

Processo n.º 4881/2025

Sentença n.º 229/2026

1. PARTES

Reclamante: ---, devidamente identificada nos autos, com intervenção presencial;

Reclamada: --- devidamente identificada nos autos, representada pelo seu representante legal ---, conforme Certidão Permanente do Registo Comercial.

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. 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;

III. Não estando provada a desconformidade, não pode proceder o pedido da Reclamante.

3. OBJETO DO LITÍGIO

No dia 27.10.2025, a Reclamante celebrou um contrato de compra e venda de um sofá, modelo George, com chaise-longue, com a Reclamada, pelo valor de 1.260 € (mil duzentos e sessenta euros), tendo contratado também a impermeabilização e entrega do mesmo e a recolha do sofá antigo. O custo total dos serviços cifrou-se em 1.380 € (mil trezentos e oitenta euros) de acordo com a fatura, mas a Reclamante alega que a este valor acrescem mais 50 € (cinquenta euros) relativos a recolha do sofá antigo e entrega do bem adquirido.

A mãe da Reclamante dirigiu-se à loja da Reclamada e escolheu o modelo de sofá e o tecido através de catálogo, dado que aquele modelo em concreto não estava disponível na cor escolhida. Ademais, alega que expressamente solicitou à Reclamada que assim que sofá chegasse à loja, a mãe da Reclamante fosse contactada para verificar o artigo antes de qualquer tratamento adicional, o que alega não ter acontecido.

Alega ainda a Reclamante que não foi informada das consequências de encomendar um sofá, quais os direitos que teria se o sofá não correspondesse ao pretendido, qual o impacto da

impermeabilização no tecido. Neste contexto, sustenta que no momento da entrega, a sua mãe comunicou de imediato que a cor do sofá não correspondia à tonalidade escolhida com base no catálogo apresentado na loja, pretendendo um cinza-claro, opaco e homogéneo, quando o sofá apresenta variações visíveis de tonalidade. Além disso, defende que o sofá apresenta defeitos de acabamento, designadamente franzimentos e costuras mal executadas, bem como uma qualidade e textura do tecido que não correspondem ao contratado, às legítimas expectativas da consumidora nem ao preço pago. Em suma, sustenta que o produto entregue não corresponde às características acordadas.

Face ao exposto, e não tendo logrado resolver a questão com a Reclamada, pese embora as diversas reclamações apresentadas no Livro de Reclamações, peticiona a condenação daquela na resolução de contrato por falta de conformidade, omissão de informação e recusa reiterada de solução.

A Reclamada, por seu turno, defende-se por impugnação, alegando que o bem foi entregue nas devidas condições e sem apresentar qualquer desconformidade. Neste sentido, sustenta que procedeu à encomenda do sofá junto da fábrica exatamente de acordo com o solicitado pela Reclamante, quer no que concerne ao modelo, quer quanto ao tecido e à cor. Nesta sede, alega que foi disponibilizado um catálogo à Reclamante e que a mesma optou por aquilo que desejava, tendo inclusivamente pedido a suspensão da encomenda para voltar depois à loja com a sua filha e confirmar o tecido e a cor. Esclareceu ainda que a impermeabilização não afeta a cor ou textura do tecido e que o sofá entregue é idêntico ao que está em exposição. Nestes termos, peticiona a sua absolvição do pedido.

Pese embora os diversos esforços desenvolvidos pelo Tribunal, as partes assumiram posições divergentes. 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 sofás, entre outros;
- b) A mãe da Reclamante deslocou-se à loja da Reclamada para analisar os produtos em exposição;
- c) A mãe da Reclamante dirigiu-se à loja da Reclamada e escolheu o modelo de sofá e o tecido através de catálogo, dado que aquele modelo em concreto não estava disponível na cor escolhida;
- d) A mãe da Reclamante analisou o catálogo de tecidos e cores, tendo sido acompanhada pelo funcionário ---;
- e) No dia 27.10.2025, a Reclamante celebrou um contrato de compra e venda de um sofá, modelo George, com chaise-longue, com a Reclamada, tendo contratado também a impermeabilização;
- f) No dia 27.10.2025, foi elaborada uma nota de encomenda onde se lê: modelo George, 3 lugares, com chaise-longue, tecido Magic Light Grey 26;
- g) O custo total do sofá e do serviço de impermeabilização cifrou-se em 1.380 € (mil trezentos e oitenta euros) de acordo com a fatura;
- h) O sofá foi adquirido pela Reclamante, mas configura uma oferta para a sua mãe;
- i) No dia 29.10.2025, a mãe da Reclamante solicitou a suspensão da encomenda;
- j) A mãe da Reclamante para voltou à loja com a sua filha para rever o tecido e a cor inicialmente escolhidos, tendo, posteriormente, confirmado a sua opção;
- k) No dia 01.11.2025, foi dada a ordem para avançar junto da fábrica;
- l) No dia 04.11.2025, a fábrica solicitou à Reclamada que lhe reenviasse a encomenda;
- m) A entrega do novo sofá teve um custo de 30 € (trinta euros);
- n) A mãe da Reclamante solicitou à Reclamada que assim que sofá chegasse à loja, a mãe da Reclamante fosse contactada para verificar o artigo;
- o) A mãe da Reclamante não foi ver o sofá à loja;
- p) A Reclamada realizou a impermeabilização nas suas instalações;
- q) O sofá foi entregue no domicílio da mãe da Reclamante no dia 11.12.2025 e a mãe da Reclamante assinou o mapa de entregas sem apor alguma reserva no mesmo;

