

SENTENÇA n.º 074/2026

Processo n.º 3836/2025

SUMÁRIO:

1. A lei relativa aos Direitos do Consumidor na Compra e Venda de bens – DL n.º 84/2021 - obriga o vendedor a entregar os bens em conformidade com o contratado, sendo que apenas em caso de falta de conformidade o consumidor pode solicitar a resolução do negócio, devendo ser devidamente ressarcido.
2. Na distribuição dos ónus de prova cabe ao comprador/consumidor o ónus da alegação, quer se configure o art.º 12 da lei 24/96, quer se perspetive o art.º 913 do CC, 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 05 de fevereiro de 2026, nas instalações do CACCL em Lisboa, que se fixa como lugar da arbitragem.

3. Do objeto do litígio

O pedido da reclamante entregue aos autos descreve que:

«No passado dia 20 de julho, adquiri na loja ---, uma mesa de sala de jantar, modelo Mensa, referência 88999, cuja cor e acabamento apresentados em loja, foram determinantes para a compra. A mesa foi entregue no dia 2 de Setembro, em minha casa, no entanto apresenta uma cor muito mais escura e distinta da que estava exposta em loja. Esta diferença é significativa (documentada em fotos) e não me foi comunicada qualquer aspecto relativo a alterações no ato da compra, pois isso teria sido decisivo na minha decisão. Dirigi-me de imediato à loja e falei com o comercial (Sr. ----) que olhando para as fotos que lhe levei da mesa recepcionada, achou que as diferenças eram muito significativas e orientou-me no sentido de fazer a reclamação, por email, junto ao serviço após venda, o que fiz de imediato. Já enviei varios emails, os quais obtive resposta, na maioria das vezes, por insistência minha. Voltei à loja para reclamar mais uma vez junto do Sr. ---, que me disse que ia intervir internamente e não houve qualquer resposta, no sentido de perceberem a minha posição. O serviço após venda, recusou qualquer solução, desde a devolução do artigo, à troca por mim sugerida, inclusive pela mesa que estava exposta em loja. Alegaram que sendo um artigo composto por materiais naturais, as variações podem existir e são sinónimo de qualidade e autenticidade. Lamentavelmente não houve qualquer informação relativamente a estas variações no ato da compra. E estamos a falar de variações muito consideráveis, que o proprio comercial as assumiu, explicando que não mencionou tal possibilidade, porque nunca tinha acontecido. Questiono, porque nunca aconteceu, não se informa o cliente dessa

2

possibilidade? E o cliente tem de aceitar uma mesa numa tonalidade que não comprou, sem lhe ter sido explicado que podia haver essa possibilidade? Alegaram ainda, que as diferenças significativas se 1 devem à luminosidade das fotografias que enviei. Eu comprei a mesa tendo por base a tonalidade do aparador que já tinha em casa (também da loja ---) e que havia um igual em loja, no dia da compra. Na fotografia, em que se vê a mesa mais escura (em minha casa), vê-se o aparador atrás e percebe-se a diferença. Além disso, podem enviar alguém que tire as suas próprias fotos. Não me parece que isso seja obstáculo e constitua prova para que me obriguem a ficar com um artigo, diferente do que comprei. Perante o exposto, agradeço a substituição do artigo por outro idêntico, que corresponda ao exposto em loja ou, em alternativa, a devolução do valor pago.»

A Reclamada alegou em sede de contestação, que pode ser consultada na íntegra nos autos, e que alude ao facto da reclamante ter adquirido a 20.07.2025 a mesa oval de jantar *Mensa* com a refª 88999, que encomendou pelo valor de €1390, composta por uma base em contraplacado de cano e um tampo de madeira de mangueira.

A mesa encomendada estava em exposição na loja da reclamada. Foi solicitado o serviço de entrega ao domicílio, tendo o bem sido entregue a 02.09.2025 em perfeitas condições, conforme guia de remessa devidamente assinada e junta aos autos.

Posteriormente à entrega a reclamante apresentou reclamação do artigo alegando que a mesa apresentava uma tonalidade diferente da que tinha visto na loja e havia encomendado. Após análise a reclamada verificou que a cor da referida mesa corresponde àquela que se encontrava em exposição e tendo sido explicado à reclamante que a mesa em questão era composta por madeira e tratando-se de material natural pode apresentar variações de tonalidade o que não é considerado defeito mas antes característica do artigo.

Pelas fotos que também junta a reclamada entende que a alegada diferença de tonalidade é de ordem diminuta e que conforme referido são tudo características dos materiais naturais que apresentam entre si ligeiras diferenças.

Das próprias condições de venda a clausula 6.5 refere que os artigos constituídos por materiais naturais podem apresentar ligeiras variações de tonalidade entre si, como características do artigo.

Estando o mesmo em perfeitas condições e tendo a reclamada cumprido com o contratado o negócio deve ser tido como válido e eficaz e produzir os seus efeitos.

Impugnando os demais factos requer que a presente ação seja julgada totalmente 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 pela reclamante, não podendo o valor ser superior a €5000.

A presente causa tem o valor total de **€1390** (mil trezentos e noventa euros).

