

SENTENÇA n.º 558/2025

Processo n.º 3326/2025

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

III – Nos requisitos subjetivos de conformidade, de acordo com o art. 6º, al. b), do DL 84/2021, são conformes com o contrato de compra e venda os bens que são adequados a qualquer finalidade específica a que o consumidor os destine, de acordo com o previamente acordado entre as partes.

IV - Na distribuição dos ónus de prova cabe ao comprador/consumidor o ónus da alegação e da prova do 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.

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

3. Do objeto do litígio

Alega o Reclamante no seu pedido, que pode ser consultado na íntegra nos autos, mas que temos de sublinhar que o reclamante em síntese pretende uma solução quanto ao produto adquirido à reclamada, que no seu entendimento vem com defeitos.

O bem foi adquirido na loja da reclamada em dezembro de 2023 trata-se de um sofá ainda em garantia apresentado na visão do reclamante que tem apresentado problemas de qualidade e desgaste prematuro.

O tecido das almofadas foi substituído em julho de 2024. Apresentou reclamações escritas, e daquela substituição não tem nenhum documento.

Queixa-se de os braços do sofá laterais estarem a afundar e o tecido ter vindo a ganhar borboto de forma contínua. Atualmente a almofada principal afunda e deparou-se também com duas ripas de madeira partidas no interior da estrutura.

Por isso a 23 de junho de 2025 apresentou reclamação, novamente através do sistema de tickets da ---, com a referência n.º 2025062330008407. Nessa reclamação indica que informou que o tecido do sofá voltava a apresentar borbotos, encontrava-se a rasgar na zona das costuras, os braços do sofá

apresentavam afundamento e uma das ripas de madeira existentes por baixo da zona de arrumação se encontrava partida.

Indica ter referido igualmente que não era normal o reaparecimento de borbotos e o rasgar do tecido pelas costuras, sobretudo tendo em conta que a substituição do tecido tinha ocorrido há menos de um ano, e que o sofá sempre foi utilizado com os devidos cuidados.

Acredita que os materiais utilizados na construção do produto não correspondem aos padrões de qualidade esperados. Solicita, pois, uma solução viável e célere do problema apresentado.

A Reclamada em sede de contestação alegou por impugnação que o reclamante comprou o sofá em 22.12.2023. A reclamação em causa reporta a setembro de 2025. Considerando que o sofá durante 22 meses não apresentou qualquer defeito de estrutura o que a reclamada entende ser indiciário de que não tem qualquer defeito de fabrico.

Conclui que pela natureza das coisas a existir um defeito nos materiais do sofá o mesmo foi causado por uso indevido.

O próprio parecer do fabricante é de que o sofá se encontra em muito mau estado, pelo que está excluído da garantia.

Pelas fotos consideram que o estado do sofá demonstra que este foi danificado, indicando que o sofá apresenta falta de enchimento nos braços, tem o tecido por detrás da almofada rasgado, o estrado por baixo da chaise longe encontra-se partido e o tecido em mau estado, por mau uso da parte. Se fosse de fabrico as estruturas do sofá que estão partidas vinham com esse defeito desde a data da entrega.

O aparecimento do borboto do sofá, forma-se através da ficção de tecidos e não há um tecido que surja borbotos de forma espontânea por defeito do tecido.

Alegam ainda que o sofá tem uma estrutura de madeira maciça e compactada conforme ficha técnica, o que significa que o facto do estrado de baixo da chaise se encontrar partidos significa que foi exercido sobre o sofá um peso acima do que poderia suportar e dali se deu a quebra da estrutura de madeira.

A reclamada não tem como saber ase o sofá é usado ou não de forma correta. Não apresentando o sofá objeto da reclamação qualquer defeito de fabrico, não há lugar a soluções legais para a concretização da garantia legal.

Deve ser nestes termos a ação julgada improcedente.

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

A presente causa tem o valor total de **€719** (setecentos e dezanove euros).

5. Da tentativa de conciliação e do julgamento arbitral

Na data e hora designada para a audiência, verificou-se estar presente o Reclamante e a Reclamada, representada pela sua ilustre mandatária.

