

SENTENÇA n.º 486/2025

Processo n.º 2684/2025

SUMÁRIO:

1. A lei relativa aos Direitos do Consumidor na Compra e Venda de bens – DL n.º 84/2021 - obriga o vendedor a entregar os bens em conformidade com o contratado, sendo que apenas em caso de falta de conformidade o consumidor pode solicitar a resolução do negócio, devendo ser devidamente ressarcido.

2. Na distribuição dos ónus de prova cabe ao comprador/consumidor o ónus da alegação, quer se configure o art.º 12 da lei 24/96, quer se perspetive o art.º 913 do CC, em paralelo com o art.º 342, n.º 1 do CC.

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

3. Do objeto do litígio

O pedido da reclamante pode ser consultado em pormenor nos autos, mas este tribunal entende sublinhar e delimitar o pedido de substituição do bem por causa da cor do mesmo não ser em seu entender a contratada.

A Reclamante apresentou diversas queixas escritas, mas não juntou qualquer prova do alegado documentalmente, sendo apenas o seu testemunho escrito (já que faltou à audiência) sobre o assunto denunciado.

A Reclamada alegou em sede de contestação, que pode ser consultadas nos autos, indicando que o bem encomendado em loja era o único que dispunham e foi entregue precisamente o solicitado, juntando prova de que nenhuma outra cor daquele modelo, escolhido e pago pela reclamante de forma autónoma, existia ou foi visto pela mesma.

Acrescenta que o sofá entregue foi, precisamente, o sofá mónico, de dois lugares, em tecido pacífico taupe que a Demandada, pessoalmente, viu, experimentou, fotografou e, naquele dia 10/12/2024, adquiriu

Desta feita tem de improceder o peticionado, por nenhuma falta de conformidade comprovada existir no bem que foi comprado e entregue.

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 **€1150** (mil cento e cinquenta euros).

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

Na data e hora designada para a audiência, verificou-se estar presente apenas a Reclamada representada por mandatário, a Reclamante devidamente notificada não esteve presente nem se fez representar.

Nos termos do Regulamento a ausência das partes não impede a prossecução dos autos, e deu-se lugar ao andamento da audiência, lograda a hipótese de acordo entre as partes, sendo ouvida a reclamada que verteu para o constante na contestação.

Finda a produção de prova, e concluídas as alegações finais, foi encerrada a audiência de discussão e julgamento, tendo sido informado que posteriormente seriam notificados da sentença.

6. *Do Saneador*

Este tribunal arbitral é competente considerando a vontade manifestada pela 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 com relevância dados como provados e não provados nos autos:

- a. A reclamante adquiriu junto da Reclamada um sofá melhor identificado nos autos, por fatura
- b. A 14.12.2024 pelo valor de €1150 modelo mónaco, de dois lugares, em tecido pacífico taupe
- c. A reclamante viu pessoalmente, e pode experimentar no dia que adquiriu o bem este, conforme encomenda do dia 10.12.2024.
- d. O bem foi entregue dias depois, nas devidas condições em que foi adquirido mesmo modelo e cor o único existente.
- e. O bem foi entregue sem qualquer falta de conformidade,
- f. Contudo a 21.12.2024 foi pedida a resolução do negócio, com a substituição do bem, e preenchido o livro de reclamações,
- g. Mas a Reclamada não podia aceitar tal, ainda que comercialmente tenha feito uma proposta verbal à reclamante que declinou.
- h. Considerando que o bem entregue não é o escolhido na cor e no tecido
- i. Não havendo, no entanto, qualquer prova técnica ou documental de tal
- j. Podendo a Reclamada provar que apenas detinha aquele bem para venda.
- k. Não há por isso prova que tenha havido culpa ou negligência da Reclamada perante o consumidor;
- l. Ou que esta tenha violado os seus direitos à luz da lei das garantias que permita assim a imposição da resolução do negócio e devolução do valor pago, ou a substituição do bem por outro igual.

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.

8. Do Direito

Entre a reclamante e a reclamada, foi celebrado um contrato de compra e venda, realizado a, para a aquisição de um sofá melhor identificado nos autos.

A compra foi feita a 14.12.2024 por encomenda do dia 10.12.2024, faturada depois a pelo valor total de €1150.

De forma a caracterizar tal relação jurídica, revela-se essencial o recurso ao preceituado no artigo 874.º do Código Civil, segundo o qual a “compra e venda é o contrato pelo qual se transmite a propriedade de uma coisa, ou outro direito, mediante um preço”.

