

Processo n.º 4040/2025

Sentença n.º 146/2026

1. PARTES

Reclamante: ----, devidamente identificada nos autos;

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.

3. OBJETO DO LITÍGIO

No dia 01.10.2023, a Reclamante celebrou com a Reclamada um contrato de compra e venda de um sofá RLX Berry CH, pelo preço total de 899 € (oitocentos e noventa e nove euros). O sofá foi entregue no domicílio da Reclamante e veio a ser utilizado pela mesma.

Sucede, porém, que a Reclamante na data de 11.08.2025 solicitou a assistência da Reclamada em virtude de as molas do sofá estarem salientes e o enchimento alegadamente ter saído. Neste contexto, foi realizada uma vistoria técnica ao sofá, alegando a Reclamante que foi informada de que o sofá teria de ser substituído.

Contudo, até à presente data tal não sucedeu, pese embora as diversas chamadas que alega ter efetuado para a linha de apoio da Reclamada. Face ao exposto, peticiona a condenação da Reclamada na substituição do sofá.

A Reclamada, por seu turno, impugna a pretensão da Reclamante, alegando que não estamos perante uma desconformidade. Com efeito, alega que durante vinte e dois meses o sofá funcionou exatamente como era suposto funcionar, pelo que as condições que agora se verificam quanto ao tecido, enchimento e molas têm que ver com desgaste decorrente da utilização e não consubstancia uma desconformidade. Neste sentido, alega que também foi essa a conclusão da equipa técnica que se deslocou ao domicílio da Reclamante.

Em suma conclui a Reclamada 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 01.10.2023, a Reclamante celebrou com a Reclamada um contrato de compra e venda de um sofá RLX Berry CH, pelo preço total de 899 € (oitocentos e noventa e nove euros);
- c) O sofá foi entregue no domicílio da Reclamante e tem vindo a ser utilizado pela mesma;
- d) Na data de 11.08.2025, a Reclamante solicitou a assistência da Reclamada em virtude de as molas do sofá estarem salientes e o enchimento alegadamente ter saído;
- e) O sofá não foi substituído;
- f) As molas do assento direito do sofá estão salientes e visíveis à vista desarmada;
- g) O sofá está numa boa condição em geral, embora com marcas de uso;
- h) O sofá tem um revestimento microfibra de 100% poliéster 290 g/m2;

- i) O sofá tem uma densidade de espuma em assento de 28 kg/m³;

4.1.2. Factos não provados

Da discussão da causa, bem como da documentação junta aos autos, não resultaram como não provados, com interesse para a causa, quaisquer factos.

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, foi ainda considerado o testemunho de ----, arrolada pela Reclamada.

O Tribunal questionou as partes sobre a sua posição quanto ao eventual pedido de 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, declarou a Reclamada entender não ser necessário tal expediente, designadamente por entender que o registo fotográfico do sofá era suficiente para demonstrar a realidade dos factos junto do Tribunal.

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 o estado atual em que se encontra o sofá no seu domicílio.

Quanto a ponto e atendendo quer aos registos fotográficos da Reclamante, quer as que foram recolhidas pela equipa técnica da Reclamada aquando da visita ao domicílio da Reclamante, verifica-se que o sofá apresenta as molas do assento direito salientes e vincadas contra o tecido.

¹ CC – Código Civil.

Também se verifica que o enchimento do assento do sofá, sobretudo naquele local, está afundado, tendo perdido densidade.

Contudo, não foi possível determinar com exatidão o fator que terá causado esse comportamento do material: desgaste resultante do uso ou inadequação do material a uma utilização quotidiana, como se espera de uma peça de mobiliário como um sofá. 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.

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 RLX Berry CH, doravante sofá), pelo preço total de 899 € (oitocentos e noventa e nove euros). 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.

Não é expectável que um sofá adquirido novo apresente este tipo de características ainda antes de completar vinte e quatro meses. Um sofá é uma peça de mobiliário que deve apresentar uma durabilidade significativa e, sobretudo, superior a vinte e quatro meses. Mesmo que a Reclamante utilize o sofá todas as noites ou mesmo todos os dias, não é suposto que o mesmo apresente uma compressão tão significativa do seu enchimento, particularmente ao ponto de visualmente se identificarem as molas com uma mera inspeção visual. 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 à Reclamante 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 do bem, tal como previsto no artigo 15.º, n.º 1, al. a) do referido Decreto-Lei e sem violar a hierarquia legalmente prevista, motivo pelo qual não se vislumbra nenhum óbice procedência deste direito.

5. DECISÃO

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

6. VALOR DA CAUSA

Fixa-se à ação, para os devidos efeitos, o valor de 899 € (oitocentos e noventa e nove euros), que corresponde ao valor do pedido deduzido pela Reclamante e que não mereceu oposição da Reclamada.

Sem custas adicionais.

Notifique, com cópia.

Lisboa, 10 de abril de 2026.

A Juiz Árbitro

(Daniela Mirante)