

Processo nº 2478/2025

Sentença n.º 445/2025

SUMÁRIO:

1. Um sofá cujas espumas se deterioraram em seis meses a contar da data da entrega não se encontra em conformidade com o contrato, uma vez que, por um lado, não possui as qualidades expectáveis num bem do mesmo tipo e, por outro lado, não é adequado às utilizações habituais, nomeadamente o uso para repouso e descontração.
2. Para ilidir a presunção de que a desconformidade já existia no momento da entrega, não basta ao profissional a prova de um mau uso por parte do consumidor, sendo necessária a prova de que a desconformidade em causa resulta desse mau uso.

1. PARTES

Reclamante: ---, devidamente identificado nos autos;

Reclamada: --- devidamente identificada nos autos;

2. OBJETO DO LITÍGIO

A Reclamante pede a resolução do contrato de compra e venda celebrado com a Reclamada. Subsidiariamente, pede a substituição do sofá.

3. AUDIÊNCIA DE JULGAMENTO

A 23 de outubro de 2025 realizou-se audiência de julgamento. Estiveram presentes a reclamante e a reclamada. Não tendo sido possível a conciliação, foram ouvidas as partes. Foi dado prazo às partes para juntarem os documentos que considerassem pertinentes e para exercício do respetivo contraditório.

As partes juntaram fotografias e um relatório técnico da equipa que se deslocou a casa da reclamante.

4. FUNDAMENTAÇÃO

4.1. DE FACTO

Ficou provada por prova documental a celebração entre as partes, no dia 24/10/2024, de um contrato de compra e venda de um sofá, modelo Berry.

Em abril de 2025, a reclamante contactou a reclamada com vista a obter esclarecimentos sobre o facto de o estado do sofá se ter vindo a deteriorar gradualmente ao longo dos seis meses que tinham decorrido desde a data da entrega. As partes acordaram uma data para que os técnicos da reclamada se dirigissem à habitação da reclamante, por forma a efetuar uma análise do artigo, que incluía um relatório com fotografias do mesmo. Após a análise desse relatório, a reclamada concluiu que a deterioração estava de acordo com o tempo de utilização do sofá, dado ser um efeito natural das suas espumas, compostas maioritariamente por poliuretano.

Ficou provado por prova documental que, a 27/05/2025, a reclamante contactou novamente a reclamada, pedindo a reparação ou a substituição do sofá, uma vez que se encontrava no período da garantia, não tendo obtido resposta.

Inconformada, a 30/06/2025 a reclamante dirigiu ao Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa uma reclamação escrita, na qual referiu que, após seis meses de utilização do sofá, já se encontrava sentada em cima dos respetivos ferros, e que um sofá não deve ter apenas seis meses de conforto. O processo seguiu para arbitragem.

Em sede de contestação, a reclamada defendeu que, tendo-se manifestado a desconformidade seis meses após a compra, nunca poderia configurar um defeito de fabrico.

Em audiência de julgamento, a reclamada reiterou que, para um sofá de firmeza médio-baixa (como se constata na ficha técnica do modelo Berry), a deterioração verificada é um efeito natural das espumas. Acrescentou ainda que, havendo desconformidade, a mesma

se deveria, inclusive, à má utilização do sofá, nomeadamente por parte do animal de companhia da reclamante. A reclamante admitiu a utilização do sofá pelo seu animal de companhia, mas sustentou que, sendo de porte pequeno, tal não justificaria a deterioração verificada.

Conclui-se, assim, que as partes estão de acordo quanto à deterioração do bem, divergindo apenas quanto ao facto de a desconformidade ser ou não originária.

4.2. DE DIREITO

O Tribunal é competente para a resolução do presente litígio, ao abrigo do artigo 14.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 do Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa (CACCL).

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, no dia 24/10/2024, um contrato de compra e venda de um sofá, modelo Berry. Como a Reclamada vendedora é uma sociedade comercial e a Reclamante comprou o sofá para uma utilização não profissional, estamos perante um contrato de compra e venda de bens de consumo, regulado pelo Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro.

