SENTENÇA n.º 387/2026

Processo n.º 671/2026

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*

Reclamantes:

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

3. *Do objeto do litígio*

Alegam os Reclamantes no seu pedido, que pode ser consultado na íntegra nos autos que:

«Adquiri um sofá novo à empresa ----, entregue e montado pelos seus serviços no dia 12/09/2025. Desde a primeira utilização, o sofá apresenta ruídos anormais, instabilidade e deslocação sempre que alguém se senta ou se levanta.

O produto não foi utilizado entre 13/09/2025 e 12/01/2026, tendo o defeito sido constatado imediatamente aquando da retoma da utilização. A reclamação foi apresentada no dia 14/01/2026. Apesar do envio de vários emails com vídeos comprovativos e da intervenção técnica realizada, o problema persiste e a empresa recusa reconhecer a falta de conformidade, alegando tratar-se de uma situação "normal".

Nos termos da legislação aplicável à defesa do consumidor e da garantia legal de conformidade, solicito a resolução do litígio através de uma solução definitiva, nomeadamente a reparação eficaz do sofá, a sua substituição por outro conforme ou outra solução legalmente prevista.

Pedido: Apresentação de uma solução definitiva e adequada, seja através da reparação eficaz do produto, substituição por outro em conformidade, ou outro mecanismo legalmente previsto, nos termos da legislação aplicável à defesa do consumidor.»

***

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 que é verdade que a 05.09.2025 os reclamantes adquiriram na loja de Sintra um sofá conforme fatura nos autos.

O mesmo foi entregue e montado a 12.09.2025, sem qualquer incidente que tenha ficado registado. O sofá esteve cerca de 4 meses na posse e utilização exclusiva dos reclamantes sem qualquer anomalia comunicada à reclamada.

A 14.01.2026 foi apresentada a primeira reclamação na qual referiram a existência de ruídos quando se sentavam no sofá e alegada instabilidade da estrutura.

A reclamada agendou uma deslocação técnica ao domicilio dos reclamantes o que ocorreu a 24.01.2026 e o técnico conclui o seguinte:

Sofá sem qualquer defeito de fabrico o chão da casa do cliente é em mosaico liso que faz com que os pés do sofá deslizem o que leva a que o sofá faça alguns barulhos pois os pés mexem quando se sentam no sofá.

Esta informação consta do relatório de visita que está nos autos.

As conclusões são claras não foi identificado qualquer defeito de fabrico, montagem ou estrutura suscetível de comprometer a estabilidade, segurança, resistência ou funcionalidade do sofá.

O técnico verificou que o sofá se encontrava instalado sobre pavimento em pedra superfície rígida e lisa e que o comportamento apenas ocorria em determinadas circunstâncias de utilização.

O modelo adquirido encontra-se equipado com assentos deslizantes suportados por corrediças metálicas. E é inerente ao respetivo funcionamento a

existência de movimento entre os componentes podendo ocorrer pequenos ruídos durante a utilização sem que isso se traduza num defeito.

Sendo mesmo compatível com as características técnicas do modelo que não afetam a sua aptidão para a utilização a que se destina.

A Reclamada voltou a reapreciar a situação após a receção de vídeos e analisou as imagens e verificou pela inexistência de qualquer defeito de fabrico montagem ou estrutura. Sempre prestou todos os esclarecimentos solicitados e sugeriu a utilização de bases antiderrapantes.

Pelo que do exposto resulta demonstrado que o bem não apresenta qualquer falta de conformidade.

O sofá está apto ao uso a que se destina e o descrito é compatível com o funcionamento do mecanismo dos assentos deslizantes do modelo adquirido e com as condições concretas do mesmo.

Face ao exposto deve a reclamada ser absolvida e a reclamação ser julgada totalmente improcedente por não provada.

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 pelos reclamantes, não podendo o valor ser superior a €5000.

