confirmou que o bem estava pronto para entrega à Reclamante no dia 14.12.24.

No que respeita ao facto não provado a), este constitui um facto impeditivo do direito alegado pela Reclamante, pelo que de acordo com as regras gerais do ónus da prova, mormente artigo 342.º, n.º 2 do CC², a sua prova caberia à Reclamada. Destarte, determina a referida norma do CC que “[a] prova dos factos impeditivos, modificativos ou extintivos do direito invocado compete àquele contra quem a invocação é feita”. Não obstante, não há nos autos nenhum elemento que permita concluir pela verificação da especial complexidade, tal como um relatório técnico ou prova pericial nesse sentido. É certo que a Reclamada alegou existir complexidade, mas das suas declarações resultou, essencialmente, que o problema maior no cumprimento do prazo residiu na necessidade de enviar o sofá para Espanha – onde se localiza a fábrica – e a necessária viagem de regresso. Não foi o Tribunal dotado de elementos que lhe permitam conhecer da complexidade na reparação e intervenção no sofá.

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

¹ CC – Código Civil.

² CC – Código Civil.

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), 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.

*

Em sede de audiência de julgamento, verificou o Tribunal que, pese embora a fatura tenha sido emitida somente com os dados da Reclamante ----, o preço do sofá objeto do litígio foi também suportado por ---- Neste sentido, e dado que estamos perante um litígio submetido à apreciação do Tribunal arbitral em sede de arbitragem necessária e na ausência de regra especial na Lei da Arbitragem Voluntária (Lei n.º 63/2011, de 14 de Dezembro), uma vez que não configura a presente ação uma arbitragem puramente voluntária (nos termos do artigo 14.º, n.º 2 da Lei n.º 24/96, de 31 de julho, convoca-se, a título subsidiário, a aplicação do Código de Processo Civil (CPC).

Determina o artigo 577.º, que al. e) a ilegitimidade da das partes consubstancia uma exceção dilatória. De acordo com o artigo 578.º CPC, o tribunal deve conhecer oficiosamente das exceções dilatórias, salvo as exceções legais e dispõe o artigo 6.º, n.º 2 do mesmo código que “[o] juiz providencia oficiosamente pelo suprimento da falta de pressupostos processuais suscetíveis de sanção, determinando a realização dos atos necessários à regularização da instância ou, quando a sanção dependa de ato que deva ser

praticado pelas partes, convidando estas a praticá-lo”. Logo, convidou-se ----a juntar à ação enquanto Reclamante.

*

Entre o Reclamante e a Reclamada foi celebrado um contrato de compra e venda (artigo 874.º CC) de coisa móvel (sofá modelo Florencia 3LG + Chais 3A80) pelo valor de 1.786 € (mil setecentos e oitante e seis euros). Na atualidade, a compra e venda para consumo é regulada pelo Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro. A Reclamada é uma sociedade comercial e o Reclamante comprador adquiriu o aspirador 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 âmbito de aplicação do Decreto-Lei n.º 84/2021, tendo aplicação os direitos aí previstos caso se verifique um caso de desconformidade.

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).

A desconformidade do sofá não foi sequer impugnada pela Reclamada. Assim, 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. E essa prova foi feita.

Por outro lado, o artigo 13.º, n.º 1, do Decreto-Lei n.º 84/2021 dispõe, quanto ao ónus da prova, o seguinte: 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. O vendedor pode ilidir essa presunção de desconformidade, designadamente demonstrando que a mesma não existia no momento da entrega, mas surgiu depois devido a um facto que não é imputável ao vendedor.

Sucedem, porém, que a Reclamada não conseguiu provar que a desconformidade ficou a dever-se a um facto que não lhe é imputável, nem que foi originada num mau uso da coisa. Estando comprovada a desconformidade, importa analisar quais os direitos do consumidor. Não se encontrando o sofá conforme, e atendendo a que estamos no âmbito do Decreto-Lei n.º 84/2021, assiste à Reclamante consumidor um conjunto de direitos, consagrados no artigo 15.º, n.º 1 do referido diploma, são eles: a) a reposição da conformidade, através da reparação ou da substituição do bem; b) a redução proporcional do preço; ou c) a resolução do contrato. A escolha dos direitos cabe ao consumidor, porém deve ser efetuada nos termos do n.º 2 do artigo 15.º.

