



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

**Processo nº 331 /2021**

---

## **TÓPICOS**

**Serviço:** Mobiliário e acessórios para casa e jardim

**Tipo de problema:** Defeituoso, causou prejuízo

**Direito aplicável:** LAV; LDC; DL nº 67/2003 de 08/04; Lei nº 63/2019 de 16/08; nº 1 do artigo 629º do CPC; nº 1 do artigo 342º do C.C; nº 1 do artigo 343º do C.C; art. 334º do C.C.

**Pedido do Consumidor:** Substituição do sofá ou resolução do contrato com reembolso do valor no montante de 946,05€.

---

## **Sentença nº 99 / 2022**

**Requerente:**

**Requerida:** ---

---

## **SUMARIO:**

I – A presunção legal plasmada na al. d do n.o 2 do artigo 2o do DL n,o 67/2003 de 08/04, transporta-nos para a regra da coincidência, ou seja, para se afirmar conforme ao contrato, o bem de consumo adquirido apresentará as qualidades e o desempenho habituais nos bens do mesmo tipo, segundo o juízo de equidade tal qual aplicável ao cumprimento das obrigações genéricas, nos termos do disposto no art. 400o do CC.

II – A prova desta não coincidência do bem de consumo adquirido, às qualidades e ao desempenho habituais nos bens do mesmo tipo, nos termos do disposto no n.o 1 do artigo 342o do C.C. incumbe ao adquirente/ consumidor.

III – Feita prova da não coincidência, verificada no prazo de 2 anos a contar da data de entrega do bem, opera a inversão do ónus probatório, nos termos do disposto no n.o 1 do artigo 343o do C.C., incumbindo ao Vendedor afastar a presunção legal de que tal desconformidade existia já àquela data.



---

## 1. Relatório

**1.1.** A Requerente peticionando que a Requerida seja condenada a substituir o sofá objeto da presente ação por outro igual, sem quaisquer encargos, ou caso tal não seja possível seja condenada na resolução do contrato, com a consequente devolução do quantitativo entregue a título de preço, vem, em suma alegar a não conformidade do bem verificado dentro do prazo de 2 anos desde a sua aquisição, a saber o mesmo sofá apresenta-se rompido junto das costuras.

**1.2.** Citada, a Requerida apresentou contestação, defendendo-se por exceção alegando a incompetência absoluta do Tribunal arbitral para conhecimento da presente matéria e no demais pugnando pela improcedência da presente demanda, alega em suma que a reparação em questão, atentas as desconformidades do produto reclamado, mostra-se inteiramente apta à reposição da conformidade integral, sendo que as soluções constantes do pedido formulado mostram-se manifestamente excessivas e desproporcionadas.

**1.3.** Notificada para o efeito a Requerente exerceu o respetivo contraditório quanto à matéria excepcionada e no demais optando pela resolução do contrato de compra e venda com subsequente devolução do montante entregue a título de preço, ao que a Requerida nada disse.

\*

A audiência realizou-se com a presença da Requerente e da legal Mandatária da Requerida, nos termos do disposto na primeira parte do n.º 3 do artigo 35º da L.A.V., com a redação que lhe veio a ser conferida pela Lei n.º 63/2011 de 14/12.

\*

## 2. Objeto de Litígio

A presente querela cinge-se na seguinte questão, nos termos e para os efeitos do disposto na al. b) do n.º 3 do artigo 10º do C.P.C. em conjugação com o n.º 1 do artigo 342º do C.C. se deve ser declarada a resolução do contrato de compra e venda do bem e subsequente devolução pela Requerida à Requerente do montante entregue a título de preço €946,05.

\*



### 3. Fundamentação 3.1. Dos Factos

#### 3.1.1. Dos Factos Provados

Resultam provados os seguintes factos, com interesse para a demanda arbitral:

1. A Requerida tem por objeto a compra e venda de sofás, entre outros;
2. A Requerente é uma consumidora dos bens comercializados pela Requerida;
3. A 18/02/201 a reclamante adquiriu no estabelecimento comercial da Reclamada sito em --- um sofá de 3 lugares com sistema Relax, modelo Air Leather no valor de €946,05
4. Em 22/11/2020 e dado que o sofá se apresentava rompido junto a uma costura a reclamante apresentou reclamação à Requerida

#### 3.1.2. Dos Factos não Provados

Não resultam não provados quaisquer factos com interesse para a demanda arbitral.

