

Processo n.º 2579/2025

Sentença n.º 478/2025

1. PARTES

RECLAMANTE: ---, devidamente identificado nos autos;

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

2. SUMÁRIO

I. Os contratos celebrados à distância são os previstos nos artigos 2.º e 3.º do Decreto-Lei n.º 24/2014, de 14 de Fevereiro;

II. O contrato de compra e venda foi celebrado presencialmente, no estabelecimento da Reclamada, motivo pelo qual não se encontra abrangido pelo âmbito do Decreto-Lei n.º 24/2014, de 14 de Fevereiro, não assistindo ao Reclamante o direito de arrependimento previsto no artigo 10.º daquele diploma;

III. À compra e venda de bens de consumo é aplicável o Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de Outubro;

IV. O Reclamante deve provar a existência de um contrato de compra e venda e de uma desconformidade do bem vendido;

V. Tendo denunciado a desconformidade da almofada junto da Reclamada e tendo aceitado a reparação da almofada, não pode vir, nos dias seguintes, solicitar a resolução do contrato com fundamento naquela mesma desconformidade.

3. OBJETO DO LITÍGIO

Alega o Reclamante que adquiriu à Reclamada, no dia 28.04.2025, um sofá modelo Rihanna com chaise longue 01/1304055046, pelo preço de 1.870 € (mil oitocentos e setenta euros). Neste contexto, dirigiu-se à loja da Reclamada com vista a analisar as opções de sofás disponíveis: pretendia ver os mesmos e experimentar. Contudo, como nenhum dos modelos expostos correspondia exatamente ao que pretendia, alega que escolheu o sofá por catálogo, com base em imagens, dimensões e opções de revestimento apresentadas pela loja.

Sucede, porém, que alega o Reclamante que a entrega apenas teve lugar no dia 26.06.2025 e que nesse mesmo momento verificou a existência de um defeito numa das almofadas. Comunicou essa situação à Reclamada, a qual recolheu a almofada para reparação, com o consentimento do Reclamante. Todavia, alega que poucos dias depois, e ainda dentro da janela temporal de catorze dias após a entrega, manifestou por telefone a sua insatisfação com o produto, nomeadamente com o conforto geral e com as proporções da chaise longue. No dia 07.07.2025, formalizou o pedido de devolução por e-mail, o qual foi negado pela Reclamada.

Peticiona, deste modo, que seja validado o exercício do seu direito de livre resolução, por ter sido comunicado dentro do prazo legal e que seja determinada a devolução do sofá e o reembolso do valor pago.

A Reclamada, por seu turno, impugna a pretensão do Reclamante. Por um lado, nega que estejamos perante um contrato celebrado à distância, dado que entende que o contrato foi celebrado presencialmente nas suas instalações. Por outro lado, e por mera cautela, alega que ainda que se entenda que estamos perante um contrato celebrado à distância, o exercício do direito de arrependimento deve ser acompanhado da ponderação da depreciação da coisa, a qual deve ser refletida no valor eventualmente a devolver, dado que o sofá esteve a ser utilizado pelo Reclamante durante este período.

Ademais, alega que retificou prontamente o defeito identificado na almofada do sofá e que apenas não procedeu logo à entrega da mesma porque o Reclamante lhe disse para aguardar. Peticiona, deste modo, ao Tribunal 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 dedica-se à comercialização de sofás bem como de outros produtos de decoração e design;
- b) O Reclamante dirigiu-se à loja da Reclamada, pelo menos, duas vezes com vista a analisar as opções de sofás disponíveis, pois pretendia ver os mesmos e experimentar;
- c) Como nenhum dos modelos expostos correspondia exatamente ao que pretendia, o Reclamante escolheu o sofá por catálogo, com base em imagens, dimensões e opções de revestimento apresentadas pela loja;
- d) No dia 28.04.2025, o Reclamante celebrou com a Reclamada um contrato de compra e venda de um sofá modelo Rihanna com chaise longue 01/1304055046, pelo preço de 1.870 € (mil oitocentos e setenta euros);
- e) A entrega teve lugar no dia 26.06.2025;
- f) Aquando da entrega o Reclamante verificou a existência de um defeito numa das almofadas e comunicou essa situação à Reclamada;
- g) A Reclamada recolheu a almofada para reparação;
- h) O Reclamante manifestou por telefone a sua insatisfação com o produto, nomeadamente com o conforto geral e com as proporções da chaise longue e pediu a resolução do contrato;
- i) No dia 07.07.2025, o Reclamante formalizou o pedido de devolução por e-mail, o qual foi negado pela Reclamada;

- j) A Reclamada procedeu à reparação da almofada;
- k) A Reclamada contactou o Reclamante quanto à entrega da almofada e este pediu-lhe que aguardasse;
- l) Mediante solicitação do Reclamante, a Reclamada entregou a almofada em 29.09.2025;
- m) O sofá tem sido utilizado pelo Reclamante.