Deste modo, introduz o Decreto-Lei n.º 84/2021, uma hierarquia no que concerne aos direitos resultantes da falta de conformidade do bem. Determina o artigo 15.º, n.º 1 que o consumidor tem direito à (i) reparação ou substituição do bem (sendo neste caso livre a

escolha do consumidor, ou seja, face a estes dois direitos não há hierarquia³), (ii) à redução proporcional do preço ou (iii) à resolução do contrato.

Assim, dir-se-ia que, em primeira linha, a Reclamante não poderia lançar mão do mecanismo mais gravoso que naquele artigo se prevê: a resolução do contrato. Contudo, no presente caso, a Reclamante apresenta precisamente como pedido principal a resolução do contrato de compra e venda. Para que o Tribunal possa declarar a resolução do contrato – o direito cujo exercício se apresenta mais gravoso para a Reclamado – é necessário que estejam preenchidos os requisitos previstos no artigo 15.º, n.º 4 do Decreto-Lei n.º 84/2021.

Deste modo, a Reclamante pode, entre as outras hipóteses previstas na lei, requer a resolução do contrato de compra e venda quando: al. a), subalínea iv: tenha declarado, ou resulte evidente das circunstâncias, que não vai repor os bens em conformidade num prazo razoável ou sem grave inconveniente para o consumidor.

Tal como decorre da factualidade considerada como provada, a Reclamada, não tendo feito prova da especial complexidade que alegou existir na reparação, não apresenta qualquer justificação válida para a delonga na reposição da conformidade. Logo, estamos ao abrigo do artigo 15.º, n.º 4, al. a), ii) e iv) do Decreto-Lei n.º 84/2021.

Neste sentido, estando preenchidos os requisitos legalmente exigidos e, atendendo ao facto que os direitos atribuídos pelo Decreto-Lei n.º 84/2021 têm natureza imperativa, estes não podem comportar qualquer exclusão ou limitação (cf. artigo 51.º, n.º 1), pelo que se considera como legítimo o pedido de resolução do contrato apresentado pela Reclamante, produzindo-se os efeitos do artigo 20.º do Decreto-Lei n.º 84/2021.

³ Veja-se artigo 15.º, n.º 2 do Decreto-Lei n.º 84/2021.

Os efeitos da resolução do contrato são os contemplados no artigo 20.º do Decreto-Lei n.º 84/2021, importando, no presente caso, o disposto nos n.ºs 4 e 5 do referido artigo. Deste modo, determina o n.º 4 que “o exercício do direito de resolução do contrato no seu conjunto ou, nos termos do número anterior, em relação a alguns dos bens, determina: “a) a obrigação de o consumidor devolver os bens ao profissional, a expensas deste; b) a obrigação de o profissional reembolsar o consumidor do preço pago pelos bens após a sua receção ou de prova do seu envio, apresentada pelo consumidor”. Assim, deve a Reclamada recolher o sofá e, em seguida, proceder à devolução do valor.

5. DECISÃO

Pelo exposto, julga-se totalmente procedente, por provada, a presente reclamação, e, por consequência, condenando-se a Reclamada no pagamento de 750 € (setecentos e cinquenta euros), através de transferência bancária no prazo máximo de 15 (quinze) dias úteis.

6. VALOR DA CAUSA

Fixa-se à ação, para os devidos efeitos, o valor de 1.786 € (mil setecentos e oitante e seis euros), que corresponde ao valor do pedido deduzido pela Reclamante e que não mereceu oposição da Reclamada.

Sem custas adicionais.

Notifique, com cópia.

Lisboa, 3 de outubro de 2025,

A Juiz Árbitro

(Doutora Daniela Mirante)