- r) A mãe da Reclamante contactou a loja para denunciar que o tecido, a cor e o acabamento do sofá não estavam conformes com a encomenda;
- s) No dia 12.01.2026, por solicitação da Reclamada, a fábrica confirmou que o sofá foi fabricado em conformidade com o modelo e o tecido escolhidos;
- t) A fábrica também confirmou que o enrugamento e maleabilidade do tecido escolhido pela mãe da Reclamante são características do mesmo e não uma desconformidade, afirmando que “estas características fazem parte da natureza do modelo e estão diretamente relacionadas com o nível de conforto que oferece”;
- u) A impermeabilização foi realizada no dia 05.12.2025 no espaço físico da Reclamada;
- v) No dia 09.01.2026, a sociedade comercial que realizou a impermeabilização informa que a mesma não altera estrutura, qualidade ou cor do tecido.

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 que concerne ao tecido e modelo escolhido;
- b) Que as costuras do sofá apresentem uma desconformidade;
- c) Que o tecido do sofá enrugue de forma anormal;
- d) Que a impermeabilização tenha danificado ou prejudicado o sofá;
- e) Que a Reclamada não tenha respondido às solicitações;
- f) Que a recolha dos sofás antigos tenha sido contratada diretamente à Reclamada.

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, foram considerados os

testemunhos de ----, funcionária encarregada da limpeza do prédio em regime de propriedade horizontal onde reside a mãe da Reclamante, arrolada por esta última. Foram ainda ouvidas as testemunhas --- e --- funcionários da Reclamada.

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. Foram ainda consideradas as fotografias junto aos autos pela Reclamante.

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 e que o mesmo lhe foi entregue.

A Reclamada, por seu turno, demonstrou – através da junção de diversos e-mail trocados com a fábrica que produz os sofás – que o modelo entregue corresponde ao encomendado, quer em estrutura, quer em tecido e cor.

No que concerne aos factos não provados, importa decidir. Contudo, é necessário esclarecer que todos eles consubstanciam factos constitutivos do direito alegado pela Reclamante, pelo que nos termos da lei (cf. artigo 342.º, n.º 1 CC) era a si que cumpria fazer prova dos mesmos. De acordo com a nota de encomenda junta aos autos e segundo o catálogo apresentado, o sofá objeto do litígio foi elaborado em respeito pelo modelo e tecidos escolhidos pela Reclamante. Não se pode considerar que exista uma qualquer desconformidade nesse domínio, pelo que assim se conclui pelo facto não provado a).

Quanto ao facto não provado b) e c), não dotou a Reclamante o Tribunal de quaisquer meios de prova que permitissem concluir que as costuras do sofá apresentem uma desconformidade ou que o tecido se comporte de modo anormal quanto a enrugar. Das fotografias juntas aos autos resulta a existência de um sofá normal, com características que se podem encontrar em quaisquer outros. A testemunha arrolada pela Reclamante diz que o sofá não parece novo e que enruga muito, contudo ao não ter acompanhado a Reclamante e a sua mãe no momento da

¹ CC – Código Civil.

escolha – e desse modo não tendo visto o modelo de exposição – não se encontra dotada de elementos necessários para operar em comparação. A Reclamante não escolheu o sofá, foi a sua mãe que o fez, mas alega que o mesmo tem acabamentos pouco cuidados. Não obstante, do registo fotográfico que junta aos autos, não decorre essa desconformidade: tanto quanto é trazido ao conhecimento do Tribunal, é uma mera característica do mesmo.

Ademais, sendo um tecido sintético e maleável – conforme o Tribunal teve a oportunidade de analisar presencialmente no catálogo – é normal que tenha folga e que esta se manifesta quando é utilizado. Pelo exposto, se conclui pelos factos não provados b) e c).

O facto d) resulta como não provado em virtude do e-mail enviado pela sociedade comercial que fez a impermeabilização e pelo facto de a Reclamante também não ter juntado prova que sustente essa alegação.

O facto não provado e) decorre dos elementos de prova juntos aos autos pela Reclamada, onde se demonstra todas as diligências que encetou junto do fornecedor e da sociedade comercial que impermeabilizou o sofá, bem como nas respostas que dirigiu em sede de reclamação no Livro de Reclamações.

