SENTENÇA n.º 363/2026

Processo n.º 264/2026

SUMÁRIO:

I - Por força do art. 4.º, n.º 1, da Lei de Defesa do Consumidor, o consumidor tem direito à qualidade dos bens e serviços.

II – A lei relativa aos Direitos do Consumidor na Compra e Venda de bens – DL 84/2021 - obriga o vendedor a entregar os bens em conformidade com o contratado, sendo que em caso de falta de conformidade o consumidor pode solicitar a resolução do negócio, devendo ser devidamente ressarcido.

III – Nos requisitos subjetivos de conformidade, de acordo com o art. 6º, al. b), do DL 84/2021, são conformes com o contrato de compra e venda os bens que são adequados a qualquer finalidade específica a que o consumidor os destine, de acordo com o previamente acordado entre as partes.

IV - Na distribuição dos ónus de prova cabe ao comprador/consumidor o ónus da alegação e da prova do defeito quer se configure o art.º 12 da lei 24/96, quer se perspetive o art.º 913 do CC, o que resulta em paralelo com o art.º 342, n.º 1 do CC.

1. *Identificação das partes*

Reclamante:

Reclamada:

2. *Preâmbulo/ Da Arbitragem*

O Centro é uma associação privada sem fins lucrativos autorizada pelo Membro do Governo responsável pela área da Justiça para poder desenvolver a sua atividade e encontra-se inscrito junto da Direção-Geral do Consumidor como entidade de resolução alternativa de litígios, nos termos dos artigos 5.º e 16.º da Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro, que transpôs a Diretiva 2013/11/UE do

Rua dos Douradores, 112, 2º e 3º - 1100-207 Lisboa - Tel: 21 880 70 30
E.Mail: juridico@centroarbitragemlisboa.pt

Parlamento Europeu e do Conselho sobre a RAL, que estabelece o enquadramento jurídico dos mecanismos de resolução extrajudicial de litígios de consumo.

Nos termos do Regulamento do CACCL foi indicado a juiz árbitro aqui signatária, para a constituição do tribunal arbitral, e marcada tentativa de conciliação e julgamento arbitral para o dia 02 de julho de 2026, nas instalações do CACCL em Lisboa, que se fixa como lugar da arbitragem.

3. <u>Do objeto do litígio</u>

Alega o Reclamante no seu pedido, que pode ser consultado na íntegra nos autos que:

«O Reclamante, a 23.01.2025, adquiriu à ---- um sofá "Hoxton chaise longue reversivel com cama cinza", pelo valor de 899,00€, pagos na mesma data, conforme detalhado na fatura anexa.

Desde 22/9/2025, o consumidor denuncia a existência de desconformidades no sofá, tendo nessa data apresentado reclamação escrita a exigir a resolução dos defeitos à reclamada, algo que não foi efetuado pela mesma.

A entidade reclamada respondeu-lhe indicando que iria "reportar à fábrica, não tendo procedido à reparação dos defeitos e recusando responsabilidades.

Pedido: a condenação da entidade reclamada a proceder à substituição do bem ou caso a mesma não seja possível a resolução contratual com a correspondente devolução do valor pago inicialmente, no âmbito do regime legal das garantias.»

***

A Reclamada em sede de contestação, que também pode ser consultada na íntegra nos autos, alegou por impugnação que:

Rua dos Douradores, 112, 2º e 3º - 1100-207 Lisboa - Tel: 21 880 70 30
E.Mail: juridico@centroarbitragemlisboa.pt

«O sofá objecto dos presentes autos foi comprado no estabelecimento de Sintra em Janeiro de 2025 2. Após mais de seis meses de uso, o reclamante apresentou uma reclamação afirmando que o sofá se encontra partido,

Ou seja, 6 meses após a compra do sofá, 4. Está criada a ideia nos consumidores que os direitos que lhes são atribuídos por lei operam de forma automática, 5. Basta apresentar uma reclamação e referir as palavras "defeito de fabrico", que se gera uma obrigação do estabelecimento de proceder à troca do artigo ou ao reembolso do valor pago, 6. E esta convicção está evidenciada na reclamação apresentada, 7. A reclamação feita no livro refere que "o sofá se partiu sozinho", 8. É evidente que um sofá constituído por madeira de pinho, aglomerado de madeira e mdf não se vai partir espontaneamente, cfr ficha técnica que se junta como doc 1, 9. Tem de ser exercida sobre esta estrutura, uma força incompatível com o uso normal de um sofá, que é para as pessoas se sentarem, que levou a que o mesmo se partisse.

