

**Processo n.º 3063/2025**

**Sentença n.º 021/2026**

---

## 1. PARTES

**Reclamante:** ----, devidamente identificada nos autos, com intervenção via *Teams* e representada pelo seu filho ---, conforme procuração junta aos autos e com intervenção via *Teams*;

**Reclamada:** --- devidamente identificada nos autos, representada pela sua mandatária Dra. ---- com intervenção via *Teams*.

## 2. SUMÁRIO

I. Os direitos do consumidor na compra e venda de bens de consumo são regulados pelo Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro no que concerne aos negócios jurídicos celebrados após a sua entrada em vigor.

II. Em caso de desconformidade, o consumidor pode opor ao vendedor os direitos consagrados no artigo 15.º do Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro – reparação ou substituição, redução do preço ou resolução do contrato – nos termos e hierarquia aí previstos.

III. Pressupostos essenciais para a procedência dos direitos do consumidor são a existência de uma compra e venda e de uma desconformidade do bem existente à data da entrega do mesmo.

IV. Nos termos do artigo 389.º CC, a força probatória das respostas dos peritos é fixada livremente pelo tribunal, não se encontrando motivos para divergir das conclusões apresentadas pelo mesmo após peritagem ao sofá;

V. Existindo uma desconformidade e tendo o Reclamante peticionado a reparação do sofá ou a substituição do módulo danificado, não se verifica qualquer obstáculo legal à substituição do módulo afetado.

### 3. OBJETO DO LITÍGIO

No dia 26 de setembro de 2023, a Reclamante celebrou com a Reclamada um contrato de compra e venda de um sofá, modelo “Titus Chaise Longue”, pelo valor de € 1.462,59 (mil quatrocentos e sessenta e dois euros e cinquenta e nove cêntimos), tendo ainda adquirido uma extensão de garantia pelo montante de € 89,00 (oitenta e nove euros).

Alega a Reclamante que, no início do mês de junho de 2025, um dos suportes do encosto de cabeça regulável cedeu, afundando-se na estrutura do sofá. Sustenta, nesse contexto, que a placa horizontal interna do sofá, destinada a servir de base ao mecanismo do encosto de cabeça, cedeu e acabou por se partir.

Mais alega que a base da chaise longue apresentou um afundamento, não obstante não ter sido objeto de utilização indevida, nem sujeita a excesso de peso.

Face ao exposto, e não tendo logrado resolver a questão junto da Reclamada, peticiona a condenação desta na resolução do contrato com os devidos efeitos legais.

A Reclamada, por sua vez, apresentou defesa por impugnação, alegando que o bem foi entregue em conformidade com o acordado e em perfeitas condições de funcionamento, não tendo evidenciado qualquer desconformidade durante um período de quase dois anos. Sustenta, assim, que a situação em apreço não configura uma desconformidade do bem, mas antes resulta de um comportamento compatível com uma utilização anómala do mesmo, a qual não lhe pode ser imputada. Em face do exposto, requer 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 é uma sociedade comercial que se dedica de forma profissional à comercialização de produtos para o lar, entre outros;

- b) No dia 26.09.2023, a Reclamante celebrou um contrato de compra e venda de um sofá, modelo Titus Chaise Longue, com a Reclamada, pelo valor de 1462,59 € (mil quatrocentos e sessenta e dois cêntimos e cinquenta e nove cêntimos), bem como uma extensão de garantia no valor de 89 € (oitenta e nove euros);
- c) O sofá foi entregue no domicílio da Reclamante;
- d) O sofá tem uma utilização diária;
- e) No início de junho de 2025, um dos suportes do encosto de cabeça regulável cedeu e afundou-se na estrutura do sofá;
- f) A placa horizontal interna do sofá, que serve de base ao mecanismo de encosto de cabeça, está partida;
- g) A Reclamante comunicou o problema à Reclamada e o sofá foi analisado visualmente pelos técnicos da mesma;
- h) A Reclamada recusou reparar ou substituir o módulo em virtude de entender que a quebra se deveu a uma ação externa;
- i) O sofá encontra-se num bom estado de conservação, estando bem cuidado;
- j) O espaço de arrumação que existe no chaise longue está ligeiramente embaulado.

#### **4.1.2. 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 tenha sido exercida uma ação externa que causasse a quebra da trave de madeira;
- b) Qual a causa que levou à quebra da trave de madeira;
- c) Que o espaço de arrumação que existe no chaise longue esteja descosido, partido.

