

**Processo n.º 2210/2025**

**Sentença n.º 432/2025**

---

## **1. PARTES**

**Reclamante:** ---, devidamente identificado nos autos, com intervenção presencial;

**Reclamada:** ---, devidamente identificada nos autos, representada pela sua mandatária Dra. ---, 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. Nos termos do artigo 389.º CC, a força probatória das respostas dos peritos é fixada livremente pelo tribunal, não se encontrando motivos para divergir das conclusões apresentadas pelo mesmo após peritagem ao sofá.

## **3. OBJETO DO LITÍGIO**

No dia 27.12.2023, o Reclamante celebrou um contrato de compra e venda de um sofá, modelo Belfast, com a Reclamada, pelo valor de 798,90 € (setecentos e noventa e oito euros e noventa cêntimos). Alega, contudo, que após um ano de utilização o sofá já apresentava diversos defeitos, entre os quais: (i) espumas nos braços que já não protegem, (ii) almofadas principais muito vincadas que não permitem ao utilizador ficar sentado direito, (iii)

existência de uma falha entre as almofadas da *chaise-longue*, de tal modo que se vê a estrutura e caem objetos através da mesma, (iv) molas dos assentos de cabeça funcionam mal e (v) estofos danificados.

Neste sentido, não tendo logrado resolver a questão junto da Reclamada, peticiona a condenação desta na resolução do contrato com os devidos efeitos legais.

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 não estamos perante uma desconformidade, mas face a um comportamento das espumas compatível com o uso diário de um sofá que tem uma densidade média baixa, bem como perante uma utilização anormal do bem. 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 27.12.2023, o Reclamante celebrou um contrato de compra e venda de um sofá, modelo Belfast, com a Reclamada, pelo valor de 798,90 € (setecentos e noventa e oito euros e noventa cêntimos);
- c) O sofá foi entregue no domicílio do Reclamante;
- d) O sofá tem uma utilização diária;
- e) Os estofos do sofá indiciam ter sido muito utilizados e estão em mau estado;

- f) Não se verifica uma redução anormal das espumas em todo o sofá, apenas num dos braços a meio existe um deslocamento ligeiro devido à pressão exercida pelo mesmo;
- g) Existe uma folga entre o módulo Chaise-longue e o módulo de dois lugares com um braço;
- h) Esta folga não deveria existir e permite encaixar uma mão entre os dois módulos;
- i) Todos os cabeçotes têm os sem fim (peças que servem para os mover) danificados;
- j) A 27.01.2025 o Reclamante contactou a Reclamada com vista à resolução do problema;
- k) A 29.03.2025, a Reclamada informou o Reclamante por via de correio eletrónico que concluiu que o produto estava em conformidade com o tempo de utilização do sofá.

#### **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;
- b) Que a folga entre o módulo Chaise-longue e o módulo de dois lugares com um braço já existisse aquando da entrega do bem ou que se deva a uma utilização anormal;
- c) Que a folga entre o módulo Chaise-longue e o módulo de dois lugares com um braço coloque em causa a integridade estrutural do sofá;
- d) Que os sem fim dos cabeçotes já estivessem danificados aquando da entrega do bem.