Ora é evidente que se está partida uma estrutura de madeira, não é a madeira que tem um defeito de fabrico, 11. Até porque não teve qualquer dano após 6 meses de utilização, 12. A situação é a mesma que uma peça de vidro que se compra intacta e que se for atirada ao chão, fica partida, 13. Não vão os consumidores apresentar reclamações afirmando que o vidro tem um defeito de fabrico que quando se atira ao chão, parte-se! 14. Se a madeira se partiu, é porque foi sobre ela exercida uma força superior ao normal, 15. Da análise das fotografias do sofá, é possível verificar que o tecido se encontra bastante desgastado para um sofá com pouco tempo de uso, o que é indiciário que a utilização dada ao mesmo, não foi a adequada,

E isso não pode, em caso algum, consubstanciar um defeito de fabrico, 17. O conceito de defeito vem previsto no artigo 6º Decreto-Lei 84/2021 de 18 de Outubro, 18. Um artigo é defeituoso quando não corresponde à descrição, ao tipo, à quantidade e à qualidade e detêm a funcionalidade, a compatibilidade, a

Rua dos Douradores, 112, 2º e 3º - 1100-207 Lisboa - Tel: 21 880 70 30
E.Mail: juridico@centroarbitragemlisboa.pt

interoperabilidade e as demais características previstas no contrato de compra e venda; 19. Quando não é adequado a qualquer finalidade específica a que o consumidor os destine, de acordo com o previamente acordado entre as partes; 20. Quando não são entregues juntamente com todos os acessórios e instruções, inclusivamente de instalação, tal como estipulado no contrato de compra e venda; 21. A nova legislação europeia transposta para o ordenamento jurídico nacional pelo Decreto-Lei 84/2021 de 18 de Outubro, que regula os Direitos do Consumidor na Compra e Venda de Bens, Conteúdos e Serviços Digitais veio esclarecer a hierarquia dos direitos dos consumidores, 22. Referindo que os consumidores apenas têm direito à substituição dos artigos nos casos em que não é possível a reparação, 23. Referindo ainda que se a reparação for excessivamente onerosa ao fornecedor de bens, a mesma não deverá ter lugar, 24. A nova legislação procura travar a onda abusiva que se verificava por parte dos consumidores nos pedidos de resolução dos contratos sem qualquer fundamento legal, muitas vezes por danos causados pelos próprios consumidores. 25. A legislação europeia procurou igualmente impor no direito de consumo uma consciência ambiental que não existe actualmente, 26. Havendo um excedente preocupante de bens, em bom estado, que são deitados ao lixo todos os anos pela facilidade que existe em ter novos artigos, A demandada está na disposição de reparar a peça do sofá, sob orçamento, uma vez que o dano não pode ser classificado como um defeito de fabrico, 28. Sendo certo que o defeito foi causado pela própria consumidora. Nestes termos e nos demais de Direito que V.Exa. certamente suprirá deve a presente acção ser julgada improcedente por falta de fundamento legal para a substituição do sofá e a demandada absolvida do pedido.»

4. <u>Do valor da causa</u>

Nos termos do art. 6.º do Regulamento do CACCL, o valor da causa corresponde ao valor atribuído ao pedido formulado pelo reclamante, não podendo o valor ser superior a €5000.

Rua dos Douradores, 112, 2º e 3º - 1100-207 Lisboa - Tel: 21 880 70 30
E.Mail: juridico@centroarbitragemlisboa.pt

A presente causa tem o valor total de **€899** (oitocentos e noventa e nove euros).

5. <u>Da tentativa de conciliação e do julgamento arbitral</u>

Na data e hora designada para a audiência, verificou-se estar presente o Reclamante e a Reclamada, representada por mandatária.

