

Processo n.º 4266/2025

Sentença n.º 158/2026

1. PARTES

Reclamante: ---, devidamente identificado nos autos, representado por ---- conforme procuração junta aos autos;

Reclamada: ---- devidamente identificada nos autos e representada pela sua mandatária Dra. ---, conforme procuração junta aos autos, com intervenção presencial.

2. SUMÁRIO

I. Determina o Decreto-lei n.º 24/2014, no seu artigo 3.º, al. h), que um contrato celebrado à distância é “um contrato celebrado entre o consumidor e o fornecedor de bens ou o prestador de serviços sem presença física simultânea de ambos, e integrado num sistema de venda ou prestação de serviços organizado para o comércio à distância mediante a utilização exclusiva de uma ou mais técnicas de comunicação à distância até à celebração do contrato, incluindo a própria celebração”;

II. O contrato celebrado nos presentes autos não configura um contrato celebrado à distância;

III. 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;

IV. 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;

V. Nos casos em que a falta de conformidade se manifeste no prazo de 30 dias após a entrega do bem, o consumidor pode solicitar a imediata substituição do bem ou a resolução do contrato (cf. artigo 16.º do Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro). Contudo, pressuposto para o exercício deste direito é a existência de uma desconformidade, a qual também tem de ser verificada pela Reclamada. Não tendo sido feita essa prova, não

preencheu o Reclamante os pressupostos basilares do direito que pretende ver reconhecido.

3. OBJETO DO LITÍGIO

Alega o Reclamante que no dia 22.09.2025, adquiriu junto da Reclamada um sofá, modelo Westerly, e uma mesa de centro, modelo Lago CT. Os artigos adquiridos foram entregues no seu domicílio no dia 29.09.2025.

Neste contexto, aquando da receção dos bens, o Reclamante nada teve a indicar quanto à mesa, porém quanto ao sofá alega que duas das três partes componentes do sofá estavam mal embaladas, com plástico rasgado, e que apresentavam um aspeto e tom diferentes da terceira parte (a chaise longue). Denunciou a questão logo na guia de entrega e contactou, posteriormente, a Reclamada para expor a alegada desconformidade.

Sucedde, porém, que não obteve sucesso nos seus contactos tendentes à substituição do sofá ou resolução do contrato, motivo pelo qual peticiona a condenação da Reclamada na substituição do sofá ou na resolução do contrato.

A Reclamada, por seu turno, defende-se por impugnação, sustentando que o sofá não apresenta qualquer desconformidade. Nesse sentido, destaca que sempre respondeu aos contactos do Reclamante e que promoveu, inclusivamente, uma análise visual no domicílio daquele sem que se tenha verificado a desconformidade. Destaca que o sofá entregue é novo e corresponde exatamente ao contratado pelo Reclamante e que os alegados defeitos correspondem às características do bem. Pede 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 à comercialização de mobiliário e produtos de decoração;
- b) No dia 21.09.2025, o Reclamante dirigiu-se à loja física da Reclamada no Centro Comercial Colombo para analisar os produtos aí expostos;
- c) O Reclamante viu pessoalmente o exemplar de exposição do sofá modelo Westerly;
- d) Em casa, depois de tirar medidas, trocou mensagens de correio eletrónico com um funcionário da Reclamada com vista a obter um desconto comercial e encomendando o referido sofá e uma mesa;
- e) No dia 22.09.2025, o Reclamante adquiriu à Reclamada um sofá, modelo Westerly, e uma mesa de centro, modelo Lago CT, pelo preço total de 4.734,40 € (quatro mil setecentos e trinta e quatro euros e quarenta cêntimos);
- f) O preço do sofá foi de 3.159,21 € (três mil cento e cinquenta e nove euros e vinte e um cêntimos);
- g) Os artigos adquiridos foram entregues no domicílio do Reclamante no dia 29.09.2025;
- h) Aquando da receção dos bens, o Reclamante nada indicou quanto à mesa, porém quanto ao sofá deixou uma nota manuscrita na guia de entrega;
- i) Na nota manuscrita lê-se: “I think I’ve been delivered the sofa in not uniform condition. One part, the long chair is new and was protected the other part was probably a display model, the table is ok”;
- j) Foi realizada uma visita ao domicílio do Reclamante, no dia 05.11.2025, para ser realizada uma análise visual ao sofá para aferir se tinha um aspecto “velho/usado” conforme consta na guia de visita;
- k) O relatório foi no sentido de não existir desconformidade;
- l) O sofá é composto por: estrutura em pinho e choupo maciços revestida a espuma e fibras de poliéster; enchimentos das almofadas 30% penas e 70% fibras; suspensão de assento sobre cintas elásticas; capas em tecido 80% algodão e 20% linho. Pés em plástico;
- m) O sofá foi entregue novo através da transportadora que colabora com a Reclamada;