#### 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 do Reclamante. Ademais, a pedido da Reclamada, ordenou o Tribunal a nomeação de um perito à União das Associações de Comércio e Serviços com vista a proceder à peritagem no domicílio do Reclamante e transmitir o seu parecer ao Tribunal. Neste contexto, colocou o Tribunal as seguintes perguntas ao perito: (i) se se verifica uma redução anormal das espumas do sofá, sobretudo nos apoios dos braços e nos assentos ou se a mesma é consentânea com o uso normal; (ii) se a folga entre a estrutura principal e a chaise-longue é demasiado ampla; (iii) se há risco de estabilidade estrutural e (iv) se o sofá indicia ter sido sujeito a utilização excessiva ou anormal. A tais perguntas respondeu o perito através de correio eletrónico datado de 24.10.2025, nos seguintes termos que aqui se transcrevem: (i) “Não se verifica redução anormal das espumas, apenas num dos braços a meio (Possivelmente zona de apoio braço) um deslocamento ligeiro devido á pressão exercida pelo mesmo”; (ii) “Existe uma folga entre o módulo Chaise-longue e o módulo de 2 lugares com 1 braço, que não deveria existir (cabendo á vontade 1 mão entre os módulos)”; (iii) “Não existe risco de estabilidade estrutural”; (iv) “Sim, o sofá indicia ter tido grande utilização estando o tecido em mau estado (o cliente diz ter sido devido a uma coberta que danificou o tecido nos cabeçotes e nos braços)”; “Nota adicional: Todos os cabeçotes têm os sem fim (peças que servem para os mover) danificados”. [sic].

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 os registos de vídeo juntos aos autos pelo Reclamante.

Deste modo, de acordo com o princípio geral relativo à produção de prova, consagrado no artigo 342.º, n.º 1 do CC<sup>1</sup>, “[à]quele que invocar um direito cabe fazer a prova dos factos

---

<sup>1</sup> CC – Código Civil.

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, o Reclamante demonstrou junto do Tribunal a celebração da compra e venda do sofá, que o mesmo lhe foi entregue e que houve utilização do mesmo.

Ademais, caberia ao Reclamante provar que existe uma desconformidade no sofá nas espumas, o que tentou fazer por meio da junção aos autos de registos em vídeo. Sucede, porém, que analisando esse elemento, bem como atendendo à análise do perito, verifica-se que o sofá não apresenta um defeito nas espumas, 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. Atente-se, neste ponto, que a deslocação das espumas se verificou na zona de apoio do braço. Desta feita, conclui-se pelo facto não provado a).

Quanto aos factos não provados b) e c), os mesmos relacionam-se com a falha existente entre módulo Chaise-longue e o módulo de dois lugares com um braço: caso esta já existisse à data da entrega, teria sido imediatamente identificada e reportada pelo Reclamante, o qual se comporta de uma forma zelosa e prudente, não deixando de reportar algo tão flagrante à vista desarmada. Contudo, também não ficou demonstrado que a falha se deva a uma utilização anormal do sofá, não se vislumbrando sequer que tipo de utilização tivesse a capacidade de gerar tal distanciamento entre as almofadas. Por razões de lógica, somos forçados a concluir que a falha nasceu em virtude da perda de densidade das almofadas do assento do sofá.

Finalmente, quanto aos cabeçotes: esta análise não foi solicitada pelo Tribunal no seu parecer, mas por importar à descoberta da verdade material dos autos, admite-se a prova pericial sobre a mesma. Os mesmos estão danificados, mas aquando da entrega do sofá funcionavam.

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 o Reclamante e a Reclamada foi celebrado um contrato de compra e venda (artigo 874.º CC) de coisa móvel (um sofá, modelo Belfast) com a Reclamada, pelo valor de 798,90 € (setecentos e noventa e oito euros e noventa cêntimos). A Reclamada é uma sociedade comercial e o Reclamante 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, nos termos das als. g) e o) do artigo 2.º do Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro.

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.

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, ao Reclamante, como pressuposto basilar para tutelar os seus direitos, demonstrar a existência da compra e venda do bem e, posteriormente, da desconformidade. Neste ponto importa separar as diversas questões alegadas pelo Reclamante.

