SENTENÇA n.º 382/2026

Processo n.º 612/2026

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.

III – 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.

IV – Ficando provado que a natureza da falta de conformidade não é imputável ao fabrico e aquisição o ónus inverte-se, estando provado que o bem está partido ainda que se desconheça o que provocou tal, mas tendo ficado provado que o bem esteve à disposição e foi usado por quem tinha a posse.

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 Parlamento Europeu e do Conselho sobre a RAL, que estabelece o

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

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 28 de julho de 2026, nas instalações do CACCL em Lisboa, que se fixa como lugar da arbitragem.

Contudo foi permitido o envio aos autos de outros elementos, o que veio a ocorrer, sendo o processo dado como concluso apenas a 29 de julho de 2026.

3. <u>Do objeto do litígio</u>

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

« O Reclamante adquiriu à Reclamada um sofá chaise longue (modelo Hoxton), incluindo o serviço de montagem no dia 21/08/2025, na loja de Sintra, pelo valor de € 749,00. A entrega e montagem foram realizadas no dia 18/09/2025. Pouco tempo após o início da utilização, o sofá revelou um defeito estrutural, evidenciado por desalinhamento do encosto, instabilidade e mau funcionamento da estrutura.

Em 22/11/2025, foi enviada comunicação escrita à Reclamada denunciando a falta de conformidade. A comunicação foi enviada pela esposa do Reclamante, em representação do agregado familiar e com o conhecimento e autorização deste. Não tendo obtido resposta adequada, a esposa do Reclamante deslocou-se presencialmente à loja --- em 30/11/2025, exigindo solução.

Nessa ocasião foi agendada a visita técnica pela própria loja. No mesmo dia, 30/11/2025, foi enviado e mail complementar à Reclamada, com conhecimento do Reclamante, juntando fotografias claras da madeira interna partida, que revelavam a origem do problema.

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

O email explica que, ao retirar cuidadosamente o encosto para identificar o motivo do desalinhamento, verificou-se que a madeira interna já se encontrava fraturada. Tal comunicação, que se junta aos autos, comprova não apenas a existência do defeito mas também que o mesmo deriva de vício estrutural e não de qualquer utilização indevida.

A visita técnica realizou-se em 04/12/2025, tendo o técnico registado por escrito que "o encosto de chaise longue está partido (peça 04 do livro de instruções)". O técnico não apontou qualquer indício de má utilização, nem atribuiu responsabilidade ao consumidor, limitando-se a constatar a ruptura da peça estrutural interna.

No dia 07/12/2025 a --- respondeu ao email de 22/11/2025 com a seguinte mensagem "Estimado cliente: Estimado ---, informamos que foi aberto o processo ao fornecedor com o nº 2025012730004305, aguardamos avaliação do mesmo de acordo com os parâmetros de qualidade estipulado para o artigo."

Em 13/12/2025, a esposa do Reclamante, novamente em nome deste, solicitou a substituição integral do sofá, por se tratar de defeito estrutural que inviabiliza qualquer reparação eficaz. Apesar de interpelada, a Reclamada não repôs a conformidade no prazo legal máximo de 30 dias, previsto no art. 18.º, n.º 2 do DL 84/2021, prazo que se encontra amplamente ultrapassado.

Em resposta final, remetida por SMS em 11/01/2026, a Reclamada informou que, segundo análise do fornecedor, o sofá não apresentava defeito de fabrico, mas sim "defeito causado pela utilização", recusando qualquer substituição ou devolução. Esta resposta é tecnicamente insustentável e violadora dos deveres de boa fé, porque: - Contradiz frontalmente o parecer do técnico que constatou a ruptura da peça estrutural- Ignora as fotografias enviadas no email de 30/11 que demonstram a madeira partida;- Imputa ao consumidor um defeito que só poderia ocorrer por vício interno, e não por utilização normal;- Não junta qualquer relatório técnico, perícia ou justificação que permita avaliar a suposta "análise do fornecedor";- Pretende afastar a presunção legal de falta de conformidade sem qualquer prova.

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

Importa referir que o sofá tinha menos de dois meses de uso, sendo incompatível com a alegação de que uma peça estrutural interna tenha sido quebrada por "mau uso".

O sofá, apesar de estar a ser utilizado de forma meramente improvisada, encostado à parede, para evitar o agravamento da ruptura do chaise, não cumpre o propósito para o qual foi adquirido, nem permite o uso normal, seguro e confortável que um consumidor razoável pode esperar de um bem desta natureza.

De salientar que, diante da impossibilidade de utilizar o encosto para cabeça reclinável, a família vem sentindo um grande desconforto nas costas, pois a postura que acabam por ter de adotar ao sentarem-se, obriga-os a permanecer numa posição mais rígida e com apoio inadequado das costas e cabeça, retirando ao sofá a sua funcionalidade básica de conforto, descanso e ergonomia. Em 22/09/2025, o Reclamante realizou a impermeabilização profissional do sofá, no valor de 135 €, montante perdido devido à desconformidade.