Lograda a hipótese de acordo entre as partes, foram ouvidas as mesmas.

Finda a produção de prova, e concluídas as alegações finais, foi encerrada a audiência de discussão e julgamento, tendo sido informado que posteriormente seriam notificadas as partes da sentença.

6. <u>Do Saneador</u>

Este tribunal arbitral é competente considerando a vontade manifestada pelo Reclamante consumidor, a natureza do litígio e a sujeição deste ao regime da arbitragem necessária (art. 15º da citada lei, alterada pelo art. 2º, da Lei n.º 6/2011, de 10.03).

O processo é assim o próprio e as partes legítimas e capazes. Não há assim exceções ou outras questões prévias de que cumpra preliminarmente conhecer.

Passa-se assim à apreciação e decisão do mérito da causa.

7. <u>Da Fundamentação:</u>

Dos fundamentos de facto:

7.1. Resultam como factos provados:

Rua dos Douradores, 112, 2º e 3º - 1100-207 Lisboa - Tel: 21 880 70 30
E.Mail: juridico@centroarbitragemlisboa.pt

a. O reclamante adquiriu a 23.01.2025 um sofá melhor identificado nos autos, da marca AQUINOS, na loja da reclamada, tendo pago o valor total de €899 conforme fatura.

b. Cuja entrega ocorreu em data que este tribunal desconhece, mas sequenciada à compra.

c. A reclamada é a entidade comercializadora que procedeu à emissão de faturação;

d. O consumidor que procedeu à montagem do produto.

e. Quanto aos atuais danos a reclamar no bem adquirido, há alegação de que o sofá está danificado nas costas e no tecido do banco sem mais.

f. Não foram juntas aos autos fotos pelo Reclamante,

g. Mas sim vídeos e fotos pela Reclamada

h. Sendo ainda enviado o sistema de tickets da reclamada, com a referência n.º 22025081530001952.

i. O processo só deu entrada neste tribunal em janeiro de 2026,

j. Sendo que a queixa formalizada nos autos no LR data de 29.09.2025,

k. Tendo anteriormente a 15.08.2025 sido feito pela loja o reporte do caso à marca:

l.

m. Nos termos do pedido feito a este tribunal é reclamado que o tecido do sofá apresenta borbotos, encontra-se a soltar a costura no assento na parte centrão e que o encosto na parte central tem danos.

n. A marca e produtor do sofá - AQUINOS - chamada a pronunciar-se, depois de ida ao local em 08 agosto de 2025 de técnico da reclamada, declarou que:

o.

p.

Rua dos Douradores, 112, 2º e 3º - 1100-207 Lisboa - Tel: 21 880 70 30
E.Mail: juridico@centroarbitragemlisboa.pt

q. Ou seja com base nas provas enviadas a conclusão não da Reclamada apenas, mas do produtor do nem é a de que aquele produto teve algum tipo de força ou pressão no encosto da chaise que causou o relatado.

r. Verificou ainda que o tampo inferior da chaise está desagrafado o que sugere o peso a mais.

s. Atesta que o bem foi sujeito a testes internos quanto ao nível de resistência, enviando a ficha técnica do bem aos autos:

t.

u. Onde consta que a estrutura do bem é de pinho, aglomerado, madeira, MDF.

v. Dos vídeos nos autos comprova que a estrutura está danificada, e tem bolor ou humidade no final do mesmo:

w. 

Rua dos Douradores, 112, 2º e 3º - 1100-207 Lisboa - Tel: 21 880 70 30
E.Mail: juridico@centroarbitragemlisboa.pt

x. 

y. Não se manifestando nem comprovando a alegação a existência de uma falta de conformidade que se possa presumir ser da origem ou entrega do bem

z. Já que tudo o demonstrado será contrário à sua natureza.

aa. As fotos e vídeos demonstram que o bem está danificado, rasgado/ partido em algumas zonas

bb. Mas não comprovam que o defeito é do fabrico.

cc. Houve reclamação escrita à reclamada.

7.2. <u>Resultam como factos não provados:</u>

a. Que a Reclamada tenha violado os deveres legais impostos pela lei de defesa do consumidor;

b. Que tenha existido culpa da Reclamada no comportamento do bem;

c. A existência de falta de conformidade à luz da lei das garantias, como um defeito de fabrico do produto.