1. A não conformidade referida no ponto 4 dos factos dados por provados decorre de má utilização do bem pela Requerente

\*

### 3.2. Motivação

**A fixação da matéria dada como provada e não provada** resultou da audição da Requerente e testemunha ----, além da demais prova documental que a seguir se fará referência, que conjuntamente com as regras da experiência comum moldaram a convicção deste Tribunal Arbitral.

Na sua essência os factos resultam provados por acordo das partes, isto porque em sede de declarações de parte a Requerente corroborou na íntegra o teor da sua reclamação inicial, de forma isenta e coerente, não colocando em causa o vínculo contratual que une as partes ou a não conformidade manifesta no bem, corroborados, tais factos, pela junção aos autos de fatura de aquisição do bem e relatório fotográfico do estado do mesmo.



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

***Já quanto à fixação da matéria dada como não provada*** resultou da ausência de qualquer elemento probatório que permitisse a este Tribunal conhecer dos factos que são alegados pelas partes.

A Testemunha ----, Administrativo, 12o ano, ----, está na sede, conhece a consumidora por conta desta situação, enquadra a situação “eco pele a descascar”, teve contacto com o equipamento por conta dos relatórios fotográficos. Afirma o uso indevido por conta do tempo de uso que o bem teve em casa do cliente, se fosse defeito de fabrico não poderia ser em pontos destacados do sofá teria de ser no sofá todo, nunca foi qualquer técnico ao domicílio da requerente, os custos de uma verificação técnica, não viu o bem presencialmente.

Pelo que, não tendo sido trazido aos autos que permitissem a este Tribunal conhecer da utilização do bem pela consumidora, utilização indevida conforme alegado pela Requerida, e cujo ónus probatório lhe competia de acordo com a sua repartição consagrada no artigo 342o do C.C., bastando-se com meras alegações conclusivas, não pode o Tribunal afirmar essa utilização indevida, dando pois tal facto por não provado.

\*

### **3.3. Do Direito**

#### **3.3.1. Da Questão Prévia – DA COMPETENCIA DO TRIBUNAL ARBITRAL**

Nos termos do disposto no artigo 18o da LAV, o Tribunal Arbitral tem competência para conhecer da sua própria competência – princípio da competência competência, Sendo que, no caso concreto não será de afastar tal regra por alegação da inconstitucionalidade material da norma constante no n.o 5 do artigo 14o da LDC.

Na realidade, a este propósito já se pronunciou o Tribunal Constitucional, Acórdão 202/2014, de 7 de Abril, sob o entendimento de que, além dos Tribunais Arbitrais integrarem a ordem jurídica portuguesa, as decisões dos árbitros sobre a inconstitucionalidade de determinada norma se sujeitam a recurso do TC nos termos do n.o 3 do artigo 280o da CRP, reconhecendo-lhes assim plena legitimidade, aos Tribunais Arbitrais para decidir diretamente e sem a intervenção do Judiciário tal questão. Afirmando-se assim o nosso sistema jurídico favorável ao controle da constitucionalidade pelos Tribunais Arbitrais.



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

Desde logo se diga que não assiste razão à Requerida no que se reporta à alegada inconstitucionalidade do n.º 5 do artigo 14.º da LDC, por subsequente violação do princípio do acesso ao direito e à justiça, atenta a irrecorribilidade das decisões dos Tribunais Arbitrais de valor inferior à alçada da 1.ª instância. E, subsequentemente incompetência material deste tribunal para conhecer deste conflito por inexistência de qualquer convenção de arbitragem em que a mesma admita a jurisdição do Tribunal Arbitral de Consumo.

Conforme se constata na exposição de motivos do projeto de lei que veio a dar azo àquela lei n.º 63/2019 de 16/08, o desenvolvimento das sociedades e das relações de consumo criam as condições ideais para o surgimento de litígios de consumo de valor económico relativamente reduzido.

