

**Processo n.º 3944/2025**

**Sentença n.º 062/2026**

---

## 1. PARTES

**Reclamante:** ---, devidamente identificada nos autos, com intervenção via Teams;

**Reclamada:** --- devidamente identificada nos autos, representada pela sua mandatária Dra. ---, com intervenção via Teams e pelo seu representante legal ---.

## 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. 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.

III. 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.

IV. De acordo com o artigo 15.º, n.º 2 do Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro, “[o] consumidor pode escolher entre a reparação ou a substituição do bem, salvo se o meio escolhido para a reposição da conformidade for impossível ou, em comparação com o outro meio, impuser ao profissional custos desproporcionados, tendo em conta todas as circunstâncias” [destaque nosso].

## 3. OBJETO DO LITÍGIO

No dia 30.09.2023, a Reclamante celebrou com a Reclamada um contrato de compra e venda de um sofá de canto esquerdo visto de frente PARMA (357864), pelo valor de 1.154 € (mil cento e cinquenta e quatro euros), dos quais 1.099 € (mil e noventa e nove euros) correspondem ao preço do bem e 55 € (cinquenta e cinco euros) ao custo da entrega.

Alega que a Reclamada lhe forneceu um sofá com um defeito estrutural grave, o qual se manifestou sensivelmente dois anos depois da entrega, a qual sustenta ter sido confirmada pelo parecer emitido em sede de verificação técnica pela Reclamada. Neste contexto, solicitou à Reclamada a substituição total do sofá ou a resolução do contrato, pois entende que (i) ficar privada do bem durante o prazo de trinta dias para a reparação configura um grave inconveniente para o seu agregado familiar e (ii) que o defeito estrutural que o sofá apresenta é grave e compromete a durabilidade e segurança do bem.

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 o bem foi utilizado durante dois anos sem registo de qualquer problema, motivo pelo qual se denota que o alegado defeito não era já existente na data da entrega. Por conseguinte, sustenta que os danos que o sofá apresenta agora são devidos à forma como foi manuseado e utilizado ao longo destes anos pela Reclamante.

Conclui, assim, que a situação em apreço não configura uma desconformidade do bem, mas antes decorre de um comportamento compatível com uma utilização anómala do mesmo, a qual não lhe pode ser imputada. Não obstante, e por motivos de cortesia comercial, disponibiliza-se para reparar o módulo do sofá que está afetado pelos defeitos indicados pela Reclamante. 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 30.09.2023, a Reclamante celebrou com a Reclamada um contrato de compra e venda de um sofá de canto esquerdo visto de frente PARMA (357864), pelo valor de

- 1.154 € (mil cento e cinquenta e quatro euros), dos quais 1.099 € (mil e noventa e nove euros) correspondem ao preço do bem e 55 € (cinquenta e cinco euros) ao custo da entrega;
- c) Aquando da entrega do sofá verificou-se a existência de uma desconformidade, tendo a Reclamada substituído integralmente o bem;
  - d) Na data de 24.09.2025, a Reclamante denunciou junto da Reclamada, por e-mail, a existência de uma desconformidade no sofá *supra* identificado: a chaise-longue inclinava-se para a frente quando se sentam na mesma e perde a estabilidade;
  - e) A Reclamada agendou uma análise técnica no domicílio da Reclamada, a qual se realizou no 01.10.2025;
  - f) No seu parecer técnico identificaram-se as seguintes questões: “a estrutura da cama tem pouca solda, estando a mesma a partir, parafusos com ferrugem e madeira moída, e uma chapa da união da estrutura solta”;
  - g) A Reclamada disponibilizou-se para reparar o módulo do sofá que se encontra afetado;
  - h) O sofá não está integralmente afetado, concentrando-se os defeitos no módulo da chaise-longue;
  - i) As anomalias do sofá são internas;
  - j) A Reclamante não utiliza normalmente o sofá;
  - k) A Reclamante recusou a reparação do sofá.

#### **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 por utilização inadequada do mesmo.

### 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 das partes. foram ainda considerados os testemunhos de ---, arrolado pela Reclamada e ---, arrolado pela Reclamante.

O Tribunal sugeriu às partes a nomeação de um perito pela União das Associações de Comércio e Serviços com vista a proceder à peritagem, no domicílio da Reclamante, do sofá objeto do litígio, mas o representante legal da Reclamada recusou essa sugestão, entendendo não ser necessária.

