

SENTENÇA n.º 447/2025

Processo n.º 2089/2025

SUMÁRIO:

I - Por força do art. 4.º, n.º 1, da Lei de Defesa do Consumidor, o consumidor tem direito à qualidade dos bens e serviços.

II - Nos termos da lei das garantias – DL 84/2021 – o consumidor pode exigir do vendedor alguns direitos, mas apenas em caso de falta de conformidade comprovada, que se presume apenas nos primeiros 24 meses da compra.

III – Após o período de dois anos cabe a prova da falta de conformidade ao consumidor, e vendedor após essa data não tem qualquer ónus.

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

3. *Do objeto do litígio*

Alega a Reclamante no seu pedido, em síntese o sofá está completamente deformado no assento e foi feita extensão de garantia. Os técnicos no local disseram que tem de ser substituído, a reclamada diz que é do uso e amolecimento das espumas.

A Reclamada apresentou contestação alegando sumariamente que a reclamante adquiriu o sofá objeto dos presentes autos em 11 de dezembro de 2022. A reclamação foi apresentada em abril de 2025, ora o sofá durante mais de 2 anos não apresentou qualquer defeito, o que é desde logo indiciário que o mesmo não tem qualquer defeito de fabrico, se durante 2 anos esteve sem danos visíveis, é possível concluir, pela natureza das coisas, que a existir um defeito após esse período, o mesmo certamente foi causado por um uso indevido do sofá.

Ora o prazo legal de garantia são 3 anos nos termos do artigo 12º, número 1 do Decreto-Lei 84/2021 de 18 de outubro, decorrido o prazo de 2 anos, cabe ao consumidor a prova de que a falta de conformidade existia à data da entrega do bem. No caso em apreço, o sofá não apresentou qualquer anomalia durante mais de 2 anos, o que significa que foi entregue sem qualquer defeito de fabrico, o sofá apresenta algum desgaste, o que está conforme com o que é exetável com os seus anos de utilização, o que provocou o amolecimento das espumas.

Se fosse um defeito de fabrico o mesmo sofá já vinha com esse “defeito” desde a data da entrega. As espumas utilizadas no sofá são compostas maioritariamente por espumas de poliuretano cfr. ficha técnica que se junta. Após a sua utilização, durante um certo período, podem aparentar uma perda de consistência, no entanto, não se trata de uma deterioração, mas sim de um efeito natural das espumas.

Ora, denotar também que o sofá não é ortopédico, pelo que não é concebido para ser utilizado pro inúmeras horas diárias, cfr. foto junta aos autos. A espuma do sofá vai se adaptar consoante a massa corporal do indivíduo. O consumidor aquando da sua compra deve de ter em conta a densidade da espuma para mais tarde atender às suas expectativas de normal utilização.

Porque o facto do sofá se ter moldado ao corpo da reclamante não significa dizer que tem defeito, sendo esta uma característica própria e natural do sofá. A mola que saltou do sofá revela um uso indevido do sofá.

Não apresentando o sofá objeto da reclamação qualquer defeito de fabrico, não há lugar as soluções legais para concretização da garantia legal. Nestes termos e nos demais de Direito que V.Exa. certamente suprirá deve a presente ação ser julgada improcedente por falta de fundamento legal e a reclamada absolvida do pedido.

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 pela reclamante, não podendo o valor ser superior a €5000.

A presente causa tem o valor total de **€444.04** (quatrocentos e quarenta e quatro euros).

5. *Da tentativa de conciliação e do julgamento arbitral*

Na data e hora designada para a audiência, verificou-se estar presente a Reclamante, e a Reclamada, representada por mandatário.

Nos termos do Regulamento deu-se lugar ao andamento da audiência, lograda a hipótese de acordo entre as partes, foram ouvidas as mesmas.

