Processo nº 4908/2025

Sentença Nº 181 / 2026

SUMÁRIO:

Nos termos legais, a regra geral é de que prazo para a reparação de bem desconforme não deve exceder os 30 dias. Não sendo a reparação do bem efetuada dentro desse prazo, assiste ao Reclamante o direito à resolução do contrato.

1. PARTES

Versam os presentes autos sobre a resolução de litígio arbitral potestativo tendo por

Reclamante: ----, com identificação nos autos,
e
Reclamada: - ----., com identificação nos autos também.

2. OBJETO DO LITÍGIO

Alega o Reclamante, em síntese, que comprou à Reclamada um sofá. Que posteriormente o sofá foi recolhido para reparação, não tendo a mesma sido efetuada no prazo de 30 dias, nem substituído o sofá ou devolvido o preço de compra. Pede, a final, a condenação da Reclamada na devolução do preço, de € 1.417,00.

A Reclamada contestou oralmente, alegando que o sofá vendido não apresentava qualquer defeito, mas que, não obstante, procedeu à sua reparação. Que tentou devolver o sofá ao Reclamante, mas que este recusou a entrega. Que está disponível para devolver ao Reclamante o módulo recolhido após reparação.

3. FUNDAMENTAÇÃO

3.1. DE FACTO

3.1.1. Factos Provados

Da discussão da causa, resultaram provados os seguintes factos:

1. A Reclamada é uma sociedade que, entre outros bens, comercializa sofás (cf. docs. juntos a fl. 2 e 3 e declarações da Reclamada);

2. A 9 de março de 2025, o Reclamante comprou à Reclamada, na condição de novo, um sofá, por € 1417,00, que pagou (cf. doc. junto a fl. 2 e 3, e declarações das Partes);

3. O sofá comprado era de três lugares, constituído por dois módulos (cf. declarações das partes e imagens juntas a fl. 4);

4. O Reclamante adquiriu o mencionado sofá para a sua casa (cf. declarações do Reclamante);

5. O sofá tinha problemas ao nível do fecho e da espuma das almofadas de sentar, com densidades distintas (cf. declarações do Reclamante imagens e filmagem do mesmo exibidas em audiência de discussão e julgamento;

6. A 8 de outubro de 2025, o Reclamante reportou à Reclamada que o sofá tinha problemas ao nível do fecho e da espuma das almofadas de sentar que tinha densidades diferentes (imagens e mensagens de WhatsApp juntas a fl. 4 e declarações do Reclamante);

8. Posteriormente, em data não apurada, a Reclamada deslocou-se a casa do Reclamante, retirou um dos módulos que compunha o sofá enviando-o para a fábrica (cf. declarações das Partes);

9. Desde essa data, a Reclamada não devolveu ao Reclamante o sofá recolhido, substituiu o mesmo ou reembolsou o Reclamante do preço (cf. declarações do Reclamante e declarações da Reclamada);

10. A 22 de novembro de 2025, o Reclamante apresentou uma reclamação no livro de reclamações da Reclamada (cf. doc. junto 5).

3.1.2. Motivação

A convicção do Tribunal quanto à matéria de facto assentou no conjunto da prova produzida nos autos, analisada e conjugada, à luz das regras de experiência e de acordo com juízos de normalidade, segundo as regras da repartição do ónus da prova. A começar pelos documentos juntos aos autos, com destaque para aqueles mencionados a propósito de cada um dos factos dados como provados.

Foram ainda tomadas em consideração, por iniciativa do Tribunal, as declarações das partes.

Quanto ao Reclamante, esclareceu o mesmo que adquiriu um sofá à Reclamada para a sua habitação, na condição de novo e que tinha três lugares. Que, em outubro de 2025, reportou à Reclamada que o fecho do sofá estava com os seguintes problemas: fecho que não funcionava, tendo sido colado com velcro, e densidades diferentes das

três almofadas de sentar, conforme fotografia e vídeo exibido em julgamento, quanto à sua utilização. Que reportou o problema à Reclamada com vista à sua reparação. Que a Reclamada fez deslocar pessoa a sua casa que confirmou os problemas reportados e que recolheu, para levar para a fábrica, o modulo de 1 lugar do sofá. Que, passados 30 dias, o sofá não lhe foi restituído, substituído ou reembolsado do preço. Que teve de contactar insistentemente a Reclamada, com vista à resolução do problema, tendo a Reclamada agendando por três vezes a entrega, posteriormente canceladas. Que, a dado momento, decidiu ir à loja da Reclamada expondo a situação, tendo-lhe sido dito que, se tinha alguma queixa a fazer, para apresentar uma reclamação no livro de reclamações, conforme fez.