Recorta-se tal figura negocial como um contrato translativo (porquanto opera a transferência de um direito), revestindo eficácia real.

É igualmente um contrato oneroso uma vez que cada uma das partes busca para si uma vantagem económica mediante a correlativa atribuição de uma outra vantagem económica à contraparte, sendo também bilateral ou sinalagmático, considerando que ambos os contraentes se obrigam reciprocamente, assumindo cada um, simultaneamente, a veste de devedor e credor.

Ao lado do efeito real do contrato de compra e venda, o mesmo é por natureza obrigacional por dele emergirem obrigações, nomeadamente, para o vendedor, a obrigação de entrega da coisa e, para o comprador, a obrigação de pagamento do preço (cfr. artigo 879.º, alíneas b) e c), do Código Civil).

Sendo a Reclamada, vendedora, e uma sociedade comercial, e uma vez que a reclamante comprou os bens para uma utilização não profissional, estamos perante um contrato de compra e venda de bens de consumo.

É, assim, aplicável à situação dos presentes autos, o regime do Decreto-lei n.º 84/2021, de 18 de outubro, que veio reforçar os direitos dos consumidores

na compra e venda de bens móveis, de bens imóveis, de conteúdos e serviços digitais, e procede à transposição para a ordem jurídica interna da Diretiva (UE) 2019/771 e da Diretiva (UE) 2019/770.

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.

Além disso dispõe o DL n.º 84/2021 que o vendedor 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 7, n.º 1, supracitado os bens devem corresponder à descrição e possuir as qualidades do modelo que tenha sido apresentado ao consumidor antes da celebração do contrato.

Bem como pelo art.º 6, al. b) do mesmo diploma nos requisitos subjetivos da conformidade, considera-se que os bens são conformes com o contrato se adequados a qualquer finalidade específica a que o consumidor os destine, de acordo com o previamente acordado entre as partes.

No caso em concreto verifica-se uma reclamação onde não é alegada nem provada qualquer falta de conformidade do bem, mas sim foi pretendida uma substituição do bem pela reclamante, mas sem que se possa imputar à reclamada qualquer culpa. Assim não podemos indicar que haja uma aplicação

direta do diploma da lei das garantias, já que não há uma falta de conformidade alegada.

Ora se nenhuma falta de conformidade se manifestou ainda que seja imputável – embora a garantia seja recente – neste momento nada pode ser exigido à Reclamada, não havendo forma à luz da atual lei de resolver o contrato e ser ressarcido, sem motivo (exceto nas vendas à distância).

Importa por fim também aludir que é ao consumidor que cabe o ónus de alegar e provar o defeito, embora goze de presunções legais que facilitem a prova, e que aqui não podem ser esquecidas, sendo realmente o diploma em aplicação, da lei das garantias benéfico ao consumidor.

Tais presunções fazem apelo a conceitos indeterminados que terão de ser densificados através de factos concretos que razoavelmente, de acordo com as regras da experiência comum, permitam inferir a falta de qualidade, conformidade e de desempenho normal que é de esperar de bens daquela natureza (Acórdão do Supremo Tribunal de Justiça de 20-03-2014, relator: Moreira Alves, Processo n.º 783/11.2TBMGR.C1.S1).

Pelo exposto, é convicção formada deste tribunal que a Reclamante não pode fazer prova do que alega, uma vez que não existe qualquer dano ou falta de conformidade comprovada, e que a Reclamada com base no descrito e testemunho, afasta a presunção e afasta qualquer responsabilidade que lhe pudesse ser imputada.

Assim na distribuição dos ónus de prova cabe por isso ao comprador/consumidor o ónus da alegação e da prova da existência de um defeito quer se configure o art.º 12 da lei 24/96, quer se perspetive o art.º 913 do CC, o que resulta em paralelo com o art.º 342, n.º 1 do CC.

Termos em que tem este tribunal de considerar que não há prova do alegado, nem na lei nada que sustente o pedido, sendo que contratualmente a reclamada cumpriu com todos os requisitos a que se propôs, não podendo este tribunal ir contra o determinado nas condições de venda.

Pelo que deverá assim decair 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 do presente processo repartidas pelas partes.

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, 28 de novembro de 2025

A juiz-árbitro

Doutora Eleonora Santos