3.1.2. 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 contrato tenha sido celebrado à distância ou fora do estabelecimento comercial da Reclamada;
- b) Que a desconformidade não esteja reparada.

4.2. MOTIVAÇÃO

A convicção do Tribunal quanto à matéria de facto fundou-se no conjunto de documentos juntos aos autos, bem como na prova produzida na audiência de discussão e julgamento, através das declarações das partes, as quais foram admitidas. Foram ainda considerados os testemunhos prestados por --- e ---, ambas arroladas 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.

No que concerne aos factos provados: os factos a) a j) resultam integralmente da prova documental junta aos autos, tendo sido também consideradas as declarações prestadas pelas partes.

Os factos k) e l) resultaram do testemunho oferecido pelas testemunhas acima identificadas, as quais de forma articulada e esclarecida informaram o Tribunal sobre os mesmos. O facto m) resulta das declarações de parte do Reclamante.

Neste sentido, e atendendo à distribuição do ónus da prova determinada no artigo 342.º 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 contexto, o Reclamante provou a celebração do contrato, bem como os termos do mesmo. No que concerne à formação do contrato: ficou demonstrado que o contrato foi celebrado presencialmente na loja da Reclamada, tendo sido nesse local produzida a nota de encomenda do sofá de acordo com as especificações dadas pelo Reclamante em virtude das suas escolhas.

No que concerne aos factos não provados, entende o Tribunal que não foram juntos aos autos elementos de prova que permitissem concluir que o facto a) se tivesse por provado, desde logo estamos perante um negócio consensual quanto à constituição, pelo que o mesmo ficou perfeito, nos termos do artigo 232.º CC, quando as partes acordaram na sua celebração. A entrega do bem é já um efeito da compra e venda e não um requisito da sua existência, conforme resulta do artigo 879.º, al. a) CC.

Quanto ao facto não provado b), o mesmo resultou das declarações das partes.

Conforme já decidiu o Tribunal da Relação de Lisboa “uma coisa é ónus de alegação, outra coisa é o ónus da prova, e este só pode funcionar na medida em que se deu cumprimento prévio àquele: isto é, sobre as partes [Reclamante] impende o ónus de alegação e prova dos factos constitutivos do seu direito, artigo 342º, nº1 do CCivil.”². Neste sentido, este facto tem de se considerar como não provado.

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

¹ CC – Código Civil.

² Cf. acórdão do Tribunal da Relação de Lisboa, de 29-04-2004, processo n.º 1723/2004-2, relatora Desembargadora Ana Paula Boularot

4.3. 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 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 (sofá modelo Rihanna com chaise longue 01/1304055046, doravante sofá), pelo preço de 1.870 € (mil oitocentos e setenta euros). Na atualidade, a compra e venda para consumo é regulada pelo Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro. Com efeito, a Reclamada é uma sociedade comercial que se destina à comercialização de produtos de decoração e o Reclamante comprador adquiriu o referido sofá para uma utilização não profissional (destinava-se ao quotidiano do seu agregado familiar), pelo que nos encontramos perante uma relação de consumo, na modalidade de compra e venda para consumo (cf. 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 o regime aí previsto quanto à entrega e conformidade dos bens.

Porém, e atendendo ao pedido deduzido pelo Reclamante, importa determinar o momento e o modo da celebração do contrato de compra e venda. Com efeito, o Reclamante, antes mesmo da alegação da existência de uma desconformidade no sofá, invoca o direito à livre

resolução do contrato com fundamento em o mesmo ter sido celebrado à distância. Neste sentido, cabe ao Tribunal decidir se estamos perante um contrato que se reconduza ao regime do Decreto-lei n.º 24/2014, de 14 de Fevereiro (doravante Decreto-lei n.º 24/2014).

Determina o Decreto-lei n.º 24/2014, no seu artigo 3.º, al. h), que um contrato celebrado à distância é “um contrato celebrado entre o consumidor e o fornecedor de bens ou o prestador de serviços sem presença física simultânea de ambos, e integrado num sistema de venda ou prestação de serviços organizado para o comércio à distância mediante a utilização exclusiva de uma ou mais técnicas de comunicação à distância até à celebração do contrato, incluindo a própria celebração”³. No caso em apreço divergem as partes quanto ao momento da celebração do contrato: a Reclamada sustenta que foi celebrado na sua loja e o Reclamante que foi à distância.