Da parte da Reclamada, foi ouvido ----, sócio-gerente. Esclareceu o mesmo que vendeu ao Reclamante ao sofá em discussão nestes autos, pelo valor indicado, um sofá de três lugares constituído por dois módulos. Que, a dado momento, o Reclamante se queixou de problemas no mesmo, tendo sido recolhido o módulo de um lugar e enviado para a fábrica. Que a fábrica disse que o sofá não tinha qualquer defeito, mas não obstante repararam o fecho do mesmo. Que pouco tempo depois de terem passados os 30 dias da recolha, a Reclamada procurou devolver o módulo do sofá recolhido da casa do Reclamante, mas que este não aceitou a respetiva devolução.

Concretamente quanto ao facto provado 5, resultou o mesmo das declarações do Reclamante, do vídeo exibido em audiência de discussão e julgamento e da imagem do sofá, tendo o legal representante da Reclamada confirmado ter conhecimento de tais documentos. Tais factos levaram o Tribunal a dar como provado que o sofá tinha problemas ao nível do fecho e da espuma das almofadas de sentar, com densidades distintas, não se mostrando suficiente, perante tais elementos, as declarações do legal representante da Reclamada de que a fábrica o informou que não havia qualquer problema com a espuma das almofadas. Impunha-se prova adicional, atento o facto de a Reclamada não ter recolhido, nem enviado para a fábrica todas as almofadas.

Termos em que respondeu o Tribunal à matéria de facto do modo acima fundamentado.

3.2. 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), bem como dos artigos 5.o e 6.o do Regulamento do Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa (CACCL). Trata-se de um conflito de consumo, tal como definido no artigo 4.o do Regulamento do CACCL, de reduzido valor económico.

As Partes têm personalidade e capacidade judiciárias e são legítimas.

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

**

O Reclamante adquiriu um sofá para uso na sua habitação a sociedade que procede à sua comercialização. Uma *compra e venda de bem de consumo,* abrangida pelo DL n.o 84/2021, de 18 de outubro. Este diploma reconhece ao consumidor de bem que não cumpra os requisitos objetivos e/ou subjetivos de conformidade esperados um conjunto de direitos. Entre os quais, nas circunstâncias previstas no mesmo, o direito de resolução do contrato [cf. artigo 15.o, n.o 1, al. *c)*].

A questão a resolver por este Tribunal consiste em saber se o Reclamante tem, ou não, o direito ao reembolso do preço, com fundamento na falta de conformidade do bem. Tal pedido, pressupõe, implicitamente, no entender do Tribunal, um direito de resolução do contrato.

Importa, para tanto, em primeiro lugar, apurar se ficou, ou não, provada a falta de conformidade do bem vendido pela Reclamada ao Reclamante.

Compulsa a matéria de facto, ficou provado que o sofá comprado pelo Reclamante à Reclamada tinha um problema no fecho e as almofadas do mesmo, tinham densidades diferentes, facto que, no entender do Tribunal, constituem uma desconformidade objetiva do mesmo [cf. artigo 7.o, n.o 1, al. *d)*, do DL n.o 84/2021].

Nos termos legais, o prazo para a reparação não deve exceder os 30 dias (cf. n.o 4 do artigo 18.o do DL n.o 84/2021), tendo ficado provado que o mesmo foi excedido, não tendo a Reclamada em momento algum alegado que a natureza ou complexidade do bem ou o esforço para a mesma justificassem um prazo superior. O que significa que a reparação do bem não foi efetuada nos termos legais podendo o Reclamante, como fez, resolver o contrato [cf. artigo 15.o, n.o 4, al. *a)*, *ii)* do DL n.o 84/2021].

Em consequência, procede a pretensão do Reclamante.

4. DECISÃO

Pelo exposto, por provada, julga-se procedente a presente reclamação e, em consequência, condena-se a Reclamada no pagamento do Reclamante da quantia de € 1.417,00.

Fixa-se à reclamação o valor de € 1.417,00 (mil quatrocentos e dezassete euros), o valor indicado pelo Reclamante e que não mereceu oposição pela Reclamada.

Sem taxas adicionais.

Notifique, com cópia.

Lisboa, 11 de maio de 2026.

O Juiz Árbitro,

_____

(**Tiago Soares da Fonseca**)