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 tidos como provados e não provados com relevância para a decisão:

- a. A reclamante a fez uma compra de um sofá com entrega premium
- b. Cujo valor e dados nos autos são confusos e não coincidem com o pedido,
- c. Pois há uma fatura de 11.12.2022, e uma encomenda ou nota a zero valores de 09.11.2022

- d. E o valor do sofá que consta é de €659.51;
- e. A descrição e o pedido feito poderia ser declarado inepto de tão sucinto que é;
- f. Dando a entender que pretende uma substituição, e fazendo-se alusão à forma como o assento do sofá se comporta,
- g. Mas mesmo se houve uma troca anterior como foi aludido por causa do comportamento da mola, nenhum documento nos autos foi entregue pela reclamante quanto a tal.
- h. Terá sido feita queixa escrita sobre o sofá e havido um pedido de ida ao local e análise de fotos,
- i. Não havendo prova da ida ao local ou de relatório técnico, mas
- j. Com resposta escrita da reclamada a 21.05 cremos de 2025 ainda que o ano não seja visível nesse pdf remetido,
- k. A Reclamada considerou e comunicou face a essa análise feita a conformidade do bem verificava-se pelo uso dado, genericamente considerado.
- l. E conclui que o bem foi entregue em condições;
- m. Não houve prova técnica ou pericial entregue pela reclamante,
- n. Que comprove que em 24 meses houve anomalia presumível com a entrega,
- o. Cuja presunção caberia nesta fase à autora do processo.

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

Sempre se sublinhe a livre apreciação dada ao juiz de todo o diferendo na conjugação com a lei, que determina o que cumpre decidir.

8. Do Direito

Entre a Reclamante e a Reclamada, foi celebrado um contrato a 11.12.2022 para a aquisição de um sofá, melhor identificado nos autos.

Da matéria factual dada como provada entre a reclamante e a reclamada podemos considerar ter sido realizado um contrato de compra e venda – conforme art. 874.º CC, pelo qual se transmite a propriedade de um bem ou direito, mediante um preço.

Acrescente-se que sendo fonte de uma relação jurídica de consumo, sujeita nos termos gerais às regras da Lei n.º 24/96 de 31 julho, enquanto lei de defesa do consumidor, entendendo-se estar perante uma situação em que um consumidor obtém do profissional um produto ou serviço que visa satisfazer uma necessidade pessoal ou não profissional.

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 assente, com base nos factos dados como provados, e a prova legal que foi feita nos autos.

Legalmente a garantia de uma compra e venda assenta na conformidade dos bens que sejam fornecidos em relação ao contrato de onde emerge a discussão em apreço nos autos, para a obrigação que o vendedor passa a ter junto do consumidor.

Dito isto, desde logo importa sublinhar que se está perante um conflito de consumo uma vez que a reclamada vendedora é uma sociedade comercial e a reclamante comprou o bem para uma utilização não profissional, estamos assim perante um contrato de compra e venda, regulado pela lei das garantias, DL 84/2021, de 18 de outubro.

Para os devidos efeitos, o diploma determina nas suas definições que veio reforçar os direitos dos consumidores na compra e venda de bens de consumo, de acordo com o art. 1º, n.º1, al. a).

De acordo com o diploma supramencionado são aplicáveis as regras do mesmo aos contratos de compra e venda celebrados entre consumidores e profissionais, incluindo os contratos celebrados para o fornecimento de bens a fabricar ou produzir, nos termos do art. 3º, n.º 1, al.a).

Sendo que todas as informações devem ser prestadas ao consumidor de forma clara e compreensível por meio adequado, e com respeito pelo princípio da boa-fé, e da lealdade nas transações comerciais, atendendo ao previsto entre outros na lei de defesa do consumidor, Lei n.º 24/96.

O diploma alusivo à garantia legal trouxe assim uma série de direitos para os consumidores, mas também de obrigações para os consumidores visados nestas relações, e que cumprirá apreciar se foram cumpridas pelo Reclamante.

Desde logo o vendedor/prestador responde pela conformidade dos bens, devendo o profissional entregar ao consumidor bens que cumpram os requisitos constantes nos art.ºs 6º a 9º, sem prejuízo do disposto no artigo 10º.