5. Da tentativa de conciliação e do julgamento arbitral

Na data e hora designada para a audiência, verificou-se estar presente a Reclamante e a Reclamada representada por mandatário, e testemunha.

Nos termos do Regulamento deu-se lugar ao andamento da audiência, lograda a hipótese de acordo entre as partes, sendo ouvidos os presentes.

Finda a produção de prova, e concluídas as alegações finais, foi encerrada a audiência de discussão e julgamento, tendo sido informados que posteriormente seriam notificados da sentença.

6. Do Saneador

Este tribunal arbitral é competente considerando a vontade manifestada pela 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.

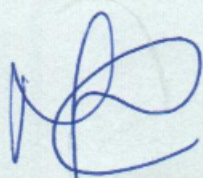
Passa-se assim à apreciação e decisão do mérito da causa.

7. Da Fundamentação:

Dos fundamentos de facto com relevância dados como provados e não provados nos autos:

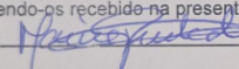
- a. A reclamante adquiriu junto da Reclamada uma mesa de modelo MENSA; de madeira de mangueira, melhor identificado nos autos
- b. Sendo pago o valor aqui reclamado de €1390
- c. Que havia sido encomendada a 20.07.2025 em loja, após visualização do modelo pretendido,
- d. E cuja nota de encomenda refere e remete para as condições gerais de venda assinada pela reclamante;

Declaro que tomei conhecimento e aceito as
Condições Gerais de Venda em vigor que me
foram entregues em papel e que se encontram
disponíveis para consulta em
areastore.com/pdf/cgv-2025.pdf



Assinatura Comprador

- e.
- f. A 02.09.2025 a encomenda foi entregue na morada indicada, e assinada
- g. Sem que exista nenhuma observação escrita ou reserva quanto a essa entrega pela reclamante, que atesta a conformidade bem recebido,

CLIENTE
Verifiquei a conformidade dos artigos acima identificados com a nota de encomenda e a inexistência de quaisquer defeitos mesmos, tendo-os recebido na presente data.
assinatura: 
observações:

- h.
- i. Desconhecendo o tribunal se no momento foi ou não verificado tal.
- j. O modelo constante na entrega corresponde ao adquirido e faturado, mesa de modelo MENSA, referência 88999,
- k. Que este tribunal verificando o site da reclamada confirma estar à venda¹ com os dados e imagem abaixo:



- i.
- m. Após a entrega, apenas fica provada a queixa formal no LR a 24.09.2025
- n. Havendo referência a idas à loja verbalmente para ser apresentada a situação ao vendedor.
- o. Contudo este bem é composto por madeira natural, e em momento algum é indicado ao consumidor que o bem será sempre produzido de forma igual, ou que o que é entregue é o mesmo da exposição.
- p. O modelo e referência é o que foi contratado.
- q. E as condições gerais de venda – que a 20.07.2025 a reclamante assina que tomou conhecimento – referem claramente tal risco:

6.5. Não são considerados defeitos as variações de materiais inerentes aos produtos manufacturados, não garantindo o Vendedor que os Artigos constituídos por produtos naturais (tais como, madeira, bambu, pedra, pele, resina ou produtos similares) ou com acabamentos artesanais sejam exactamente iguais entre si ou que as suas características não se alterem com o decurso do tempo, podendo apresentar marcas, manchas, tonalidades, borbotos, rachas, fissuras entre outras características consideradas normais.

r.

- s. Não havendo, no entanto, qualquer prova técnica ou documental de qualquer defeito ou falta de conformidade no bem entregue,
- t. Ainda que nenhuma das fotos entregue pelas partes nos autos possa ser validada com *metadados* ²(nenhuma tem dia, hora e local por ref.^a gps de onde foi tirada)
- u. Podendo a Reclamada provar que apenas detém para venda aquele modelo, conforme se verifica no site,
- v. Sem referência a modelo ou cor diferente, mas havendo alterações e diferenciações próprias do material, risco que corre por conta de quem aceita e recebe um bem desta natureza.
- w. Na receção não foi feita qualquer observação de reserva, nem foi recusada a entrega, possibilidades que juridicamente se punham sob o consumidor,
- x. Estando este na posse de todos os elementos como supra descrito.
- y. Ainda que não exista mero direito de retratação em loja se o bem não tenha uma desconformidade provada.
- z. Não há por isso prova que tenha havido culpa ou negligência da Reclamada perante a consumidora;
- aa. Ou que esta tenha violado os seus direitos à luz da lei das garantias que permita assim a imposição da resolução do negócio e devolução do valor pago, ou a substituição do bem por outro.

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.

² Metadados são "dados sobre dados", ou seja, informações estruturadas que descrevem, contextualizam e facilitam a gestão de outros dados, sem revelar o seu conteúdo. Funcionam como etiquetas organizacionais (ex: autor, data de criação, formato, localização) essenciais para pesquisar, encontrar e utilizar informação digital.

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 a reclamante e a reclamada, foi celebrado um contrato de compra e venda, realizado a, para a aquisição de uma mesa melhor identificado nos autos.

