

Processo n.º 4257/2025

Sentença n.º 253/2026

1. PARTES

Reclamante: --- e --, devidamente identificados nos autos, com intervenção presencial;

Reclamada: ---, devidamente identificada nos autos, representada pelo seu representante legal ---.

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, os Reclamantes, na loja física da Reclamada situada em Sintra, encomendaram um sofá-cama, modelo Serra, com chaise-longue. A cor escolhida foi Mozart-Old Brown. O custo total foi de 2.268 € (dois mil, duzentos e sessenta e oito euros). Alegam, ainda, os Reclamantes que escolheram este modelo em concreto depois de terem testado vários em virtude de condições de saúde (músculo-esqueléticas) que afetam ambos.

A entrega do bem ficou prevista para dia 20.12.2024, mas veio a ter lugar somente no dia 09.01.2025. Após a entrega, os Reclamantes alegaram que as medidas da estrutura do sofá e da chaise-longue eram distintas, algo que seria visível a olho nu. Ademais, alegaram que o enchimento das almofadas do sofá e do módulo da chaise-longue era distinto, impossibilitando, em função do módulo em que o utilizador estivesse sentado, que ficassem com os pés apoiados no chão, o que alegam não suceder nos modelos testados em loja. Finalmente, sustentam que as almofadas da cabeça não estão niveladas e que o tecido no qual o sofá foi produzido não corresponde ao que havia sido escolhido.

Face ao exposto, peticionam a condenação da Reclamada na substituição do bem e numa indemnização pelos prejuízos causados.

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 pelos Reclamantes, quer no que concerne ao modelo, quer quanto ao tecido e à cor, e que foi esse mesmo sofá que foi entregue. Ademais, alega que prestou sempre acompanhamento aos Reclamantes, tendo-se dirigido à sua habitação, por diversas vezes, para analisar o bem. Neste contexto, procedeu ao nivelamento dos pés dos módulos dos sofás e procedeu à análise das medidas do sofá, tendo concluído que o bem está em conformidade com o modelo escolhido pelos Reclamantes. Nestes termos, e por entender não existir nenhuma desconformidade, peticiona a sua absolvição do pedido.

Pese embora os 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) Os Reclamantes dirigiram-se à loja física da Reclamada e testaram diversos modelos de sofá, tendo sido auxiliados por funcionários da Reclamada;
- c) No dia 27.10.2025, os Reclamantes, na loja física da Reclamada situada em Sintra, encomendaram um sofá-cama, modelo Serra, com chaise-longue;
- d) A cor escolhida foi Mozart-Old Brown;
- e) O custo total foi de 2.268 € (dois mil, duzentos e sessenta e oito euros);

- f) Os Reclamantes solicitaram modificações ao modelo de sofá escolhido, designadamente a supressão da arrumação nos apoios dos braços do sofá, mantendo-se todas as restantes características do produto;
- g) O sofá foi entregue no dia 09.01.2025;
- h) O sofá foi impermeabilizado;
- i) No dia 11.01.2025, os Reclamantes dirigiram-se à loja para informar que o sofá não correspondia ao encomendado;
- j) No dia 12.01.2025, os Reclamantes, conforme lhes foi indicado pelo funcionário da Reclamada, fizeram uma exposição por e-mail alegando que o sofá não correspondia ao encomendado;
- k) No dia 16.01.2025, foi realizada pela Reclamada uma visita ao domicílio dos Reclamantes;
- l) Na visita os técnicos verificaram que os módulos do sofá-cama não estavam alinhados, tendo efetuado a retificação nas ferragens, o que ficou mencionado no relatório da visita técnica;
- m) A Reclamada tirou medidas ao sofá para aferir da conformidade do mesmo com o modelo testado em loja;
- n) A Reclamada confirmou que as medidas são as mesmas do sofá testado em loja, com exceção das modificações operadas a pedido dos Reclamantes;
- o) Existe uma diferença de sensação no assento dos módulos deslizantes e no módulo da chaise-longue;
- p) O assento deslizante não tem arrumação na base e a chaise-longue tem;
- q) Não foi entregue o livro de instruções ou a ficha técnica do sofá.