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 sido informado que posteriormente seriam notificadas as partes 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:

7.1. Resultam como factos provados:

- a. O reclamante adquiriu a 22.12.2023 um sofá melhor identificado nos autos, na loja da reclamada, tendo pago o valor total de €719 mais transporte, conforme fatura.
- b. Cuj a entrega ocorreu em data que este tribunal desconhece, mas sequenciada à compra.
- c. A reclamada é a entidade comercializadora que procedeu à emissão de faturação;
- d. Quanto aos atuais danos a reclamar na chaise longue, há alegação de que 23.06.2025 foi realizada uma queixa escrita em formulário do site da reclamada (ainda que não haja copia nos autos de tal),

- e. Indicando o reclamante que o fez através do sistema de tickets da reclamada, com a referência n.º 2025062330008407
- f. O processo só deu entrada neste tribunal em setembro de 2025,
- g. 18 e 21 meses depois da compra, é que se deram estes passos formais de queixa,
- h. Sem que tenha sido preenchido ou conste dos autos prova de reclamação ou diferendo anterior, ou preenchimento do livro de reclamações.
- i. Nos termos do pedido feito a este tribunal é reclamado que o tecido do sofá apresenta borbotos, encontra-se a rasgar na zona das costuras, os braços do sofá apresentam afundamento, e uma das ripas de madeira existentes por baixo da zona de arrumação encontra-se partida.
- j. Mas o bem foi usado de forma que este tribunal não pode comprovar pelo menos 18 meses sem que tenha existido queixa formal,
- k. Não se manifestando nem comprovando a alegação a existência de uma falta de conformidade que se possa presumir ser da origem ou entrega do bem
- l. Já que será contrária à sua natureza.
- m. E impediria a utilização adequada do bem se se reportasse à entrega.
- n. As fotos demonstram que o bem está danificado, rasgado/ partido em algumas zonas
- o. Mas não comprovam que o defeito é do fabrico.
- p. Há uma resposta da avaliação fotográfica da queixa feita pelo produtor SONG CONFORT Y DESCANSO SL datada de 25.07.2025 onde o mesmo informa o serviço de pós-venda que:
- q.
- r. Por isso a entidade não reconheceu pelos seus técnicos que avaliaram as fotos que exista no caso matéria referente a defeito de fabrico ao abrigo da garantia legal.

7.2. Resultam como factos não provados:

- a. Que a Reclamada tenha violado os deveres legais impostos pela lei de defesa do consumidor;
- b. Que tenha existido culpa da Reclamada no comportamento do bem;
- c. A existência de falta de conformidade à luz da lei das garantias, como um defeito de fabrico do produto;

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 o reclamante e a reclamada, foi celebrado um contrato de compra e venda, realizado com entrega posterior.

Como a reclamada vendedora é uma sociedade comercial e o reclamante encomendou uma peça 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.

Embora desde logo se sublinhe que em relação a venda de mobiliário não existam normas que definam o nível ou pormenores dessa informação, nomeadamente sobre a utilização que pode ser dada ou não ao bem.

Essa utilização ficará a cargo do consumidor que assim decidirá, não obstante a que haja apuramento de falta de conformidade por defeitos de fabrico que se manifestem.

Dispõe o DL 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, al. b) 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.

De acordo com o art. 12º da referida lei alusiva às garantias e direitos dos consumidores na compra e venda, o profissional é efetivamente responsável por qualquer falta de conformidade que se manifeste no prazo de 3 anos a contar da entrega do bem, mas temos de estar perante uma falta de conformidade que se revele.

Sendo que este prazo se pode suspender com a comunicação do consumidor, aqui Reclamante, da falta de conformidade, que devendo ser feita de modo formal.

Contudo verificamos que haviam passados 19 meses quando da compra feita a 22.12.2023 o reclamante envia um email a 29.07.2025, não se tratando de uma denúncia formal, mas mesmo assim onde alude por escrito a uma ocorrência.

Apesar de não haver nos autos prova documental de uma participação no site da reclamada datada de 23.06.2025 que considerou e foi alegada, ou seja garantidamente 18 meses da compra onde seria aludido a: « *o tecido do sofá voltava a apresentar borbotos, encontrava-se a rasgar na zona das costuras, os braços do sofá apresentavam afundamento e uma das ripas de madeira existentes por baixo da zona de arrumação se encontrava partida.*»

A grande questão em discussão em apreço será assim a verificação ou não de falta de conformidade que seja salvaguardada pela lei ao abrigo da garantia legal.