A compra foi feita por encomenda do dia 20.07.2025, em loja faturada pelo valor de €1390, com entrega a 02.09.2025 no local convencionado.

De forma a caracterizar tal relação jurídica, revela-se essencial o recurso ao preceituado no artigo 874.º do Código Civil, segundo o qual a “compra e venda é o contrato pelo qual se transmite a propriedade de uma coisa, ou outro direito, mediante um preço”.

Recorta-se tal figura negocial como um contrato translativo (porquanto opera a transferência de um direito), revestindo eficácia real.

É igualmente um contrato oneroso uma vez que cada uma das partes busca para si uma vantagem económica mediante a correlativa atribuição de uma outra vantagem económica à contraparte, sendo também bilateral ou sinalagmático, considerando que ambos os contraentes se obrigam reciprocamente, assumindo cada um, simultaneamente, a veste de devedor e credor.

Ao lado do efeito real do contrato de compra e venda, o mesmo é por natureza obrigacional por dele emergirem obrigações, nomeadamente, para o vendedor, a obrigação de entrega da coisa e, para o comprador, a obrigação de pagamento do preço (cfr. artigo 879.º, alíneas b) e c), do Código Civil).

Sendo a Reclamada, vendedora, e uma sociedade comercial, e uma vez que a reclamante comprou os bens para uma utilização não profissional, estamos perante um contrato de compra e venda de bens de consumo.

É, assim, aplicável à situação dos presentes autos, o regime do Decreto-lei n.º 84/2021, de 18 de outubro, que veio reforçar os direitos dos consumidores na compra e venda de bens móveis, de bens imóveis, de conteúdos e serviços digitais, e procede à transposição para a ordem jurídica interna da Diretiva (UE) 2019/771 e da Diretiva (UE) 2019/770.

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.

Além disso dispõe o DL n.º 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, supracitado 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.

No caso em concreto verifica-se uma reclamação onde não é alegada nem provada qualquer falta de conformidade do bem.

A discussão assenta entende este tribunal sobre a expectativa da tonalidade do bem que seria recebido, e sem que haja nenhuma indicação escrita a reclamante convenceu-se que receberia um produto igual ao de exposição.

Mas nunca lhe foi indicado tal por escrito, nem das condições de venda isso resulta, considerando que se trata de um produto de madeira natural, desde que devidamente informada, haveria sempre um risco de diferença.

A mesa com um modelo referido, tem uma madeira de mangueira que pela sua essência se reporta a uma cor acastanhada mais escura, e que mesmo pela publicidade no site se assemelha ao que foi recebido, ainda que este tribunal não tenha recebido prova cabal em foto pela reclamante que possa dar como provada a cor da mesa que estava em sede de loja, cuja foto mesmo apresentada pela reclamada não tem metadados, e nos impede processualmente de a validar.

A convicção formada por este tribunal é que o bem entregue corresponde ao bem modelo e referência que a reclamada vende, não havendo diferença na cor contratada, porque o consumidor não pode sequer escolher a cor – sendo sempre madeira de mangueira.

Eventualmente deveria no momento da receção do produto se o mesmo não era o pretendido, ter sido recusada a sua receção. Mas por motivo que juridicamente este tribunal não pode apreciar a entrega foi validada, assinada sem observações e com a concordância de que o bem estava adequado.

Ora se nenhuma falta de conformidade se manifesta, estando ainda a decorrer a garantia legal, neste momento nada pode ser exigido à Reclamada, não havendo forma à luz da atual lei de resolver o contrato ou ser o bem substituído.

Importa por fim também aludir que é ao consumidor que cabe o ónus de alegar e provar o defeito, embora goze de presunções legais que facilitem a prova, e que aqui não podem ser esquecidas, sendo realmente o diploma em aplicação, da lei das garantias benéfico ao consumidor.

Tais presunções fazem apelo a conceitos indeterminados que terão de ser densificados através de factos concretos que razoavelmente, de acordo com as regras da experiência comum, permitam inferir a falta de qualidade, conformidade e de desempenho normal que é de esperar de bens daquela natureza (Acórdão do Supremo Tribunal de Justiça de 20-03-2014, relator: Moreira Alves, Processo n.º 783/11.2TBMGR.C1.S1).

Pelo exposto, é convicção formada deste tribunal que a Reclamante não pode fazer prova do que alega, uma vez que não existe qualquer dano ou falta de conformidade comprovada, e que a Reclamada com base no descrito e testemunho apresentado, afastou a presunção de qualquer responsabilidade que lhe pudesse ser imputada quanto a falta de informação ou a danos no bem.

Assim, e porque na distribuição dos ónus de prova cabe sempre ao autor da ação o ónus da alegação e da prova da existência de um 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, entende este tribunal que não foi feita – nem poderia ser neste caso – prova de qualquer desconformidade do bem recebido com o modelo e bem adquirido/encomendado, sujeito sempre a diferenciações/depreciações/alterações por base do material natural de que é feito.

Termos em que tem de decair o peticionado.

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 do 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, 03 de março de 2026

A juiz-árbitro

Doutora Elionora Santos