No que concerne à apreciação da prova produzida, o Tribunal guiou-se pelo princípio geral relativo à produção de prova, consagrado no artigo 342.º, n.º 1 do CC1, de acordo com o qual “[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, bem como pelo relatório técnico emitido pelo funcionário da Reclamada. Com efeito, a existência dos defeitos não é controvertida, apenas divergindo as partes quanto à causa da mesma: a Reclamante entende que estamos perante uma desconformidade e a Reclamada sustenta aqueles resultam do uso inadequado dado ao bem.

A Reclamada sustenta que a existência de ferrugem, madeira moída junto ao parafuso e a falta de soldadura na chaise longe se deve a uma combinação de fatores, tais como a existência de condições climáticas em casa da Reclamante (ex. humidade), a passagem de água naquela área aquando da lavagem do chão ou o arrastamento do sofá sem soltar os módulos. Estamos perante suposições e hipóteses (mais ou menos plausíveis) que não permitem determinar com certeza qual o fator que terá causado os problemas que o sofá hoje apresenta. Esta prova recaía sobre a Reclamada, na medida em que a presunção legal constante do artigo 13.º, n.º 1 do

---

<sup>1</sup> CC – Código Civil.

Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro, inverte o ónus da prova consagrado no artigo 342.º, n.º 1 CC. Contudo, ao recusar a peritagem e a limitar-se a apresentar o relatório técnico feito aquando da análise do sofá no domicílio da Reclamante, a Reclamada privou o Tribunal de outro meio de prova que demonstrasse ter existido um mau uso do sofá. O que se demonstrou foi que o sofá apresenta uma desconformidade (falta de solda e ferrugem nos parafusos, bem como madeira moída) numa zona que, de acordo com critérios de experiência, se ficasse diretamente exposta ao volume significativo de humidade necessário para enferrujar parafusos e provocar o enfraquecimento da solda implicaria que o próprio tecido do sofá apodrecesse, o que não se verificou.

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 (de um sofá de canto esquerdo visto de frente PARMA (357864), doravante sofá), pelo valor de 1.154 € (mil cento e cinquenta e quatro euros), dos quais 1.099 € (mil e noventa e nove euros) correspondem ao preço do bem e 55 € (cinquenta e cinco euros) ao custo da entrega. 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 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 objeto dos autos funcionou e foi utilizado de acordo com o que seria expectável durante quase vinte e quatro meses, dado que foi adquirido a 30.09.2023 e a desconformidade foi denunciada somente em 24.09.2025. Ainda assim, não é suposto que um bem que deve ter uma durabilidade significativa apresente este tipo de problemas nos primeiros vinte e quatro meses de uso, sobretudo porque não existe qualquer outro indício de mau uso no sofá que permita ao Tribunal – de forma fundada – concluir que existiu um mau uso do bem. 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 no âmbito do Decreto-Lei n.º 84/2021, assiste ao Reclamante consumidor um conjunto de direitos, consagrados no artigo 15.º, n.º 1 do referido diploma, são eles: a) a reposição da conformidade, através da reparação ou da substituição do bem; b) a redução proporcional do preço; ou c) a resolução do contrato. A escolha dos direitos cabe ao consumidor, porém deve ser efetuada nos termos do n.º 2 do artigo 15.º, ou seja, de acordo com a hierarquia aí estabelecida.

A Reclamante peticiona a substituição integral do bem ou, em último caso, a resolução do contrato de compra e venda. Conforme se prevê no artigo 15.º, n.º 2, a escolha do consumidor entre a reparação ou substituição é tendencialmente livre, no entanto deve respeitar os limites normais do exercício do direito (artigo 334.º CC), bem como o estabelecido na própria norma. Assim sendo, se o meio escolhido pelo consumidor para repor a desconformidade for impossível ou, em comparação com o outro meio, impuser ao profissional custos desproporcionados, deve ser rejeitada a sua pretensão.