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

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, e respetivas testemunhas indicadas nos autos, 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. Os reclamantes adquiriram em loja a 05.09.2025 um sofá melhor identificado nos autos, tendo pago pelo mesmo o valor de €899 conforme fatura.

b. Cuja entrega ocorreu a 12.09.2025, com a referida montagem

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

d. Terá havido reclamação sobre ruídos que o bem apresenta quando está a ser utilizado

e. E a 24.01.2026 um técnico foi ao local que da sua análise indicou em relatório que consta dos autos não ter o sofá qualquer defeito de fabrico:

f.

g. Técnico este que foi testemunha do processo e voltou a referir o mesmo: ausência de defeito de fabrico.

h. Em data não provada nos prints foi preenchida questão no chat / Boot da reclamada, sobre o tipo de pavimento que pode estar o sofá e foi respondido que o sofá não interfere com o pavimento, e que não irá aquele modelo estragar o chão.

i. Contudo a questão nada interfere para a duvida em causa.

j. O ruido que o mecanismo faz nestes assentos é tido como uma característica, como sendo normal nestes sofás

k. Não havendo prova de que o bem tenha um defeito.

l. Podendo o tipo de pavimento potenciar o maior ruído, e daí ter sido aconselhável que revestisse o chão com algo isolante,

m. Mas não há prova de um defeito de fabrico no sofá.

n. 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.

o. Os cuidados a ter na utilização ou as questões a fazer aquando da compra correm por conta dos consumidores, não existindo na lei forma de acautelar que o mecanismo deslizante se possa garantir para determinado modelo serem ruidosos

p. Sendo uma compra em loja tiveram os clientes hipótese de experimentar e questionar o produto.

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.

d. Não há prova de qualquer questão ou alerta quanto a ruídos dos mecanismos do sofá que tenha sido colocada aquando da compra ou da entrega do bem.

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 os reclamantes 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.

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.

Não há nos autos a prova de uma queixa formal – carta registada à reclamada ou preenchimento do Livro de Reclamações – mas há prova de que a Reclamada enviou funcionário ao local a 24.01.2026, quando o bem já estava na posse dos reclamantes desde 12.09.2025 com utilização que é desconhecida deste tribunal ainda que tenha sido alegado não estar ninguém na casa a utilizar o bem.

Da ida do técnico ao local ficou provado a este tribunal pelas suas conclusões escritas e orais que o bem não tem um defeito de fabrico.

O bem pelas suas características e qualidade de produção tem uns mecanismos deslizantes que em conjugação com o uso em determinado pavimento produzem ruído.

Mas não fica provado que seja da estrutura ou do fabrico.

A forma de uso, e o pavimento terão interferência, mas não só. A reclamada indica e prova pela testemunha e relatório técnico, na medida do que este tribunal arbitral pode apreciar, que o bem tem com aqueles mecanismos aquela característica.

E nem mesmo pelo questionado em chat há qualquer alusão de que deve haver cuidados com o pavimento, pois o sofá não o danifica, mas pode produzir sons quando se usa o mesmo com aqueles mecanismos.

Aquando da entrega e montagem os reclamantes aceitaram o produto e não fizeram qualquer reserva, pelo que juridicamente e em bom rigor aceitaram o bem como ele estava.

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.

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 resultante apenas das características do bem, e não com a sua produção então nada será imputável pela lei ao vendedor.

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.

Ou seja este sofá pode ser usado, podem os reclamantes sentar-se no mesmo e não há nenhum defeito da estrutura daquele comprovado.

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 técnica, ida ao local de funcionário da reclamada, e pela descrição do bem, o que se entende que ocorreu, considerando que tal ruído é comum e consistente com um mecanismo deslizando num pavimento como o que está no local, podendo ser minimizado – mas sem garantia de delimitação – usar de proteções antiderrapantes, que os reclamantes alegaram já usar mas que não resolveu o problema.

Note-se que aqui o técnico com a sua experiência conclui que o sofá não tinha defeito, e não tem este tribunal prova em contrário que não ateste ser isto uma característica, mas algo do fabrico.

E quanto a este facto nada pode este tribunal acrescentar.

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.

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 tem esta possibilidade pelos mecanismos destes emitirem ruídos na sua utilização deslizante naquele pavimento, tem 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.

9. <u>Das taxas</u>

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.

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, 28 de agosto de 2026

A juiz-árbitro

Doutora Elionora Santos