Finalmente, o facto não provado f): na nota de encomenda surge o preço do sofá, e na parcela abaixo a menção a trinta euros. De acordo com o apurado, estes trinta mês correspondem ao custo de entrega, que a ter sido suportado deve ser acompanhado de quitação. A menção a vinte euros surge no canto esquerdo inferior da nota de encomenda, estando visualmente separada das restantes parcelas. Nesse sentido, não ficou provado em que termos, a quem e ao que se refere este montante.

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, modelo George, 3 lugares, com chaise-longue, tecido Magic Light Grey 26), pelo valor de 1.380 € (mil trezentos e oitenta euros), a que acresceram 30 € (trinta euros) de entrega. A Reclamada é uma sociedade comercial e a Reclamante compradora adquiriu o sofá para um uso não profissional (oferta para a sua mãe), 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 als. 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.

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. 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. Sucede, porém, que, conforme se demonstrou em sede de não foi provada a existência de uma desconformidade pela Reclamante. De facto, pelos elementos autos não resulta que o sofá não preencha os requisitos de conformidade estabelecidos nos artigos 6.º e 7.º do referido diploma.

Neste momento, e de acordo com a prova apresentada, não foi possível demonstrar perante o Tribunal que o sofá objeto do litígio esteja afetado por uma qualquer característica anómala que permita a sua qualificação como desconforme.

Quanto ao argumento relativo à não comunicação dos direitos que assistiriam à Reclamante em virtude de ter encomendado o sofá por catálogo. O contrato em questão (compra e venda) apenas se pode ter considerado como celebrado quando as partes tenham acordado sobre todos os aspetos que considerem essenciais para o mesmo (cf. artigo 232.º CC). Neste contexto, foi na loja da Reclamada que as partes chegaram a acordo quanto aos elementos essenciais do negócio jurídico: medidas, cores, tecido, estofos e preço. O mesmo é dizer que a proposta e a aceitação que formaram o negócio jurídico (compra e venda) foram emitidas ambas na loja física da Reclamada; a produção do sofá de acordo com os dados do contrato mais não é do que o cumprimento do mesmo.

Quanto ao argumento de ter escolhido o sofá de entre os catálogos da Reclamada e sem experimentar o mesmo, cumpre esclarecer o seguinte: a escolha foi feita presencialmente. De acordo com o Decreto-Lei n.º 24/2014, artigo 3.º, al. h) “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”. Não foi este o caso dos autos, pois foi o comportamento conjunto das partes na loja física da Reclamada que, pela emanção da proposta e da aceitação, originou a perfeição do negócio e a sua celebração; assim, resulta inequívoco que não estamos perante um contrato celebrado à distância, pelo que não procede a aplicação do regime do Decreto-lei n.º 24/2014, relativo ao regime jurídico dos contratos celebrados à distância e fora do estabelecimento comercial. Por conseguinte, não estando preenchido o âmbito de aplicação do Decreto-Lei n.º 24/2014, não assiste ao consumidor o direito de resolver o contrato sem incorrer em quaisquer custos, e sem necessidade de indicar o motivo, no prazo de 14 dias. Nesse sentido, não procede o argumento da não comunicação dos direitos, pois estamos perante um contrato que se desenvolveu nos moldes normais e sem estar submetido a um outro regime especial.

Logo, não tendo conseguido realizar a prova em o bem está desconforme, falha a Reclamante em provar um dos pressupostos essenciais do seu direito, motivo pelo qual não pode proceder a sua pretensão relativa à resolução do contrato de compra e venda.

Quanto ao comprativo da quitação dos 30 € (trinta euros), é necessário destrinçar duas questões. A emissão de fatura e irregularidades nesse domínio é da competência da Autoridade Tributária, não tendo o tribunal jurisdição para apreciar essa matéria. Questão diversa é o direito à quitação. Segundo o artigo 787.º, n.º 1 CC “[q]uem cumpre a obrigação tem o direito de exigir quitação daquele a quem a prestação é feita, devendo a quitação constar de documento autêntico ou autenticado ou ser provida de reconhecimento notarial, se aquele que cumpriu tiver nisso interesse legítimo”. Pelo exposto, tem a Reclamante direito a que lhe seja apresentada a fatura relativa ao pagamento de 30 € (trinta euros) que suportou.

5. DECISÃO

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

6. VALOR DA CAUSA

Fixa-se à ação, para os devidos efeitos, o valor de 1.430 € (mil quatrocentos e trinta euros), que corresponde ao valor do pedido deduzido pela Reclamante e que não mereceu oposição da Reclamada.

Sem custas adicionais.

Notifique, com cópia.

Lisboa, 3 de junho de 2026,

A Juiz Árbitro

(Daniela Mirante)