Rua dos Douradores, 112, 2º e 3º - 1100-207 Lisboa - Tel: 21 880 70 30
E.Mail: juridico@centroarbitragemlisboa.pt

7.3. Da motivação

Os factos provados e não provados são motivados pela convicção que este tribunal alicerça nas provas ou ausência delas, apresentadas por ambas as partes no processo.

Concretamente tiveram por base os depoimentos das partes, e a documentação entregue, conjugadas com os conhecimentos da situação objeto do litígio, de modo a convencer o Tribunal da causa.

8. Do Direito

Entre o reclamante e a reclamada, foi celebrado um contrato de compra e venda, realizado com entrega posterior.

Como a reclamada vendedora é uma sociedade comercial e o reclamante encomendou uma peça para uma utilização não profissional, estamos assim perante um contrato de compra e venda, regulado pela lei das garantias, DL 84/2021, de 18 de outubro.

Para os devidos efeitos, o diploma determina nas suas definições que veio reforçar os direitos dos consumidores na compra e venda de bens de consumo, de acordo com o art. 1º, n.º1, al. a).

De acordo com o diploma supramencionado são aplicáveis as regras do mesmo aos contratos de compra e venda celebrados entre consumidores e profissionais, incluindo os contratos celebrados para o fornecimento de bens a fabricar ou produzir, nos termos do art. 3º, n.º 1, al.a).

Sendo que todas as informações devem ser prestadas ao consumidor de forma clara e compreensível por meio adequado, e com respeito pelo princípio da boa-fé, e da lealdade nas transações comerciais, atendendo ao previsto entre outros na lei de defesa do consumidor, Lei n.º 24/96.

Rua dos Douradores, 112, 2º e 3º - 1100-207 Lisboa - Tel: 21 880 70 30
E.Mail: juridico@centroarbitragemlisboa.pt

Embora desde logo se sublinhe que em relação à venda de mobiliário não existam normas que definam o nível ou pormenores dessa informação, nomeadamente sobre a utilização que pode ser dada ou não ao bem.

Essa utilização ficará a cargo do consumidor que assim decidirá, não obstando a que haja apuramento de falta de conformidade por defeitos de fabrico que se manifestem.

Dispõe o DL 84/2021 que o vendedor responde pela conformidade dos bens, devendo o profissional entregar ao consumidor bens que cumpram os requisitos constantes nos art.ºs 6º a 9º, sem prejuízo do disposto no artigo 10º. Ora precisamente pelo art.º 7, n.º 1, al. b) os bens devem corresponder à descrição e possuir as qualidades do modelo que tenha sido apresentado ao consumidor antes da celebração do contrato.

Bem como pelo art.º 6, al. b) do mesmo diploma nos requisitos subjetivos da conformidade, considera-se que os bens são conformes com o contrato se adequados a qualquer finalidade específica a que o consumidor os destine, de acordo com o previamente acordado entre as partes.

De acordo com o art. 12º da referida lei alusiva às garantias e direitos dos consumidores na compra e venda, o profissional é efetivamente responsável por qualquer falta de conformidade que se manifeste no prazo de 3 anos a contar da entrega do bem, mas temos de estar perante uma falta de conformidade que se revele.

Sendo que este prazo se pode suspender com a comunicação do consumidor, aqui Reclamante, da falta de conformidade, que devendo ser feita de modo formal.

Contudo verificamos que haviam passados 7 meses quando da compra feita a 23.01.2025 o reclamante terá em loja reportado por ticket o sucedido, e a 08.08.2025 houve ida de técnico ao local, situação da qual a 15.08.2025 foi dado conhecimento ao produtor AQUINOS do produto que se pronunciou a 21.08.2025 sobre os dados recebidos, considerando tecnicamente que teria

Rua dos Douradores, 112, 2º e 3º - 1100-207 Lisboa - Tel: 21 880 70 30
E.Mail: juridico@centroarbitragemlisboa.pt

havido alguma força externa no bem que impede que se considere ser aquele problema no encosto um defeito de fabrico.