No que concerne à espuma, à sua densidade e à sua falta, não foi provada a existência de uma desconformidade pelo Reclamante. De facto, mediante o parecer emitido pelo perito nomeado nos termos acima indicados, o que existe é um ligeiro deslocamento da espuma em virtude de aquele local ser o de apoio do braço. Com efeito, fundamentou o perito que “Não se verifica redução anormal das espumas, apenas num dos braços a meio (Possivelmente zona de apoio braço) um deslocamento ligeiro devido á pressão exercida pelo mesmo”. Por conseguinte, verifica-se um resultado do uso diário do sofá, mas que colide com a finalidade e durabilidade de um bem daquela espécie: deve ser possível apoiar o braço num sofá sem que a espuma se desloque em virtude da pressão do braço. Verifica-se, pois, uma desconformidade em função de o bem não se adequar à durabilidade de bens daquela espécie.

Quanto ao estado dos estofos recupera-se a argumentação do perito, onde se lê que “Sim, o sofá indicia ter tido grande utilização estando o tecido em mau estado (o cliente diz ter sido devido a uma coberta que danificou o tecido nos cabeçotes e nos braços)”. Em sede de audiência de julgamento, o Reclamante nunca mencionou alguma coberta para justificar o mau estado dos estofos. Contudo, independentemente de se dever a uma coberta ou não, sempre se deverá à utilização que os proprietários do sofá entenderam – no âmbito do seu direito de propriedade – dar ao mesmo e não já a uma desconformidade imputável à Reclamada.

Quanto à folga entre os módulos, por razões de experiência e face à prova apresentada, somos forçados a concluir que esta surgiu já durante o ano de utilização do sofá. Contudo, e conforme respondeu o perito, não apresenta risco estrutural para os utilizadores do sofá. É, acima de tudo, uma questão estética. Quanto a este ponto verifica-se, igualmente, uma desconformidade.

Finalmente, quanto aos cabeçotes. Estes estão todos danificados, ou seja, nenhum funciona como deveria. Não se compreende que todos os cabeçotes, que são peças genéricas e, nesse sentido, produzidas em lotes, se danifiquem todos por defeitos de fabrico. A única realidade que os liga é a utilização que é feita dos mesmos. Neste contexto, ficou demonstrado que o sofá foi sujeito a uma utilização intensiva que o desgastou acentuadamente. Contudo, as referidas peças deveriam suportar a utilização que é feita da mesma, sendo precisamente o que resulta do artigo 7.º n.º 1, al. d) do Decreto-Lei n.º 84/2021 e não ficou provado que quanto à utilização dos cabeçotes se tenha verificado algo anormal, até porque são zonas de apoio da cabeça e, nesse sentido, menos suscetíveis a peso do que os assentos. Logo, também se verifica uma desconformidade quanto a este ponto, a qual poderia ter sido resolvida através de reparação pela Reclamada em momento posterior aos dos presentes autos.

Uma vez aferida a falta de conformidade, importa verificar quais os direitos que assistem ao Reclamante. De acordo com o artigo 15.º, n.º 1, al. a) do referido Decreto-Lei, permite-se que o Reclamante opte pela reparação ou substituição do bem com vista à reposição da conformidade, sendo essa escolha livre, apenas permitindo lançar mão da resolução do contrato nas hipóteses do n.º 4 do referido preceito. Assim, nos termos do artigo 15.º, n.º 4, al. a), iii), determina-se que o consumidor tem direito à resolução do contrato quando o profissional “[t]enha recusado repor a conformidade dos bens nos termos do número anterior”, o que foi o que se verificou nos presentes autos.

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”. Por conseguinte, determina o Tribunal a resolução do contrato.

#### **5. DECISÃO**

Pelo exposto, julga-se totalmente procedente a presente reclamação por provada, e, por conseguinte, condena-se a Reclamada no pedido.

#### **6. VALOR DA CAUSA**

Fixa-se à ação, para os devidos efeitos, o valor de 798,90 € (setecentos e noventa e oito euros e noventa cêntimos), que corresponde ao valor do pedido deduzido pelo Reclamante e que não mereceu oposição da Reclamada.

Sem custas adicionais.

Notifique, com cópia.

Lisboa, 30 de outubro de 2025,

A Juiz Árbitro

(Daniela Mirante)