- n) Quando a Reclamada vende artigos de exposição não realiza as entregas dos mesmos e a menção e bem de exposição consta expressamente da fatura;
- o) As almofadas amassadas são uma característica do sofá;
- p) Os bens adquiridos em condição de novos são transportados diretamente do fornecedor para o armazém e daqui para a morada indicada pelo adquirente.

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 o sofá apresente uma desconformidade no tecido e ou nas almofadas.

4.1.3. Motivação

A convicção do Tribunal quanto à matéria de facto fundou-se no conjunto de documentos – incluindo os registos fotográficos – juntos aos autos por ambas as partes, bem como pelas declarações oferecidas em audiência de julgamento. Ademais, foram considerados o testemunho de Nuno Ramos, arrolado pela Reclamada e que desempenha as funções de Diretor Comercial há 28 anos.

A análise da prova produzida junto do Tribunal foi realizada pelo mesmo à luz das regras da repartição do ónus da prova, recorrendo a juízos de normalidade e de experiência.

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”.

Os factos provados resultaram integralmente dos documentos juntos aos autos e das declarações das partes e dos testemunhos.

¹ CC – Código Civil.

No que respeita ao facto não provado a), este constitui um facto constitutivo do direito alegado pelo Reclamante, pelo que de acordo com as regras gerais do ónus da prova, mormente artigo 342.º, n.º 1 do CC, a sua prova caberia à mesma. Deste modo, de acordo com o princípio geral consagrado no artigo 342.º, n.º 1 do CC², “[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, o Reclamante logrou demonstrar junto do Tribunal que celebrou a compra e venda e que o sofá lhe foi entregue. Contudo, com os meios de prova que juntou aos autos não logrou demonstrar a existência da desconformidade que alega existir: visualmente, das fotografias juntas aos autos, resulta que o sofá tem uma aparência uniforme coincidente com os materiais que o compõem.

Neste contexto, a Reclamada também fez prova dos materiais que integram a composição do sofá e que, portanto, os traços que poderiam ser percecionados como um defeito são, na realidade, uma característica do sofá.

Em sede de audiência de julgamento o Tribunal questionou as partes sobre o seu interesse em ser solicitada à União das Associações de Comércio e Serviços a nomeação de um perito para analisar o estado do sofá. Todavia, ambas convergiram no sentido da não nomeação, pois o sofá já está em utilização a um ano, pelo que a análise não seria revelante para aferir o estado inicial do bem.

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), segundo o qual “os conflitos de consumo de reduzido valor económico estão sujeitos a arbitragem necessária ou

² CC – Código Civil.

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 de que cumpra oficiosamente conhecer.

*

Entre o Reclamante e a Reclamada foi celebrado um contrato de compra e venda (artigo 874.º CC) de coisa móvel (um sofá modelo Westerly, doravante sofá), pelo preço de 3.159,21 € (três mil cento e cinquenta e nove euros e vinte e um cêntimos). A Reclamada é uma sociedade comercial e o 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. As definições de consumidor e profissional, para efeitos da aplicação do regime jurídico da compra e venda para consumo, podem ser encontradas, respetivamente, nas al. g) e o) do artigo 2.º do Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro. Está, deste modo, preenchido o requisito da competência deste Tribunal.