Em caso de falta de conformidade, de acordo com o art.º 15, n.º 1, assistem ao consumidor vários direitos, entre eles a reposição da conformidade, através da reparação ou da substituição do bem, a redução proporcional do preço, ou a resolução do negócio. É por isso vital debruçarmo-nos sobre se há no caso em apreço comprovada falta de conformidade do contrato à luz da lei.

Nos termos do art. 7.º do diploma referente às garantias, é referido que enquanto requisitos objetivos de conformidade os bens devem ser adequados ao uso a que os mesmos bens da mesma natureza se destinam, e possuir as qualidades e outras características no que respeita à durabilidade, funcionalidade, compatibilidade, segurança habituais e expectáveis nos bens do mesmo tipo, considerando a sua natureza.

Ou seja, se o sofá adquirido não puder ser utilizado porque da sua construção / fabrico resulte um defeito/falta de conformidade que não se coadune com a sua natureza o vendedor será objetivamente chamado a rever tal.

Mas se se tratar de algo externo, que interfira com as características do bem, e não com a sua qualidade aquando da compra ou quando comparado com outros iguais, então nada será imputável pela lei ao vendedor.

Contudo existindo um risco externo, pela utilização dada em 18 meses ao bem, e em que se desconhece, e não há prova que comprove, que já antes o bem detinha aquele defeito, ou se teve uma utilização não usual dada ao bem, a que a Reclamada seja alheia, isso afastará, a falta de conformidade objetiva.

Quanto aos requisitos subjetivos de falta de conformidade, previstos no art. 6.º do mesmo diploma, considera o legislador que os bens são conformes com o contrato de compra e venda se corresponderem à descrição, ao tipo, à quantidade, e à qualidade que detêm a funcionalidade, a compatibilidade, e as demais características previstas no contrato.

Na distribuição dos ónus de prova cabe ao comprador/consumidor o ónus da alegação e da prova do 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.

Assim como o art.º 13 do DL 84/2021 faz recair o ónus da prova de que não havia desconformidade sobre o vendedor.

Uma vez que se presume, pelo mesmo artigo, quando manifesta a falta de conformidade nos 2 anos a contar da entrega, como existente à data dessa mesma entrega, mas sendo esta presunção ilidível, com base na prova feita nos autos, pelo vendedor no seu testemunho e contestação, o que se entende que ocorreu, considerando que tal esteja fora da natureza do próprio bem.

Conforme resulta ainda do artigo 13.º do mesmo diploma pelo 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.»

Entendemos que a presunção de não conformidade funciona como um indício de violação da garantia legal – mesmo que não seja esse o objeto do litígio - já que será bastante difícil ao consumidor provar o nexo causal entre um defeito no bem e a causa capaz de promover esse defeito existente à data da compra (Acórdão do Supremo Tribunal de Justiça de 20-03-2014, relator: Moreira Alves, Processo nº 783/11.2TBMGR.C1.S1).

Tendo assim direito o Reclamante à reposição do bem vendido se se manifestar essa mesma falta de conformidade, e se a Reclamada conseguir provar a não existência de um defeito de fabrico no bem, o que entende o tribunal que ocorreu, a dita presunção de defeito de fabrico pode concluir-se assim ficar afastada.

Aliás junta menção do produtor do sofá – entidade terceira aos autos, a SOG CONFORT, precisamente a reportar-se ao facto de: «Ticket#2025070830002912] SAV Notification 639 ---- y envíen REC; mal uso.

Los brazos están rotos porque han soportado peso elevado (no han cumplido su función); las láminas están rotas».

O sucedido com o bem vários meses depois da compra, e a existência de problemas na estrutura e no tecido do sofá, pode depender de muitos fatores que a lei não garante, tendo de se considerar que não ficou assim provado tratar-se de um defeito de fabrico, e de origem do bem, tido pois como uma causa imputável à culpa da Reclamada, não podemos considerar estar-se perante uma falta de conformidade protegida pela nossa lei à luz das garantias legais.

Não abrangendo a garantia legal o sucedido, e não havendo prova que permita fundamentar esta alegação do reclamante, tem de improceder o pedido.

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.

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, 31 de dezembro de 2025

A juiz-árbitro

Doutora Eleonora Santos