

**Processo n.º 3234/2025**

**Sentença n.º 034/2026**

---

## 1. PARTES

**Reclamante:** ----, devidamente identificada nos autos, com intervenção via *Teams*, com assistência da Dra. ----, jurista da DECO;

**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 que se verifique nos primeiros trinta dias após a entrega do bem, o consumidor pode opor ao vendedor os direitos consagrados no artigo 16.º do Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro a substituição do bem ou resolução do contrato, – nos termos 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;

## 3. OBJETO DO LITÍGIO

No dia 23.04.2025, a Reclamante celebrou com a Reclamada um contrato de compra e venda de um sofá, modelo dois lugares, Richard, de cor preta, pelo valor de 499 € (quatrocentos e noventa e nove euros) acrescido de 45 € (quarenta e cinco euros) relativos ao serviço de entrega premium.

No dia 14.05.2025, a entrega do sofá teve lugar domicílio da Reclamante, tendo os colaboradores da Reclamada, alegadamente, deixado o bem embalado, ficando a tarefa de desembalar a cargo da Reclamante.

Neste contexto, alega a Reclamante que ao desembalar o bem verificou que o mesmo apresentava várias desconformidades, designadamente manchas e picadas. Deste modo, alega que entrou em contacto com a Reclamada através de chamada telefónica e correio eletrónico com vista a proceder à troca do bem. Não logrando resolver a questão, em 06.06.2025 apresentou uma reclamação no Livro de Reclamações.

Face ao exposto, e não tendo logrado resolver a questão junto da Reclamada, peticiona a condenação desta na resolução do contrato ou na substituição do bem, ao abrigo do artigo 16.º do Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro, 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. Ademais, destaca que apenas tendo sido apresentada reclamação em 29.05.2025, denota-se que o alegado defeito não era já existente na data da entrega.

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 23.04.2024, a Reclamante celebrou com a Reclamada um contrato de compra e venda de um sofá, modelo dois lugares, Richard, de cor preta, pelo valor de 499 € (quatrocentos e noventa e nove euros) acrescido de 45 € (quarenta e cinco euros) relativos ao serviço de entrega premium;
- c) O sofá destinava-se a uso pessoal da Reclamante e do seu agregado familiar;

- d) O sofá foi entregue no domicílio da Reclamante na data de 14.05.2025;
- e) Os colaboradores da Reclamada deixaram o bem embalado, ficando a tarefa de desembalar a cargo da Reclamante;
- f) O sofá apresenta manchas e picadas;
- g) As referidas anomalias estão situadas em maior preponderância na zona dos braços;
- h) A Reclamante contactou com a Reclamada através de chamada telefónica para denunciar a questão;
- i) Em 06.06.2025, a Reclamante apresentou uma reclamação no Livro de Reclamações;
- j) O sofá apresenta pequenos rasgos nos braços;
- k) O sofá apresenta um bom estado de conservação, tendo as suas almofadas (assento e costas) intactas.

#### **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 a Reclamante a causar danos no sofá.

#### **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: (1) Se o sofá apresenta marcas de picadas / furos / manchas/ circunstâncias anormais na sua pele; (2) Caso a resposta seja positiva, que indique onde se localizam as mesmas e se consegue discernir a causa dessas anomalias.

Solicita-se ao Sr. Perito que faça registo fotográfico de todas as anomalias que encontrar; (3) qual o estado de conservação em que se encontra o sofá.

A tais perguntas respondeu o perito, através de correio eletrónico datado de 24.01.2026, nos seguintes termos que aqui se transcrevem: “(1) Sim, o sofá apresenta picadas, furos e manchas”; “(2) As referidas anomalias estão situadas em maior preponderância na zona dos braços. As manchas não é possível discernir as causas das mesmas, quanto às picadas e furos possivelmente por mau manuseamento e arrastamento do sofá”; (3) “O sofá apresenta um bom estado de conservação, tendo as suas almofadas (assento e costas) intactas. A cliente tinha o sofá coberto e resguardado aparentando não estar a ser utilizado.”.

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 existe uma (ou mais) desconformidade no mesmo, o que tentou fazer por meio da junção aos autos de registos em fotografia.

Quanto a esse facto e atendendo quer aos registos fotográficos da Reclamante, quer à análise do perito, verifica-se que o sofá apresenta furos, rasgões e manchas. 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 “quando afirma que as almofadas (das costas e assentos) estão intactas, não indiciando utilização do sofá. Assim se conclui pelo facto não provado a).

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

---

<sup>1</sup> CC – Código Civil.

#### 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 officiosamente 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 dois lugares, Richard, de cor preta), pelo valor de 499 € (quatrocentos e noventa e nove euros) acrescido de 45 € (quarenta e cinco euros) relativos ao serviço de entrega premium. A Reclamada é uma sociedade comercial e a 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 al. 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.

Não é expectável que um sofá adquirido novo apresente este tipo de desconformidade e não ficou provado que quanto à utilização dos braços do sofá que se tenha verificado algo anormal, até porque todo o resto do sofá se encontra em bom estado. Ademais, a Reclamada também não fez nenhum registo fotográfico ou vídeo que permitisse verificar o estado em que o sofá se encontrava aquando da entrega. 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 à Reclamante. Atendendo a que estamos ao abrigo do artigo 16.º do Decreto-Lei n.º 84/2021 – onde se prevê a possibilidade de resolução ou substituição do bem –, condena-se a Reclamada na resolução do contrato, nos termos previstos no artigo 20.º do Decreto-Lei n.º 84/2021. Deve também proceder à devolução do valor dos portes ao abrigo do artigo 20.º, n.º 6 do referido diploma.

## **5. DECISÃO**

Pelo exposto, julga-se totalmente procedente a presente reclamação por provada, e, por conseguinte, condena-se a Reclamada na resolução do contrato, e na devolução do montante 544 € (quinhentos e quarenta e quatro euros), acrescidos dos 20 € (vinte euros) de custos que a Reclamante suportou a título de taxas de utilização do centro de arbitragem

#### **6. VALOR DA CAUSA**

Fixa-se à ação, para os devidos efeitos, o valor de 544 € (quinhentos e quarenta e quatro euros), que corresponde ao valor do pedido deduzido pela Reclamante e que não mereceu oposição da Reclamada.

Sem custas adicionais.

Notifique, com cópia.

Lisboa, 2 de fevereiro de 2026.

A Juiz Árbitro

(Daniela Mirante)