### 4.1.3. Motivação

A convicção do Tribunal quanto à matéria de facto fundou-se no conjunto de documentos juntos aos autos, incluindo as fotografias, bem como na prova produzida na audiência de discussão e julgamento, incluindo as declarações da Reclamante. Ademais, a pedido da Reclamada, ordenou o Tribunal a nomeação de um perito à União das Associações de Comércio e Serviços com vista a proceder à peritagem no domicílio do Reclamante e transmitir o seu parecer ao Tribunal. Neste contexto, colocou o Tribunal as seguintes perguntas ao perito: (i) se a trave horizontal situada nas costas do sofá, e que serve apoio ao mesmo, se encontra partida; (ii) caso a resposta à primeira pergunta seja afirmativa, se é possível concluir qual terá sido a causa da trave se partir: fadiga do material, pressão ou peso excessivos/mau uso ou inadequação da espessura e/ou construção do material para o peso a suportar; (iii) se existe algum problema de funcionamento ou apoio funcional nos encostos do sofá; (iv) caso a resposta à terceira pergunta seja afirmativa, se é possível concluir qual terá sido a causa do mesmo; (v) se a estrutura de madeira dos encostos do sofá é apta a suportar a carga a que se destina; (vi) qual o estado do espaço de arrumação que existe no chaise longue: se está descosido embaulado ou partido.

A tais perguntas respondeu o perito, através de correio eletrónico datado de 15.01.2026, nos seguintes termos que aqui se transcrevem: (i) “Sim, a trave encontra-se partida.”; (ii) “Não é possível aquilatar o porquê da trave estar partida sem retirar o tecido (desferrar o sofá) e saber como foi possível partir a mesma. No entanto, o material não aparenta ser muito resistente.”; (iii) “Sim, existe um problema funcional visto os cabeçotes (almofadas de encosto da cabeça) estarem numa posição que não é normal (desnivelado), em virtude da quebra da trave, fazendo um barulho anormal.”; (iv) “como referido anteriormente não é possível responder com exatidão qual a causa.”; (v) Eventualmente, só abrindo o sofá e analisando a referida madeira, será viável avaliar a estrutura, pois não é normal, a quebra da referida madeira nessa zona (cimo das costas), em que não é sujeita a carga excessiva. Sendo a zona onde o cabeçote encaixa, é difícil fazer uma análise pormenorizada da razão da quebra da madeira, visto que poderão existir várias situações, tanto naturais (por exemplo, a madeira ter um nó que ao ressequir possa levar a mesma a quebrar) ou qualquer ação de uso inadequado.”; (vi) “O estado da arrumação do

chaise longue julgo estar normal, não estando nem descosido nem partido. O mesmo tem uma indicação (no interior) com limite de peso de 5kg, pelo que, facilmente pode ser excedido. A cliente alega que, o fundo baixou 1 ou 2 centímetros, visto que o robot de limpeza passava à justa e agora raspa no fundo”. Ademais, acrescentou o perito uma nota adicional onde se lê “O sofá aparenta estar bem cuidado e estimado, pelo que, a reparação da trave de madeira (reforçando as costas que aparentam ser frágeis), pode ser uma solução que me pareceu ser, do agrado da cliente”.

Deste modo, de acordo com o princípio geral relativo à produção de prova, consagrado no artigo 342.º, n.º 1 do 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 sentido, a Reclamante demonstrou junto do Tribunal a celebração da compra e venda do sofá, que o bem lhe foi entregue e que houve utilização do mesmo.

Ademais, caberia à Reclamante provar que existe uma desconformidade no sofá na trave de madeira do encosto das costas, o que tentou fazer por meio da junção aos autos de registos em vídeo. Quanto a esse facto e atendendo quer aos registos fotográficos da Reclamante, quer à análise do perito, verifica-se que o sofá apresenta a trave quebrada. Contudo, não foi possível determinar o fator que terá causado essa quebra, ou seja, se foi exercida uma ação externa que causasse a quebra da trave de madeira ou qual a causa que levou à quebra da trave de madeira. Esta prova recaía sobre a Reclamada, na medida em que a presunção legal constante do artigo 13.º, n.º 1 do Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro, inverte o ónus da prova consagrado no artigo 342.º, n.º 1 CC.

Por outro lado, recupere-se a argumentação do perito “não é normal, a quebra da referida madeira nessa zona (cima das costas), em que não é sujeita a carga excessiva”. Não tendo a Reclamada procedido à desmontagem do sofá – enquanto seu fabricante – não se pode concluir que tenha existido uma ação externa que causasse a quebra da trave de madeira. Pelo exposto, nestes termos se conclui pelos factos não provados a) e b).