No âmbito do DL 84/2021, o vendedor tem o dever de entregar ao consumidor bens que sejam conformes com o contrato de compra e venda (cfr. artigo 5.º do DL 84/2021). Nos termos da alínea d) do n.º 1 do artigo 7.º, para serem conformes, os bens devem “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 [...]”. Já nos termos da alínea a) do n.º 1 do artigo 7.º, para serem conformes, os bens devem “ser adequados ao uso a que os bens da mesma natureza se destinam”.

Um sofá que apresente durabilidade e conforto limitados a seis meses não se encontra em conformidade com o contrato, uma vez que, por um lado, não possui as qualidades expectáveis num bem do mesmo tipo e, por outro lado, não é adequado às utilizações habituais, nomeadamente o uso para repouso e descontração.

Verifica-se, portanto, uma desconformidade.

A reclamante contactou a reclamada em abril de 2025, pelo que a notificação foi feita ainda dentro do período de três anos previsto no artigo 12.º, n.º 1, do DL 84/2021, no qual o vendedor é responsável por qualquer falta de conformidade.

A reclamada não contesta a existência da desconformidade, mas alega que a mesma se deve a uma deterioração normal, por um lado, e, por outro lado, foi causada por um mau uso por parte da reclamante/consumidora, nomeadamente o uso por parte do animal de companhia da reclamante.

Durante os dois primeiros anos a seguir à data da entrega da coisa, presume-se que a desconformidade existia na data da entrega (artigo 13.º, n.º 1, do DL 84/2021).

A reclamada alega que se o defeito fosse de origem não se manifestaria apenas passados seis meses. Contudo, é precisamente para isso que existe a presunção do artigo 13.º: presume-se que, se a desconformidade se manifesta no prazo de dois anos, já existia na data da entrega.

O vendedor pode ilidir a presunção de que a desconformidade já existia no momento da entrega, designadamente demonstrando que resulta de um facto que não lhe é imputável. A reclamada alega que o problema surgiu por causa da utilização feita pela consumidora, em especial o seu animal de companhia. À reclamada não basta, no entanto, alegar (ou até

provar), em geral, um mau uso, o que nem chega a fazer, pois a simples utilização não pode considerar-se como tal. A reclamada teria de demonstrar que a desconformidade em causa no processo (a acelerada deterioração das espumas) está relacionada com uma utilização indevida do sofá pela consumidora ou por qualquer outra pessoa ou animal que o tenha utilizado após a entrega. A reclamada não conseguiu fazer prova de que o uso pela consumidora, incluindo a utilização pelo animal de companhia, é a causa da desconformidade apresentada. Assim, estando o ónus da prova do lado da reclamada, enquanto vendedora, e não tendo esta conseguido provar que a desconformidade em causa no processo decorre de um facto posterior à entrega que não lhe é imputável, não se considera ilidida a presunção.

A consumidora tem, então, os direitos previstos no artigo 15.º do DL 84/2021: em primeira linha, reposição da conformidade, através da reparação ou substituição, e, subsidiariamente, redução proporcional do preço ou resolução do contrato.

A reclamante pede a resolução do contrato de compra e venda.

Considerando que, a 27/05/2025, a reclamante contactou a reclamada com vista a exercer os direitos de primeira linha, tentando obter a reposição da conformidade do sofá, e não obteve resposta, poderá haver lugar à resolução do contrato, nos termos da subalínea i) da al. a) do n.º 4 do artigo 15.º, uma vez que o profissional não efetuou a reparação ou substituição do bem quando solicitada. Importa referir que não se exclui o exercício deste direito ao abrigo do n.º 6 do artigo 15.º, uma vez que a falta de conformidade em apreço não pode ser considerada mínima.

Logo, o pedido principal da reclamante deve ser deferido.

Declara-se, assim, a resolução do contrato de compra e venda, devendo a reclamada reembolsar a reclamante do valor pago e recolher o sofá a título gratuito, uma vez que se trata de um bem com uma dimensão significativa (artigo 20.º, n.ºs 6 e 8, do DL 84/2021).

5. DECISÃO

Pelo exposto, julga-se procedente a presente ação, declarando-se a resolução do contrato de compra e venda, devendo a reclamada reembolsar a reclamante do valor pago e recolher o bem.

Sem custas adicionais.

Notifique.

Lisboa, 5 de novembro de 2025.

A Árbitra

(Joana Campos Carvalho)