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 não corresponda ao modelo analisado em loja;

- b) Que o sofá apresente uma desconformidade no que concerne ao tecido e modelo escolhido;
- c) Que o enchimento do sofá apresente uma desconformidade;
- d) Que se mantém a diferença de altura entre as almofadas do assento deslizante e as da chaise-longue;
- e) Que tenham sido comunicadas as condições gerais de venda aos Reclamantes.

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 das partes. 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, os Reclamantes demonstraram junto do Tribunal a celebração da compra e venda do sofá, os termos da encomenda que fizeram e que o mesmo lhes foi entregue. Demonstraram ainda que não foi entregue a ficha técnica do sofá.

A Reclamada, por seu turno, demonstrou – através das fichas de encomenda juntas aos autos e das declarações de parte do gerente – que o bem 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.

¹ CC – Código Civil.

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 pelos Reclamantes. Estes últimos alegaram que o sofá não corresponde ao modelo escolhido, mas não dotaram o Tribunal de elementos que permitissem concluir nesse sentido: os registos fotográficos juntos aos autos não são suficientes para tal. Com efeito, nas flhs. 8 e 9 surgem fotografias de sofás, mas nunca é apresentado – em dimensão completa – o sofá dos Reclamantes. Assim se conclui pelo facto não provado a).

No que respeita ao facto não provado b), sucede exatamente o mesmo que foi exposto anteriormente: nos Reclamantes não dotaram o Tribunal de elementos que permitissem concluir nesse sentido: os registos fotográficos juntos aos autos não são suficientes para tal.

Quanto ao facto não provado c), não dotaram os Reclamantes o Tribunal de quaisquer meios de prova que permitissem concluir que o sofá apresenta uma desconformidade. Os Reclamantes alegam que neste sofá, dependendo do módulo em que estão sentados, não ficam com os pés apoiados no chão. Não obstante, não basta alegar um facto, sendo necessário demonstrar junto do Tribunal que o mesmo se verifica. Neste sentido, não foram juntos aos autos quaisquer registos fotográficos e /ou de vídeo que convirjam nesse sentido. Pelo exposto, se conclui pelo facto não provado c).

No que respeita ao facto não provado d): vale o já exposto anteriormente, ou seja, não ficou provado que permaneça esta diferença após o nivelamento dos pés do sofá.

O facto não provado e) resulta como não provado em virtude da ausência de prova pela Reclamada. Com efeito, em sede de audiência de julgamento a Reclamada alegou que as condições gerais de venda tinham sido entregues e assinadas pelo Reclamante. Em virtude de as mesmas não constarem dos autos, o Tribunal concedeu um prazo de vinte e quatro horas úteis para junção das mesmas aos autos, ficando tal exarado em ata. Todavia, a Reclamada não procedeu ao envio da documentação. Nesse sentido, não ficou provado que as condições tenham sido comunicadas aos Reclamantes e assinadas pelos mesmos.

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.

*

Na véspera da audiência de julgamento, o Reclamante Francisco --- arrolou como testemunha --, sua companheira, com a qual vive em união de facto. Em sede de audiência de julgamento, e fazendo-se acompanhar pela mesma, e em virtude de os bens utilizados para adquirir o sofá serem comuns, procedeu-se à ampliação subjetiva ativa, de modo a sanar uma possível ilegitimidade. A Reclamada não se opôs a que tal tivesse lugar.

Na mesma sede, o representante legal da Reclamada surgiu sem a presença do seu mandatário, Dr. Henrique Mota, pese embora o ilustre mandatário houvesse comunicado a sua disponibilidade para comparecer na audiência. Quando questionado sobre se pretendia prosseguir ou adiar a mesma, o representante legal da Reclamada declarou pretender continuar, motivo pelo qual a audiência se realizou nos termos previstos.