O legislador, nas alíneas do artigo 15.º, n.º 2, fixa – de forma não taxativa – os critérios a que se deve atender para determinar se a escolha do consumidor é demasiado onerosa ou desproporcionada: a) o valor que os bens teriam se não se verificasse a falta de conformidade; b) a relevância da falta de conformidade; e c) a possibilidade de recurso ao meio de reposição da conformidade alternativo sem inconvenientes significativos para o consumidor. Nos presentes autos, estamos perante um sofá com dois anos de uso e cuja reparação, a qual seria assegurada pelo produtor, acontece no plano interno do sofá, o que afasta qualquer discrepância de tonalidade dos vários módulos do sofá. Por outro lado, aguardar trinta dias – no máximo – por uma reparação de um módulo do sofá não se apresenta como excessivo ou inadequado ou gerador de graves inconvenientes para a Reclamante. Aliás, o bem beneficiaria de um acréscimo de proteção legal por seis meses após essa intervenção, nos termos do artigo (cf. artigo 18.º, n.º 4).

Promover a substituição integral do sofá quando a reparação é possível e promove uma solução que gera custos não desproporcionados seria atentatório do equilíbrio negocial entre as partes e dos próprios limites contidos no artigo 334.º CC. Remete-se, deste modo, para os termos gerais de exercício de um direito, os quais se devem configurar dentro dos limites do artigo 334.º CC, no qual se dispõe que “[é] ilegítimo o exercício de um direito, quando o titular exceda manifestamente os limites impostos pela boa fé, pelos bons costumes ou pelo fim social ou económico desse direito”<sup>2</sup>.

A análise da licitude da escolha que pertence ao consumidor – aqui na posição de Reclamante – apenas pode ser aferida casuisticamente<sup>3</sup> no sentido de determinar se configura uma situação abusiva ou não. Não se nega que o consumidor, nos termos da Lei n.º 24/96, tem direito à qualidade dos bens e serviços (artigo 3.º, al. a)]. Contudo, o seu direito continua a ter de ser exercido nos moldes gerais do ordenamento jurídico, isto é, dentro dos limites impostos pelo artigo 334.º do CC: a boa-fé, os bons costumes ou o fim social ou económico desse direito.

Como alerta a melhor doutrina<sup>4</sup> sobre o tema a propósito do abuso de direito neste domínio, além da verificação dos outros pressupostos do abuso de direito “a desproporcionalidade entre a vantagem do titular e a desvantagem de outrem pode caber no âmbito deste preceito”. Estamos, assim, perante a existência de um direito (primeiro requisito da figura do abuso de direito) que está a ser exercido, simultaneamente, contra o princípio da boa-fé na sua formulação objetiva e em violação do fim económico e social do direito.

---

<sup>2</sup> Cujo conhecimento é oficioso, tal como se lê em “I - O abuso de direito é de conhecimento oficioso, devendo o tribunal apreciá-lo enquanto obstáculo legal ao exercício do direito, quando, face às circunstâncias do caso, concluir que o seu titular excede manifestamente os limites impostos pela boa-fé, pelos bons costumes e pelo fim social e económico do direito; II - O tribunal está vinculado a tomar conhecimento do abuso de direito se do conjunto dos factos alegados e provados resultarem provados os respectivos pressupostos legais.”, cfr. Acórdão do Supremo Tribunal de Justiça, de 20.12.2022, processo n.º 8281/17.4T8LSB.L1.S1

<sup>3</sup> Ainda que a figura do abuso de direito seja consagrada no CC em termos objetivos, pelo que não releva se o titular do direito se encontra consciente de estar a agir em abuso de direito, cfr. ANA PRATA, *Código Civil Anotado*, Vol. I, Coimbra, Almedina, 2017, p. 407.

<sup>4</sup> Cfr. JORGE MORAIS CARVALHO, *Manual de Direito do Consumo*, 8.ª Edição, Coimbra, Almedina, 2022, p. 424.

Com efeito, peticionar a substituição integral do bem que é perfeitamente reparável naquele componente afigura-se como desproporcional e excessivamente oneroso. O mesmo se alegue quanto ao pedido da resolução do contrato, cujos requisitos nos termos do artigo 20.º não se encontram preenchidos.

Pelo exposto, e pese embora se verifique a desconformidade, não pode proceder o pedido da Reclamante.

#### **5. DECISÃO**

Pelo exposto, julga-se totalmente improcedente a presente reclamação, por não provada, e, por conseguinte, absolve-se a Reclamada do pedido.

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

Fixa-se à ação, para os devidos efeitos, o valor de 1.154 € (mil cento e cinquenta 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, 20 de fevereiro de 2026.

A Juiz Árbitro

(Daniela Mirante)