O comportamento da Reclamada causou ao Reclamante danos patrimoniais (perdas financeiras, privação de uso, deslocações) e danos não patrimoniais (stress, frustração, desgaste emocional e evidente desconforto físico associado à postura inadequada imposta pelo defeito). Acresce que, devido ao defeito estrutural e à necessidade de utilizar o sofá encostado à parede e sem apoio reclinável, o Reclamante e o seu agregado são obrigados a adotar uma postura inadequada ao sentar-se, suscetível de provocar dores lombares, o que agrava a gravidade do dano e reforça a necessidade de reposição integral da conformidade.

Tendo em conta que os factos essenciais se encontram documentalmente provados – fotografias, emails de denúncia, relatório técnico de 04/12/2025, SMS da Reclamada e fatura da impermeabilização – requer o Reclamante que o Tribunal Arbitral:- Declare provados os factos descritos;- Condene a Reclamada a substituir integralmente o sofá;- Subsidiariamente, condene à devolução do preço (€ 749);- Condene ao pagamento dos danos patrimoniais (total € 285);- Condene ao pagamento de danos não patrimoniais; - Determine a recolha gratuita do sofá defeituoso.»

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

***

A Reclamada em sede de contestação, que também pode ser consultada na íntegra nos autos, alegou por impugnação, destacando-se com relevância para a nossa decisão:

«O sofá, modelo Hoxton Chaise Longue, objeto dos presentes autos foi comprado no estabelecimento de Sintra em 21 de Agosto de 2025, pelo valor de € 749,00 (setecentos e quarenta e nove euros), com serviço de montagem incluído, tendo a entrega e a montagem ocorrido em 18 de Setembro de 2025. Cerca de dois meses depois, a 22 de Novembro de 2025, com uso diário, o reclamante, através da sua esposa, apresentou uma reclamação afirmando que "existe uma deformação visível da espuma do encosto do módulo chaise e desencaixe do módulo chaise, comprometendo a estabilidade e o correto uso do produto", ou seja, um "defeito estrutural, evidenciado por desalinhamento do encosto, instabilidade e mau funcionamento da estrutura" (n.º 2). 3. Mais. 4. Depois de ocorrida a visita técnica que constata que "o encosto da chaise longue está partido", acrescenta a esposa do Reclamante, a 13 de Dezembro de 2025, que solicita a substituição integral do sofá, depois de a 29 de novembro de 2025 o Reclamante "ao verificar que o encosto estava ainda mais desalinhado, retirouo cuidadosamente para perceber a origem do problema, momento em que constatou que parte da madeira estava partida", juntando "fotografias claras da madeira interna partida, que revelavam a origem do problema" (n.º 5Ou seja, mais de dois meses após a compra do sofá é que denotam que o encosto do sofá se encontra partido, por facto que consideram "defeito estrutural", sendolhes completamente alheio. 6. Sendo que, alegadamente, numa semana, se agrava substancialmente, levando o Reclamante a perceber a origem do problema, uma "parte da madeira estava partida". 7. Impugna-se, portanto, que o dano verificado no dito encosto chaise longue do sofá seja um vício de fabrico ou desconformidade estrutural imputável à Reclamada. 8. Está criada a ideia nos

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

consumidores que os direitos que lhes são atribuídos por lei operam de forma automática.

O complemento à Reclamação refere que o sofá apresenta "falta de conformidade com menos de dois meses de utilização, encontrando-se integralmente abrangido pelo regime especial de proteção ao consumidor". 12. 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 n.º 1, 13. Tem de ser exercida sobre esta estrutura, particularmente o encosto, uma força incompatível com o uso normal de um sofá, que levou a que o mesmo se partisse! 14. Porque se o sofá é para as pessoas se sentarem, o encosto serve apenas para encostar a cabeça, vivenciando um momento de conforto. 15. Ora é evidente que se está partida uma estrutura de madeira, não é a madeira que tem um defeito de fabrico.

Até porque não teve qualquer dano após 2 meses de utilização. Do valor probatório do relatório da visita técnica 17. O relatório técnico, junto pela Reclamante como DOC. 04, limita-se a descrever o estado do bem no momento da visita do técnico: "Encosto de chaise longe está partido peça (04) do livro de instruções". 18. No mesmo não consta qualquer atribuição à causa, origem ou responsabilidade. 19. Pelo que, não pode o Reclamante interpretar tal relatório como prova de que o dano deriva de vício de fabrico, Pois, efetivamente, apenas demonstra o registo descritivo do estado do encosto de chaise longue, insuscetível de sustentar as conclusões que o Reclamante dele pretende extrair. 21. A situação é a mesma que uma peça de vidro que se compra intacta e que se for atirada ao chão, fica partida, 22. Não vão os consumidores apresentar reclamações afirmando que o vidro tem um defeito de fabrico que quando se atira ao chão, parte-se! 23. Se a madeira do encosto se partiu, é porque foi sobre ela exercida uma força superior ao normal, ou seja, a necessária ao encostar a

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

cabeça. 24. E isso não pode, em caso algum, consubstanciar um defeito de fabrico.