O mesmo quanto ao tecido e às costuras que considerou ser tudo do uso dado ao bem.

A grande questão em discussão em apreço será assim a verificação ou não de falta de conformidade que seja salvaguardada pela lei ao abrigo da garantia legal.

Em caso de falta de conformidade, de acordo com o art.º 15, n.º 1, assistem ao consumidor vários direitos, entre eles a reposição da conformidade, através da reparação ou da substituição do bem, a redução proporcional do preço, ou a resolução do negócio. É por isso vital debruçarmo-nos sobre se há no caso em apreço comprovada falta de conformidade do contrato à luz da lei.

Nos termos do art. 7.º do diploma referente às garantias, é referido que enquanto requisitos objetivos de conformidade os bens devem ser adequados ao uso a que os mesmos bens da mesma natureza se destinam, e possuir as qualidades e outras características no que respeita à durabilidade, funcionalidade, compatibilidade, segurança habituais e expectáveis nos bens do mesmo tipo, considerando a sua natureza.

Ou seja, se o sofá adquirido não puder ser utilizado porque da sua construção / fabrico resulte um defeito/falta de conformidade que não se coadune com a sua natureza o vendedor será objetivamente chamado a rever tal.

Mas se se tratar de algo externo, que interfira com as características do bem, e não com a sua qualidade aquando da compra ou quando comparado com outros iguais, então nada será imputável pela lei ao vendedor.

Contudo existindo um risco externo, pela utilização dada em pelo menos 7 meses ao bem, e em que se desconhece, e não há prova que comprove, que

Rua dos Douradores, 112, 2º e 3º - 1100-207 Lisboa - Tel: 21 880 70 30
E.Mail: juridico@centroarbitragemlisboa.pt

já antes o bem detinha aquele defeito, ou se teve uma utilização não usual dada ao bem, (a que a Reclamada seja alheia), isso afastará, a falta de conformidade objetiva.

Quanto aos requisitos subjetivos de falta de conformidade, previstos no art. 6.º do mesmo diploma, considera o legislador que os bens são conformes com o contrato de compra e venda se corresponderem à descrição, ao tipo, à quantidade, e à qualidade que detêm a funcionalidade, a compatibilidade, e as demais características previstas no contrato.

Na distribuição dos ónus de prova cabe ao comprador/consumidor o ónus da alegação e da prova do defeito quer se configure o art.º 12 da lei 24/96, quer se perspetive o art.º 913 do CC, o que resulta em paralelo com o art.º 342, n.º 1 do CC.

Assim como o art.º 13 do DL 84/2021 faz recair o ónus da prova de que não havia desconformidade sobre o vendedor.

Uma vez que se presume, pelo mesmo artigo, quando manifesta a falta de conformidade nos 2 anos a contar da entrega, como existente à data dessa mesma entrega, mas sendo esta presunção ilidível, com base na prova feita nos autos, pela reclamada nos dados remetidos, nomeadamente a componente de avaliação da marca, fotos, vídeos e descrição da estrutura do bem, e pela sua contestação, o que se entende que ocorreu, considerando que tal esteja fora da natureza do próprio bem, conforme matéria factual dada como provada.

Conforme resulta ainda do artigo 13.º do mesmo diploma pelo ónus da prova:

«1 - 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, salvo quando tal for incompatível com a natureza dos bens ou com as características da falta de conformidade.

Rua dos Douradores, 112, 2º e 3º - 1100-207 Lisboa - Tel: 21 880 70 30
E.Mail: juridico@centroarbitragemlisboa.pt

2 - O disposto no número anterior é aplicável aos bens com elementos digitais de ato único de fornecimento de conteúdo ou serviço digital.

3 - Nos casos em que as partes tenham reduzido por acordo o prazo de garantia de bens móveis usados nos termos do n.º 3 do artigo anterior, o prazo previsto no n.º 1 é de um ano.

4 - Decorrido o prazo previsto no n.º 1, cabe ao consumidor a prova de que a falta de conformidade existia à data da entrega do bem.»