Após a realização da audiência de julgamento, na data de 23.05.2026, vieram os Reclamantes apresentar requerimento no qual propunham uma solução consensual de composição do litígio. A mesma foi transmitida, pelos serviços do CACCL à Reclamada no dia 25.05.2026, não tendo sido obtida qualquer resposta por parte desta última, tendo prosseguido os autos para a fase de sentença.

*

Entre Reclamantes e a Reclamada foi celebrado um contrato de compra e venda (artigo 874.º CC) de coisa móvel (um sofá-cama, modelo Serra, com chaise-longue, doravante sofá). A cor escolhida foi Mozart-Old Brown e o custo total foi de 2.268 € (dois mil, duzentos e sessenta e oito euros).

A Reclamada é uma sociedade comercial e os Reclamantes adquiriram o sofá para um uso não profissional (a utilização na sua habitação), pelo que nos encontramos perante uma relação 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. 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”.

Cumpram, portanto, aos Reclamantes, como pressuposto basilar para tutelar os seus direitos, demonstrar a existência da compra e venda do bem e, posteriormente, da desconformidade. Sucede, porém, que, tal como se demonstrou em sede de não foi provada a existência de uma desconformidade pelos Reclamantes. De facto, pelos elementos juntos aos autos não resulta que o sofá não preencha os requisitos de conformidade estabelecidos nos artigos 6.º e 7.º do referido diploma. O sofá é do mesmo modelo que o testado em loja e as medidas correspondem ao que foi acordado entre as partes aquando da encomenda.

Por outro lado, não demonstraram os Reclamantes que a nível ergonómico estamos perante produtos distintos, i.e., alegaram, mas não provaram que este sofá não apresenta o mesmo comportamento a nível de conforto daquele exemplar que testaram na loja física da Reclamada. Não se ignora que o processo arbitral no que concerne a litígios de Direito do Consumo se pode apresentar mais flexível a nível procedimental do que o processo judicial tradicional, mas tal traço não esvazia o ónus probatório que recai sobre as partes. Sem a prova da existência da desconformidade, não pode proceder

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. Logo, não tendo conseguido realizar a prova em o bem está desconforme, falham os Reclamante em provar um dos pressupostos essenciais do seu direito, motivo pelo qual não pode proceder a sua pretensão relativa à substituição do sofá.

Quanto ao pedido indemnizatório. Estando os Reclamantes a invocar a responsabilidade civil contratual da Reclamada, temos como requisitos cumulativos o facto voluntário, a ilicitude, a culpa, o dano e o nexo de causalidade, de acordo com o disposto nos artigos 799.º e ss. do CC. O facto lesivo será consubstanciado pela entrega de um sofá desconforme, ou seja, distinto do que havia sido adquirido. Sucede, porém, que tal facto não ficou provado, motivo pelo qual não se pode considerar que exista um facto lesivo.

O requisito seguinte é a ilicitude a qual se traduz na desconformidade entre a prestação que era devida pelo devedor (a Reclamada) e aquela que foi efetivamente realizada ou praticada (a entrega de um sofá de características diferentes), sem que exista uma qualquer causa de exclusão da ilicitude. Não foram juntos aos autos quaisquer elementos de prova que permitissem pela verificação da ilicitude. Sendo cumulativos os requisitos, a não verificação de um importa a não verificação de todos, levando a que não se origine a obrigação de indemnizar.

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 5.000 € (cinco mil euros), que corresponde à soma do valor dos pedidos deduzidos pelos Reclamantes e que não mereceu oposição da Reclamada.

Sem custas adicionais.

Notifique, com cópia.

Lisboa, 16 de junho de 2026,

A Juiz Árbitro

(Daniela Mirante)