Impugna-se, desde já, a qualificação do defeito como vício estrutural intrínseco ao produto. 26. Como se demonstrou supra, tem de ser exercida sobre a estrutura do encosto chaise longue do sofá uma força incompatível com o uso normal de utilização, 27. Porquanto se associa que a quebra de peças internar em madeira de pinho, aglomerado de madeira e mdf em mecanismos de encosto reclinável, é tipicamente associada a esforços anómalos, 28. Designadamente sentar ou apoiar-se de forma brusca sobre o encosto ou exceder a carga ou o modo de utilização dita normal. 29. Sendo, por isso, compatível com utilização inadequada, ainda que em curto período de uso.

Nos termos do artigo 496.º, n.º 1 do Código Civil, "na fixação da indemnização deve atender-se aos danos não patrimoniais que, pela sua gravidade, mereçam a tutela do direito". 31. Ou seja, só são indemnizáveis os danos não patrimoniais que, pela sua gravidade, mereçam a tutela do direito. 32. O desconforto físico e emocional descrito (cfr. n.º 13 e n.º 15), ainda que se admita como incómodo, não atinge o patamar de gravidade exigido pelo n.º 1 do artigo 496.º do Código Civil, não tendo sido apresentada qualquer prova objetiva que o sustente. 33. Nestes termos, impugna-se a existência e a gravidade dos danos não patrimoniais alegados.

O artigo 13.º, n.º 1, do Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de Outubro, estabelece que "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". 35. Trata-se, por isso, de uma presunção ilidível, como resulta in fine, 36. Pelo que a Reclamada não se limitou a negar o defeito a priori. 37. Aliás, promoveu uma visita técnica, 38. Abriu um processo junto do fornecedor para avaliação do mesmo de acordo com os

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

parâmetros de qualidade, 39. Tendo este concluído, com base na sua análise, que a quebra da madeira resultou de utilização inadequada e não de vício de fabrico. 40. Nestes termos, salvo melhor opinião, esta conclusão ilide a presunção legal.

Desde logo, a Reclamada agiu com diligência, característica pela qual se pautou ao longo de todo o processo. 42. Ou seja, agendou e realizou uma visita técnica em prazo razoável, 43. Abriu processo junto do fornecedor, 44. Comunicou ao Reclamante o resultado da análise efetuada. 45. Pelo exposto, não se verifica qualquer violação dos deveres de informação transparência ou boa-fé, 46. Nem se pode considerar existir uma recusa infundada, uma vez que a posição da Reclamada assenta em avaliação técnica do fornecedor, ainda que o Reclamante dela discorde.

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, 63. Sendo certo que o defeito foi causado pelo próprio consumidor. Nestes termos e nos demais de Direito que V.Exa. certamente suprirá deve a presente ação 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.

A presente causa tem o valor total de **€1034** (mil e trinta e quatro euros) face ao peticionado.

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

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

Na data e hora designada para a audiência, verificou-se estarem presentes as partes que foram ouvidas lograda a hipótese de acordo.

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:

a. O reclamante adquiriu por encomenda em loja a 21.08.2025 uma chaise longue melhor identificado nos autos, modelo HOXTON, tendo pago o valor total de €749 conforme fatura.

b. Cuja entrega ocorreu a 18.09.2025

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

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

d. Quanto aos atuais danos a reclamar no bem adquirido, há alegação de que o sofá está danificado no encosto, sendo referido num email à reclamada estar '' a madeira partida no encosto''.

e. Foram juntas aos autos fotos do sofá e do dano no mesmo.

f. E o bem foi usado sem qualquer reclamação entre 18.09 e 22.11;

g. Sendo que a 22.09.2025 foi paga uma impermeabilização de €135;

h. A 22.11.2025, a 30.11.2025 e a 13.12.2025 foram feitas reclamações escritas à reclamada por email.

i. Não há prova de preenchimento do Livro de Reclamações.

j. A 04.12.2025 houve uma visita técnica ao local

k. Tendo o funcionário determinado que:

l.

m. Nos termos do mesmo foi verificado que o encosto estava partido na peça n.º 4 do Livro de instruções.

n. Foi enviada aos autos a ficha técnica do bem, que atesta o material de que é produzido:

o.