O facto não provado c), por seu turno, decorre da análise do perito e que foi comunicada ao tribunal.

---

<sup>1</sup> CC – Código Civil.

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

#### **4.2. 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 – LDC), 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, exceções ou questões prévias de que cumpra oficiosamente conhecer.

\*

Entre a Reclamante e a Reclamada foi celebrado um contrato de compra e venda (artigo 874.º CC) de coisa móvel ( um sofá modelo Titus Chaise Longue, doravante sofá) pelo valor de 1462,59 € (mil quatrocentos e sessenta e dois cêntimos e cinquenta e nove cêntimos), bem como uma extensão de garantia no valor de 89 € (oitenta e nove euros). A Reclamada é uma sociedade comercial eao Reclamante adquiriu o sofá para um uso não profissional, pelo que nos encontramos perante uma relação de consumo, na modalidade de compra e venda para consumo, nos termos das als. g) e o) do artigo 2.º do Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro.

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 9.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” (destaque nosso).

Neste sentido, 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, à Reclamante, como pressuposto basilar para tutelar os seus direitos, demonstrar a existência da compra e venda do bem e, posteriormente, da desconformidade.

O sofá apresenta a trave de apoio dos encostos partida. No que concerne ao sofá em si, ficou demonstrado que o mesmo foi sujeito a uma utilização normal, que se apresenta cuidado e num bom estado, nada indiciando uma utilização anormal dos encostos. Ademais, também afirmou o perito que as costas do sofá aparentam ser frágeis.

Contudo, as peças (internas ou externas) deveriam suportar a utilização que é feita da mesma, sendo precisamente o que resulta do artigo 7.º n.º 1, al. d) do Decreto-Lei n.º 84/2021 e não ficou provado que quanto à utilização do encosto do sofá que se tenha verificado algo anormal, até porque são zonas de apoio superior e, nesse sentido, menos suscetíveis a peso do que os assentos. Logo, verifica-se uma desconformidade quanto a este ponto.

É certo que a Reclamada sustenta que, durante quase dois anos, não se verificou qualquer anomalia, razão pela qual entende dever concluir-se que a desconformidade não existia à data da entrega do bem. Todavia, salvo o devido respeito por entendimento diverso, tal argumento não merece acolhimento. Com efeito, a desconformidade pode, como sucede no caso em apreço, resultar de uma fragilidade intrínseca dos materiais utilizados, a qual apenas se manifesta com a utilização normal do bem ao longo do tempo. O facto de a anomalia apenas se

tornar visível após vários meses de uso não permite, por si só, concluir que a mesma decorre necessariamente de uma utilização indevida ou anómala por parte do consumidor.

Face ao exposto, entende o Tribunal que se verifica uma desconformidade do sofá, a qual deve considerar-se existente à data da respetiva entrega à Reclamante.

Uma vez aferida a falta de conformidade, importa verificar quais os direitos que assistem ao Reclamante. De acordo com o artigo 15.º, n.º 1, al. a) do referido Decreto-Lei, permite-se que o Reclamante opte pela reparação ou substituição do bem com vista à reposição da conformidade, sendo essa escolha livre, apenas permitindo lançar mão da resolução do contrato nas hipóteses do n.º 4 do referido preceito.

Atendendo ao pedido deduzido pela Reclamante – reparação ou substituição – e considerando as comunicações trocadas anteriormente entre as partes, no âmbito das quais a Reclamada informou que seria possível substituir o módulo afetado, decide o Tribunal ordenar a substituição do módulo. Esta substituição deve ter lugar nos termos do artigo 18.º do Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro.

## **5. DECISÃO**

Pelo exposto, julga-se totalmente procedente a presente reclamação por provada, e, por conseguinte, condena-se a Reclamada na substituição do módulo afetado, a qual deve ser realizada no prazo máximo de 30 (trinta) dias.

## **6. VALOR DA CAUSA**

Fixa-se à ação, para os devidos efeitos, o valor de 1.462,59 (mil quatrocentos e sessenta e dois euros e cinquenta e nove cêntimos), que corresponde ao valor do pedido deduzido pela Reclamante e que não mereceu oposição da Reclamada.



Sem custas adicionais.

Notifique, com cópia.

Lisboa, 16 de janeiro de 2026,

A Juiz Árbitro

(Daniela Mirante)