Ora precisamente pelo art.º 7º são definidos requisitos objetivos dos bens vendidos, devendo nos termos do n.º 1, al. a): *“ser adequados ao uso a que os bens da mesma natureza se destinam”*; é ainda determinado na al. d) que os bens devem: *“corresponder e possuir as qualidades e outras características (...) habituais e expectáveis nos bens do mesmo tipo, considerando a sua natureza (...)”*.

Atendendo ao n.º 3 do mesmo artigo, o legislador vem salvaguardar que não se verifica falta de conformidade quando no momento da celebração do contrato o consumidor tenha sido devidamente informado sobre o bem e as suas características.

A somar a tal, verifica-se tratar-se de uma aquisição de dezembro de 2022, ou entrega nessa data, em que as anomalias se manifestaram no bem em 2025, não havendo registo de queixa formal com outra data, tendo assim de frisar que existem determinações e regras específicas para o tratamento de garantia legal dos bens e serviços em garantia, mas que se manifestem após os 24 meses da aquisição/prestação como entende o tribunal ser aqui o caso.

Deste modo quando a reclamante reclama e pede uma intervenção em abril de 2025, e depois vem para este tribunal, deverá atender-se ao previsto na lei quanto às responsabilidades que podem ser assacadas ao vendedor/prestador:

Artigo 12.º

Responsabilidade do profissional em caso de falta de conformidade

1 - O profissional é responsável por qualquer falta de conformidade que se manifeste no prazo de três anos a contar da entrega do bem.

2 - Sem prejuízo do disposto nos n.os 1 a 3 do artigo 8.º, no caso de bens com elementos digitais, o profissional é responsável por qualquer falta de conformidade que ocorra ou se manifeste:

a) No prazo de três anos a contar da data em que os bens com elementos digitais foram entregues, quando o contrato estipule um único ato de fornecimento do conteúdo ou serviço digital ou quando o contrato estipule o fornecimento contínuo do conteúdo ou serviço digital durante um período até três anos; ou

b) Durante o período do contrato, quando este estipule o fornecimento contínuo do conteúdo ou serviço digital durante um período superior a três anos.

3 - Nos contratos de compra e venda de bens móveis usados e por acordo entre as partes, o prazo de três anos previsto no n.º 1 pode ser reduzido a 18 meses,

salvo se o bem for anunciado como um bem recondicionado, sendo obrigatória a menção dessa qualidade na respetiva fatura, caso em que é aplicável o prazo previsto nos números anteriores.

4 - O prazo referido no n.º 1 suspende-se desde o momento da comunicação da falta de conformidade até à reposição da conformidade pelo profissional, devendo o consumidor, para o efeito, colocar os bens à disposição do profissional sem demora injustificada.

5 - A comunicação da falta de conformidade pelo consumidor deve ser efetuada, designadamente, por carta, correio eletrónico, ou por qualquer outro meio suscetível de prova, nos termos gerais.»

Nos autos não há a prova de reclamação feita no Livro de reclamações, mas há um print de um email de resposta da reclamada a algum pedido escrito feito, e foi entregue uma foto sem data de um texto de reclamação que este tribunal não pode dar como provado que seja uma queixa formal.

A resposta a esse pedido por email data de 21 de maio de 2025, e o processo deu aqui entrada a 05.06.2025.

Há por isso que ter em conta que quanto à garantia legal, e como acima frisado o artigo 12.º, n.º 1 estabelece que o profissional é responsável por qualquer falta de conformidade que se manifeste no prazo de três anos a contar da entrega do bem, mas e com relevância para esta decisão, não podemos olvidar o preceituado no artigo 13.º do regime, que se ocupa da distribuição do ónus da prova e acaba por mudar o rumo da resposta.

O artigo refere que:

« 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.

2 - O disposto no número anterior é aplicável aos bens com elementos digitais de ato único de fornecimento de conteúdo ou serviço digital.