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

q. Do problema foi dado conhecimento ao fabricante constando uma resposta por sms a 11.01.2026:

r.

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

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

u. As fotos, as alegações, e a ida ao local demonstram que o bem está danificado/partido na estrutura de madeira do encosto

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

7.2. Resultam como factos não provados:

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.

d. A existência de qualquer dano patrimonial ou não patrimonial que mereça a tutela do direito, e possa este tribunal apreciar.

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.

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

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.

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

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

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 2 meses quando da entrega feita a 18.11.2025 o reclamante terá por email a 22.11.2025 reportando uma deformação visível na espuma do encosto e o desencaixe do módulo comprometendo a estabilidade:

Já a 30.11.2025 é enviado outro email

Em que é indicado que havia sido verificado que a madeira interna do encosto se encontrava partida na data de 29.11.2025.

Perante o caso consta dos autos a prova de que houve uma ida de técnico funcionário da reclamada ao local, a 04.12.2025, tendo o mesmo indicado que o encosto da chaise longue está partido:

Foi uma constatação de que uma das peças da estrutura do bem estava partida.

O fornecedor do bem terá tido conhecimento do sucedido e indicado que perante a natureza do sucedido o defeito foi causado por utilização do mesmo:

A grande questão, para este tribunal e neste processo será assim a discussão se se está perante a verificação ou não de falta de conformidade que seja salvaguardada pela lei ao abrigo da garantia legal.

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

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 2 meses ao bem, e em que se desconhece, e não há prova que comprove, que 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.

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

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 nos dados constantes e remetidos pela parte, nomeadamente a componente de avaliação por fotos, ida ao local de funcionário da reclamada, e pela descrição da estrutura do bem, o que se entende que ocorreu, considerando que tal esteja fora da natureza do próprio bem, conforme matéria factual dada como provada.

Note-se que aqui o perito conclui que a peça está partida.

E quanto a este facto nada pode este tribunal acrescentar. Não restam dúvidas de que no momento da entrega o bem estava em condições, e que nenhuma peça da montagem estava partida a 18.09.2025.

Algum fator externo terá acontecido depois.

E até se pode discutir da qualidade do material.

Mas a lei não protege a qualidade. A decisão de compra de um produto, de determinado material e marca é do comprador.

A lei protege o fabrico e as faltas de conformidade resultantes ou que advenham do mesmo. E mesmo assim dependerá sempre da prova que seja feita em tribunal e da convicção formada no juiz naquele caso concreto quanto à origem ou ao problema em causa. Em nada relevando para este efeito decisões ou jurisprudência alheia ao caso.

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

Assim acrescente-se que 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.

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, mas se a Reclamada conseguir provar a não existência de um defeito de fabrico na origem do bem - o que entende o tribunal que ocorreu - a dita presunção de defeito de fabrico pode concluir-se assim ficar afastada.

O sucedido com este bem, depois da compra e estando provado que foi usado, e que o encosto da madeira está partido pode depender de muitos fatores

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

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.

Deste modo e não havendo uma causa provada como 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.

Quanto ao pedido de indemnização por danos patrimoniais e não patrimoniais realizado nos autos, verifica este tribunal que os pressupostos da responsabilidade civil nos termos do art. 483.º CC e que têm de se verificar cumulativamente não estão preenchidos.

Não existiu provada nenhuma atuação ilícita da reclamada, nem causou a mesma com sua culpa qualquer dano ou prejuízo ao reclamante que este tribunal possa apreciar.

Nos termos do art. 342.º CC o ónus da prova cabe ao autor, que se pretende ser ressarcido tem de comprovar em tribunal por documentos ou elementos que teve um dano patrimonial imputável e com nexo de causalidade com a reclamada.

Crendo que há transtornos – não dano – inerentes ao facto de ter-se partido o encosto de madeira da chaise longue. Mas afastando a reclamada a presunção de que o bem foi entregue naquele estado, e não se podendo considerar que uma estrutura de madeira ou mdf/pinho se parta sozinha, não tendo o técnico ou perito indicado existir ali uma anomalia de origem, mas sim constatando que o bem está partido, presume este tribunal por fator externo

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

desconhecido dos autos, é o suficiente para afastar qualquer eventual responsabilidade da reclamada.

Quanto a danos não patrimoniais rege o art, 496.º CC que apenas o que mereçam a tutela do direito pela sua gravidade mereçam tal tutela.

Ora não há nos autos prova de qualquer doença, internamento, problema médico ou algo equivalente e irreversível para a pessoa do reclamante por causa do encosto com madeira partida, que se possa imputar à reclamada, e que seja sequer relevante para o nosso direito.

Pelo que tem de decair por ausência de prova e justificação legal qualquer pedido indemnizatório formulado.

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.

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

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.

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, 26 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