

**SENTENÇA n.º 054/2026**

**Processo n.º 3280/2025**

**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 20 de janeiro de 2026, nas instalações do CACCL em Lisboa, que se fixa como lugar da arbitragem.

### 3. Do objeto do litígio

Alega o Reclamante no seu pedido, em síntese que pretende a reparação ou substituição no âmbito da garantia de um sofá que adquiriu à reclamada a 17.11.2023 de três lugares.

Alega que em julho de 2025 apresentando as almofadas do assento do sofá uma desconformidade comunicou tal à empresa que se prontificou a proceder à substituição do preenchimento das mesmas no local.

No dia da deslocação do técnico ao serem retiradas as almofadas das costas do sofá constatou-se que uma ripa estava partida na parte superior do encosto, a qual foi registada pelo técnico da empresa para reporte à empresa.

Contudo apesar das tentativas de resolução em loja e por email a situação permaneceu por resolver, e estando o bem em garantia pretende a sua reparação ou substituição.

A Reclamada apresentou devida contestação impugnando os factos apresentados, mas confirmando que na sua qualidade de sociedade comercial e comércio de artigos, no seu exercício do seu negócio a 29.09.2023 recebeu a aquisição do bem reclamado um sofá de 3 lugares modelo Jade RR, que assim foi encomendado.

A entrega ocorreu a 17.11.2023.

Em julho de 2025 o reclamante comunicou a existência de defeitos nas espumas das almofadas do bem adquirido, e após conhecer destes defeitos a reclamada diligenciou no sentido de obter as espumas e proceder à substituição das mesmas na residência do reclamante.

Na data em que o técnico procedeu à reparação das espumas o reclamante comunicou que o sofá estava partido e o parecer do técnico no local foi de que existe uma ripa partida no sofá cujo estado resultou do uso dado ao sofá, e não a um defeito de origem ou fabrico, sendo tal parecer encaminhado ao Departamento Pós Venda da Reclamada e comunicado ao reclamante.

A Reclamada teve e tem disponibilidade para apresentar orçamento para a reparação do sofá fora da garantia (como também indicado em audiência), a expensas do reclamante.

Entendendo que se o dano reportado fosse um defeito de fabrico ter-se-ia evidenciado em momento anterior, assim não assistem ao reclamante direitos relativos à garantia como pretende fazer valer.

Devendo assim a reclamada ser absolvida do pedido.

#### 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 **€349** (trezentos e quarenta e nove 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.

E 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 29.09.2023 um sofá melhor identificado nos autos, na loja da reclamada, tendo pago o valor total de €349 mais transporte, conforme fatura.

b. Cuja entrega ocorreu a 17.11.2023,

c. A reclamada é a entidade comercializadora que procedeu à emissão de faturação;

d. A 22.07.2025 terá ido um técnico ao local por queixa relativa a almofadas e seu enchimento

- e. Que seria preenchido, mas no local foi constatado – conforme foto nos autos e testemunhado, que a parte de trás do sofá – guarda costas do mesmo tem uma ripa partida
- f. Com a marca da mesma vincada no sofá.
- g. O que levou a que esse técnico reportasse o verificado à Reclamada
- h. Que depois confrontada com queixa escrita do reclamante, por email a 24.07, 31.07, 04.08. de 2025,
- i. Sobre o verificado e enunciado, há uma componente partida nas costas do sofá
- j. Que poderia ser orçamentada para reparação, mas fora da garantia,
- k. Face à natureza da mesma ser incompatível com um defeito de origem do bem, que foi usado durante cerca de 20 meses sem qualquer queixa sobre as costas do mesmo.
- l. Estando o bem a ser usado de forma que este tribunal não pode comprovar nesses meses,
- m. 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
- n. Já que será contrária à sua natureza.
- o. E impediria a utilização adequada do bem se se reportasse à entrega.
- p. A foto constante do processo demonstra que o bem está danificado,
- q. Mas não comprovam que o defeito é do fabrico.
- r. A entidade testemunhou que o técnico que avaliou o bem no local, quando foi ver do enchimento das almofadas, apreciou o bem e concluiu pela componente (ripa) partida conforme a foto nos autos.

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 20 meses aquando da entrega feita a 17.11.2023 o reclamante recebe o técnico em sua casa a

22.07.2025 por outro problema com as almofadas sem que tenha existido até essa altura uma denúncia formal sobre as costas do sofá ou qualquer outra anomalia.

Dessa ida ao local foi verificado pelo técnico e fotografado um problema de conformidade com a ripa nas costas do sofá que estará partida e por isso a demonstração na foto dessa indicação.

Assim a grande questão em discussão em apreço será 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 possa ter ocorrido por causa estranha ao vendedor ou de natureza incompatível com a venda e que por isso 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.

Mas existindo um risco externo, pela utilização dada em cerca de 20 meses ao bem e em que se desconhece e não há prova que comprove que já antes o bem detinha aquele defeito, pela natureza em causa, como ocorre com algo partido, e que a Reclamada seja alheia a tal, 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, e na alegação do técnico que esteve no local), 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 onexo 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 a Reclamante à reposição do bem com o que foi 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.

O sucedido com o facto de 20 meses depois da compra a “estrutura” das costas de madeira/ripas de um sofá poder partir-se, 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, tido pois como uma causa imputável à culpa da Reclamada, nem uma falta de conformidade protegida pela nossa lei à luz das garantias legais considerando a natureza de tal - bem partido – ser incompatível com a garantia legal.

Nestes termos 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, 16 de fevereiro de 2026

A juiz-árbitro

Doutora Elionora Santos