Cumprе decidir, neste contexto, se estamos perante um contrato de compra e venda que se reconduz ao regime do Decreto-lei n.º 24/2014, de 14 de Fevereiro (doravante Decreto-Lei n.º 24/2014). Com efeito, determina o Decreto-Lei n.º 24/2014, no seu artigo 3.º, al. h), que um contrato celebrado à distância é “um contrato celebrado entre o consumidor e o fornecedor de bens ou o prestador de serviços sem presença física simultânea de ambos, e integrado num sistema de venda ou prestação de serviços organizado para o comércio à distância mediante a utilização exclusiva de uma ou mais técnicas de comunicação à distância até à celebração do contrato, incluindo a própria celebração”. Este não é, conforme resulta da matéria considerada como provada, o caso dos presentes autos, pelo que o referido diploma não se aplica: o consumidor analisou e experimentou bem na lógica

física e tomou a sua decisão aí, apenas tendo verificado em casa a compatibilidade da dimensão do mesmo com as medidas do seu espaço físico.

Não configurando o mesmo um contrato subsumido ao regime do do Decreto-Lei n.º 24/2014, o consumidor não goza de um direito de livre resolução do contrato, sem incorrer em quaisquer custos e sem necessidade de indicar o motivo, no prazo de 14 dias.

Neste sentido, importa, decidir se o bem apresenta alguma desconformidade. 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.

Nos termos do diploma em questão, existem requisitos subjetivos (artigo 6.º) e objetivos (artigo 7.º) de conformidade dos bens. Por outro lado, 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”.

O artigo 13.º, n.º 1, do Decreto-Lei n.º 84/2021 dispõe, por seu turno, e quanto ao ónus da prova, o seguinte: 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. O vendedor pode ilidir essa presunção de desconformidade, designadamente demonstrando que a mesma não existia no momento da entrega, mas surgiu depois devido a um facto que não é imputável ao vendedor. O mesmo é afirmar que são dois planos distintos: para que opere a presunção de que a desconformidade já era existente à data, cumpre, primeiro, ao Reclamante demonstrar que existe a referida desconformidade.

Finalmente, o artigo 16.º do referido Decreto-Lei determina que “[n]os casos em que a falta de conformidade se manifeste no prazo de 30 dias após a entrega do bem, o consumidor pode solicitar a imediata substituição do bem ou a resolução do contrato”.

Nos termos resulta do Decreto-Lei, pressuposto basilar do exercício do direito de rejeição³ é a existência de uma desconformidade. Ou seja, não estamos perante um direito de arrependimento, com base no qual o Reclamante pode livremente retratar a sua vontade de contratar, mas, outrossim, perante uma permissão legal de afastar a hierarquia de direitos do consumidor em caso de desconformidade que se verifique nos primeiros trinta dias após a entrega do bem.

Questão diferente é saber se a desconformidade se comprovou. Cumpre, nestes termos, ao Reclamante, como pressuposto basilar para tutelar os seus direitos, demonstrar a existência da compra e venda do bem e, posteriormente, da desconformidade. E essa prova não foi feita: das fotografias juntas aos autos e da análise feita pelo funcionário da Reclamada não decorre que exista uma desconformidade no sofá, surgindo o mesmo como uniforme no seu aspeto. Ademais, o mesmo corresponde ao produto encomendado, quer em código, quer em descrição, pelo que o Reclamante recebeu exatamente o produto que adquiriu. Logo, falhou o Reclamante na demonstração da existência da desconformidade, pelo que improcedem os direitos invocados ao abrigo do artigo 16.º.

5. DECISÃO

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

³ Cf. JORGE MORAIS CARVALHO, *Direito de Rejeição*, Coimbra, Almedina, 2025, pp. 15 e ss.

Rua dos Douradores, 108, 2º e 3º - 1100-207 Lisboa - Tel: 21 880 70 30

E.Mail: juridico@centroarbitragemlisboa.pt

6. VALOR DA CAUSA

Fixa-se à ação, para os devidos efeitos, o valor de 3.159,21 € (três mil cento e cinquenta e nove euros e vinte e um cêntimos), que corresponde ao valor do pedido deduzido pelo Reclamante e que não mereceu oposição da Reclamada.

Sem custas adicionais.

Notifique, com cópia.

Lisboa, 21 de abril de 2025,

A Juiz Árbitro

(Daniela Mirante)