

Processo nº 4225/2025

Sentença n.º 161/2026

SUMÁRIO:

Um sofá que tem a barra de metal à superfície, implicando uma manutenção regular das almofadas, não se encontra em conformidade com o contrato, uma vez que, por um lado, não possui as qualidades expectáveis num bem do mesmo tipo e, por outro lado, não é adequado às utilizações habituais, nomeadamente o uso para repouso e descontração.

1. PARTES

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

Reclamada: ---- devidamente identificada nos autos.

2. OBJETO DO LITÍGIO

O Reclamante pede a resolução do contrato de compra e venda celebrado com a Reclamada. Pede também uma indemnização no valor de 180€, relativo a consultas de osteopatia.

3. AUDIÊNCIA DE JULGAMENTO

A 4 de março de 2026 realizou-se audiência de julgamento. Estiveram presentes o reclamante e a reclamada. Não tendo sido possível a conciliação, foram ouvidas as partes.

Após a audiência, as partes trocaram algumas mensagens através do centro, com o objetivo de alcançar um acordo. Não tendo sido possível o acordo, importa proferir sentença.

4. FUNDAMENTAÇÃO

4.1. DE FACTO

Ficou provada por prova documental a celebração entre as partes, no dia 20/03/2023, de um contrato de compra e venda de um sofá, modelo Oasis.

Em novembro de 2024, o reclamante contactou a reclamada reportando que o enchimento das almofadas do sofá se tornou insuficiente para impedir o contacto com a trave de metal que sustenta as costas, o que tornava o sofá desconfortável.

A reclamada enviou técnicos a casa do reclamante que procederam ao enchimento das almofadas do sofá.

Em janeiro de 2025, o reclamante apresentou nova reclamação e a reclamada voltou a enviar técnicos a casa do reclamante.

Em abril de 2025, o reclamante apresentou nova reclamação, desta vez no livro de reclamações. Os técnicos da reclamada voltaram a deslocar-se a casa do reclamante.

As partes estão no essencial de acordo em relação a estes factos. A sua discordância prende-se com a existência de uma desconformidade. A reclamada alega que a trave e o facto de esta ser saliente é uma característica do sofá, que se resolve com uma manutenção das almofadas do sofá, que têm de ser regularmente afagadas pelo reclamante para retomarem a sua forma. O reclamante alega que a trave torna o sofá desconfortável ao ponto de não conseguirem utilizá-lo e de terem de avisar os convidados para se sentarem com cuidado para não se magoarem nas costas ao encostar.

O tribunal considerou como prova principal o vídeo apresentado pelo reclamante, no qual se percebe que a barra de metal está logo à superfície, o que torna evidente que ao encostar ela vai ser necessariamente perceptível. No relatório dos técnicos da reclamada, relativo à visita de abril de 2025 pode ler-se que “os encostos continuam com falta de enchimento” e que as “quinas do sofá magoam as costas por falta de enchimento”.

Relativamente às consultas de osteopatia, o reclamante não apresentou qualquer prova que sustente o seu pedido.

4.2. DE DIREITO

O Tribunal é competente para a resolução do presente litígio, ao abrigo do artigo 14.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 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 do Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa (CACCL).

As partes têm personalidade e capacidade judiciárias e são legítimas.

Não há nulidades, exceções ou questões prévias de que cumpra oficiosamente conhecer.

**

Entre o Reclamante e a Reclamada foi celebrado, no dia 20/03/2023, um contrato de compra e venda de um sofá, modelo Oasis. Como a Reclamada vendedora é uma sociedade comercial e o Reclamante comprou o sofá para uma utilização não profissional, estamos perante um contrato de compra e venda de bens de consumo, regulado pelo Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro.