O contrato em questão (compra e venda) apenas se pode ter considerado como celebrado quando as partes tenham acordado sobre todos os aspetos que considerem essenciais para o mesmo (cf. artigo 232.º CC). Neste contexto, foi na loja da Reclamada que as partes chegaram a acordo quanto aos elementos essenciais do negócio jurídico: medidas, cores, tecido, estofos e preço. O mesmo é dizer que a proposta e a aceitação que formaram o negócio jurídico (compra e venda) foram emitidas ambas na loja física da Reclamada; a produção do sofá de acordo com os dados do contrato mais não é do que o cumprimento do mesmo.

Quanto ao argumento de ter escolhido o sofá de entre os catálogos da Reclamada e sem experimentar o mesmo, cumpre esclarecer o seguinte: a escolha foi feita presencialmente. De acordo com o Decreto-Lei n.º 24/2014, artigo 3.º, al. h) “Contrato celebrado à distância” é “um contrato celebrado entre o consumidor e o fornecedor de bens ou o prestador de serviços sem presença física simultânea de ambos, e integrado num sistema de venda ou

³ Sobre o conceito de contrato celebrado à distância, cf., por todos, JORGE MORAIS CARVALHO, *Manual de Direito do Consumo*, 8.ª Edição, Coimbra, Almedina, 2022, pp. 308 e ss.

prestação de serviços organizado para o comércio à distância mediante a utilização exclusiva de uma ou mais técnicas de comunicação à distância até à celebração do contrato, incluindo a própria celebração”. Não foi este o caso dos autos, pois foi o comportamento conjunto das partes na loja física da Reclamada que, pela emanção da proposta e da aceitação, originou a perfeição do negócio e a sua celebração; assim, resulta inequívoco que não estamos perante um contrato celebrado à distância, pelo que não procede a aplicação do regime do Decreto-lei n.º 24/2014, relativo ao regime jurídico dos contratos celebrados à distância e fora do estabelecimento comercial.

Por conseguinte, não estando preenchido o âmbito de aplicação do Decreto-Lei n.º 24/2014, não assiste ao consumidor o direito de resolver o contrato sem incorrer em quaisquer custos, e sem necessidade de indicar o motivo, no prazo de 14 dias. Nesse sentido, não procede o argumento invocado pelo consumidor quando à qualificação jurídica do contrato celebrado.

Quanto à almofada que chegou descosida, importa analisar. Tal como se demonstrou, estamos perante uma compra e venda para consumo, à qual é aplicável o regime do Decreto-Lei n.º 84/2021.

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 7.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”.

Nesta medida, a almofada, sendo parte integrante de um bem acabado de produzir, não deveria estar descosida. É, portanto, de concluir que estamos perante uma desconformidade.

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 de uma desconformidade. E essa prova foi feita e a Reclamada também não impugnou a existência da desconformidade.

Quando identificou a desconformidade, o Reclamante denunciou a mesma e aceitou a reposição da conformidade através da reparação. Atendendo a que estamos no âmbito do Decreto-Lei n.º 84/2021, assiste ao 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 hierarquia), (ii) à redução proporcional do preço ou (iii) à resolução do contrato. Tendo sido proposta a reparação, o Reclamante aceitou, pelo que exerceu, de sua livre vontade, o direito à reposição da conformidade através da reparação. Assim, em obediência ao princípio da boa-fé, não pode vir depois pretender um outro direito a propósito da mesma falta de conformidade.

Com efeito, de acordo com ao artigo 16.º do referido Decreto-Lei n.º 84/2021, a resolução teria sido possível dado que se identificou uma desconformidade nos primeiros trinta dias subsequentes à entrega. Contudo, ao ter aceitado a reparação e comunicado o exercício desse direito à Reclamada, não pode vir depois informar que com base na mesma desconformidade prefere a resolução do contrato.

Ademais, a almofada só não foi entregue reparada mais cedo porque o Reclamante a isso obstou, de tal modo que quando informou estar disponível para receber a almofada, a mesma foi-lhe imediatamente entregue.

Por outro lado, a não adaptação do Reclamante ao sofá não configura uma desconformidade do mesmo, pois não preenche nenhuma das hipóteses dos artigos 6.º e 7.º do Decreto-Lei n.º 84/2021. Estamos, naturalmente, perante uma consideração de natureza subjetiva e que não configura a existência de uma desconformidade.

5. DECISÃO

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

6. VALOR DA CAUSA

Fixa-se à ação o valor de 1.870 € (mil oitocentos e setenta euros), que corresponde ao valor indicado pelo Reclamante e que não mereceu oposição da Reclamada.

Sem custas adicionais.

Notifique, com cópia.

Lisboa, 24 de novembro de 2025,

A Juiz Árbitro

(Doutora Daniela Mirante)