Entendemos que a presunção de não conformidade funciona como um indício de violação da garantia legal – mesmo que não seja esse o objeto do litígio - já que será bastante difícil ao consumidor provar o nexo causal entre um defeito no bem e a causa capaz de promover esse defeito existente à data da compra (Acórdão do Supremo Tribunal de Justiça de 20-03-2014, relator: Moreira Alves, Processo nº 783/11.2TBMGR.C1.S1).

Tendo assim direito o Reclamante à reposição do bem vendido se se manifestar essa mesma falta de conformidade, e se a Reclamada conseguir provar a não existência de um defeito de fabrico no bem, o que entende o tribunal que ocorreu, a dita presunção de defeito de fabrico pode concluir-se assim ficar afastada.

Aliás junta menção do produtor do sofá – entidade terceira aos autos, a AQUINOS, precisamente a reportar-se ao facto de:

O SAV em questão foi objeto de uma análise interna e recebeu toda a nossa atenção.
O artigo foi recebido pelo cliente em janeiro de 2025.
Identificámos que houve algum tipo de força ou pressão no encosto da chaise, o que causou o defeito relatado, podendo esta força ou pressão ter sido pontual ou resultante de alguma ação repetitiva durante a utilização do artigo.

Assim mesmo o tampo inferior da chaise está desagrafado o que nos sugere que se colocou peso a mais provocando essa situação.

Não consideramos que se trate de defeitos de produção ou mesmo de qualidade, uma vez que, aquando do desenvolvimento, os nossos artigos são testados internamente quanto ao nível de resistência em condições normais de utilização.

Sobre o borboto informo que todos os nossos revestimentos são verificados incluindo um teste de "pilling", por este motivo este tipo de reclamação não pode ser aceite.

Assim, tendo em conta o que foi relatado e as fotos e vídeos recebidas, não podemos considerar a SAV como aceite.

Rua dos Douradores, 112, 2º e 3º - 1100-207 Lisboa - Tel: 21 880 70 30
E.Mail: juridico@centroarbitragemlisboa.pt

O sucedido com o bem, meses depois da compra, e a existência de problemas na estrutura e no tecido do sofá, pode depender de muitos fatores que a lei não garante, tendo de se considerar que não ficou assim provado tratar-se de um defeito de fabrico, e de origem do bem, tido pois como uma causa imputável à culpa da Reclamada, não podemos considerar, estar-se perante uma falta de conformidade protegida pela nossa lei à luz das garantias legais.

Não abrangendo a garantia legal o sucedido, e não havendo prova que permita fundamentar esta alegação do reclamante, tem de improceder o pedido.

9. Das taxas

Nos termos do n.º 5 do artigo 42.º da Lei da Arbitragem Voluntária, "a menos que as partes hajam convencionado de outro modo, da sentença deve constar a repartição pelas partes dos encargos diretamente resultantes do processo arbitral.

Os árbitros podem ainda decidir na sentença, se o entenderem justo e adequado, que uma ou algumas das partes compense a outra ou outras pela totalidade ou parte dos custos e despesas razoáveis que demonstrem ter suportado por causa da sua intervenção na arbitragem."

Nos termos do art. 21º do Regulamento Harmonizado do CACCL é determinado que os procedimentos de resolução de litígios poderão estar sujeitos ao pagamento de taxas de valor reduzido, sendo nesse caso definida a existência de obrigatoriedade desse pagamento e a forma da sua cobrança.

Determina-se, pois, que são assim devidas as taxas pagas no presente processo, conforme Regulamento, devendo ser repartidas pelas partes de acordo com o constante no mesmo.

Rua dos Douradores, 112, 2º e 3º - 1100-207 Lisboa - Tel: 21 880 70 30
E.Mail: juridico@centroarbitragemlisboa.pt

10. Da Decisão

Atento ao exposto, e sem necessidade de mais considerações, considera-se a ação totalmente improcedente, absolvendo-se a Reclamada do pedido.

Deposite e notifique.

Lisboa, 04 de agosto de 2026

A juiz-árbitro

Doutora Elionora Santos

Rua dos Douradores, 112, 2º e 3º - 1100-207 Lisboa - Tel: 21 880 70 30
E.Mail: juridico@centroarbitragemlisboa.pt