3 - Nos casos em que as partes tenham reduzido por acordo o prazo de garantia de bens móveis usados nos termos do n.º 3 do artigo anterior, o prazo previsto no n.º 1 é de um ano.

4 - Decorrido o prazo previsto no n.º 1, cabe ao consumidor a prova de que a falta de conformidade existia à data da entrega do bem.»

Ou seja, nos 36 meses de garantia legal há em si dois regimes diferentes: os primeiros 24 meses onde a presunção de falta de conformidade recai ao vendedor; e os últimos 12 meses, em que só há direitos para o consumidor se este provar que o bem tem um defeito/falta de conformidade que seja imputável ao vendedor, e que se existia na data da entrega.

O que não foi feito neste caso, nem vemos como pudesse ser feito, pois o bem esteve em casa da reclamante, a ser usado pela mesma, sem qualquer registo fomal de queixa escrita feita nos primeiros 24 meses.

Não pode este tribunal opinar sobre a forma de uso, a que a lei é relativamente indiferente, mas após os 24 meses da venda o ónus da prova do defeito ou falta de conformidade alegado, cabe ao consumidor.

Com efeito, ao abrigo do artigo 13.º, n.º 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.

Tal como neste caso, o sofá não foi entregue com dano, e não podemos concluir que isto resulte do fabrico/produção, tendo sido utilizado ou esteve ao dispor em casa da reclamante em condições que o tribunal e a reclamada desconhecem, nem podem conhecer.

Nos termos do artigo 13.º, n.º 4, decorrido o prazo de dois anos, cabe ao consumidor a prova de que a falta de conformidade existia à data da entrega do bem.

Note-se que o consumidor só pode recorrer aos remédios previstos neste regime uma vez preenchidos dois pressupostos cumulativos:

- (i) a existência de uma falta de conformidade entre o bem entregue e o contrato;
- (ii) a anterioridade da falta de conformidade em relação ao momento da entrega do bem.

Em bom rigor, o artigo 13.º, n.º 1 consagra uma dispensa ou liberação legal do ónus da prova para o consumidor relativamente à anterioridade da desconformidade.

De facto, ainda que tenha de demonstrar a falta de conformidade, esta norma liberta o consumidor da prova da sua pré-existência no momento da entrega do bem, nos primeiros dois anos desde a entrega do bem (Cfr. JORGE MORAIS CARVALHO, *Compra e Venda e Fornecimento de Conteúdos e Serviços Digitais - Anotação ao Decreto-Lei N.º 84/2021, de 18 de Outubro, 2022, Reimpressão, Coimbra, Almedina, página 54*).

Ora, por força do artigo 13.º, n.º 4, considerando que decorreram mais de dois anos desde a entrega do bem, a reclamante deixa de beneficiar da “dispensa ou liberação legal do ónus da prova relativamente à anterioridade da desconformidade”, cabendo-lhe, nesta fase, demonstrar que a falta de

conformidade existia à data da entrega do bem, o que, no caso vertente, não logrou fazer, nem vemos como o poderia realizar, como já acima referimos.

Com efeito, em face da prova produzida, não ficou demonstrado que a desconformidade alegada existia desde o momento da entrega do bem, e esta apenas se manifestou após mais de dois anos de utilização.

Em face do que antecede, considerando que a reclamante não conseguiu provar, como lhe incumbia, que a desconformidade alegada já existia no momento da entrega, não estão reunidos os pressupostos para a aplicação dos mecanismos de reposição da conformidade consagrados no artigo 15.º, n.º 1, entre os quais se inclui a resolução do contrato, conforme peticionado.

Pelo exposto, não é possível concluir que tenha havido um incumprimento do contrato realizado entre as partes em 2022, no apuramento da falta de conformidade, que permita determinar a existência de responsabilidade da Reclamada.

Assim e sem mais delongas entendemos ser de improceder o peticionado.

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 as custas pagas no presente processo, repartidas pelas partes conforme Regulamento de Custas do Centro.

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, 05 de novembro de 2025

A juiz-árbitro

Doutora Eleonora Santos