No âmbito do DL 84/2021, o vendedor tem o dever de entregar ao consumidor bens que sejam conformes com o contrato de compra e venda (cfr. artigo 5.º do DL 84/2021). Nos termos da alínea d) do n.º 1 do artigo 7.º, para serem conformes, os bens devem “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, designadamente, a sua natureza [...]”. Já nos termos da alínea a) do n.º 1 do artigo 7.º, para serem conformes, os bens devem “ser adequados ao uso a que os bens da mesma natureza se destinam”.

Um sofá em que a barra de metal está logo à superfície, não se encontra em conformidade com o contrato, uma vez que, por um lado, não possui as qualidades expectáveis num bem

do mesmo tipo e, por outro lado, não é adequado às utilizações habituais, nomeadamente o uso para repouso e descontração. A alegação de que se trata de uma característica do sofá, que se resolve com uma manutenção das almofadas do sofá, que têm de ser regularmente afagadas pelo reclamante para retomarem a sua forma, não é relevante para afastar a desconformidade, uma vez que não é expectável, num sofá comprado novo e sem essa indicação específica, que seja necessário fazer uma manutenção regular das almofadas do sofá.

Verifica-se, portanto, uma desconformidade.

Durante os dois primeiros anos a seguir à data da entrega da coisa, presume-se que a desconformidade existia na data da entrega (artigo 13.º, n.º 1, do DL 84/2021).

É certo que a última manifestação relevante da falta de conformidade ocorreu para além do prazo de dois anos no qual se aplica a presunção de anterioridade da falta de conformidade (abril de 2025). Contudo, isso apenas significa que recaía sobre o reclamante o ónus de provar a desconformidade originária, ónus esse que se mostra satisfeito pela prova produzida, nomeadamente pelo vídeo junto aos autos e pelo relatório técnico da própria reclamada, além da afirmação de que se trata de uma característica do sofá. Por outro lado, a falta de conformidade manifestou-se, pela primeira vez, ainda dentro desse prazo (novembro de 2024).

O reclamante tem, então, os direitos previstos no artigo 15.º do DL 84/2021: em primeira linha, reposição da conformidade, através da reparação ou substituição, e, subsidiariamente, redução proporcional do preço ou resolução do contrato.

O reclamante pede a resolução do contrato de compra e venda.

Considerando que, por várias vezes, o reclamante contactou a reclamada com vista a exercer os direitos de primeira linha, tentando obter a reposição da conformidade do sofá, e não obteve resposta satisfatória, não tendo sido possível reparar o sofá, poderá haver lugar à resolução do contrato, nos termos da subalínea i) da al. a) do n.º 4 do artigo 15.º.

Importa referir que não se exclui o exercício deste direito ao abrigo do n.º 6 do artigo 15.º, uma vez que a falta de conformidade em apreço não pode ser considerada mínima.

Logo, o pedido principal do reclamante deve ser deferido.

Declara-se, assim, a resolução do contrato de compra e venda, devendo a reclamada reembolsar o reclamante do valor pago e recolher o sofá a título gratuito, uma vez que se trata de um bem com uma dimensão significativa (artigo 20.º, n.ºs 6 e 8, do DL 84/2021).

Diversamente, o pedido de indemnização no montante de 180 €, relativo a consultas de osteopatia, não pode proceder. Nos termos do artigo 342.º, n.º 1, do Código Civil, incumbia ao reclamante provar os factos constitutivos do direito indemnizatório invocado, designadamente, a realização dessas despesas e o nexo causal entre essas despesas e a utilização do sofá. Tendo ficado provado que o reclamante não apresentou qualquer prova quanto a esse segmento do pedido, não se encontram demonstrados os pressupostos da obrigação de indemnizar.

5. DECISÃO

Pelo exposto, julga-se parcialmente procedente a presente ação, declarando-se a resolução do contrato de compra e venda, devendo a reclamada reembolsar o reclamante do valor pago e recolher o bem.

Julga-se improcedente o pedido de indemnização.

Sem custas adicionais.

Notifique.

Lisboa, 21 de abril de 2026.

A Árbitra

(Joana Campos Carvalho)