Diz a lei fundamental portuguesa, no seu artigo 20.º, n.º 1, que “a todos é assegurado o acesso ao direito e aos tribunais para defesa dos seus direitos e interesses legalmente protegidos, não podendo a justiça ser denegada por insuficiência de meios económicos”.

Por seu turno, o n.º 1 do artigo 60.º da mesma lei fundamental refere que “os consumidores têm direito à qualidade dos bens e serviços consumidos, à formação e à informação, à proteção da saúde, da segurança e dos seus interesses económicos, bem como à reparação de danos”.

Assim, através das normas acima referidas e dos artigos 11.º e 14.º da lei do consumidor, o legislador procurou, de algum modo, tutelar estes direitos dos consumidores.

Contudo, é consensual a ideia de que os consumidores se apresentam no mercado de forma isolada e não concertada, encontrando-se numa situação de efetiva fragilidade relativamente ao poder técnico-económico dos agentes económicos. A relação jurídica de consumo (à semelhança de outras, como, por exemplo, a relação jurídica laboral) é pois uma relação, materialmente, “desnivelada”. É uma relação em que, por regra, de um lado está o consumidor e, do outro lado, o agente económico (muitas das vezes, grandes grupos económicos), assessorada por juristas e técnicos em marketing e publicidade; um agente económico que, não raras vezes, estabeleceu a sua relação jurídica com o consumidor na base de contratos de adesão por si (agente económico) cuidadosamente elaborados no sentido de, primordialmente, salvaguardar todos os seus interesses.



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



Ora, são cada vez mais os litígios emergentes das relações jurídicas de consumo, nomeadamente no domínio dos serviços públicos essenciais, crédito ao consumo, vendas à distância e comércio eletrónico, assistência pós-venda (garantias) e cláusulas contratuais gerais, sendo a sua resolução possível de ser alcançada com recurso aos chamados meios alternativos de resolução de litígios (nomeadamente os tribunais arbitrais e centros de mediação), em vez do tradicional recurso aos tribunais judiciais (não estando contudo, vedado o recurso a estes órgãos de soberania).

A arbitragem e mediação de conflitos de consumo é, por conseguinte, a solução alternativa ao recurso aos tribunais judiciais que Portugal encontrou para dar vazão a uma imensidão de conflitos que não param de surgir.

Além disso, o recurso aos meios alternativos de resolução de litígio importa menos custos para as partes, nomeadamente ao nível da taxa de justiça, que o recurso aos tribunais judiciais.

A possibilidade de sindicância pelo Tribunal Estadual das sentenças proferidas no âmbito dos processos de arbitragem necessária/ voluntária de litígios de consumo assegura a constitucionalidade deste Tribunal Arbitral de Consumo.

Pretendendo as partes impugnar o conteúdo da sentença arbitral de consumo poderão fazê-lo por uma de duas vias (havendo sempre a hipótese de desenhar uma terceira via, considerando-se os embargos de executado, mas que nos vamos obviar de expor porque em nada importa ao caso concreto, art. 48o LAV): ou através da ação de anulação de sentença arbitral ou (e aqui os Regulamentos Uniformizados dos Tribunais Arbitrais desviam-se da regra da irrecorribilidade das decisões arbitrais) através de recurso, quando o valor da demanda arbitral assim o permita, respetivamente, artigo 46o da LAV (referente à ação de anulação) e artigo 15o/4 do Regulamento do CICAP, e artigos 39o/4 e 46o da LAV (quanto à recorribilidade das sentenças arbitrais de consumo).

**Recorde-se que o n.o 1 do artigo 629o do CPC dispõe que “o recurso ordinário só é admissível quando a causa tenha valor superior à alçada do tribunal de que se recorre (...)**

Sendo certo que tal disposição transcrita do CPC tem como subjacente a ratio legis tendente a evitar excesso de serviço dos tribunais superiores – neste sentido vide Ac. STJ de 14/02/1991, processo n.o 002470, Relato Castelo Paulo.



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



Alçada, esta, que surge também no processo arbitral como limite mínimo de recorribilidade das suas decisões, em nada coartando o acesso ao direito e à justiça dos seus intervenientes. Ao contrário, ousamos afirmar que de decisão arbitral que não caiba recurso (atento o valor) poderá sempre a parte intentar ação de anulação de decisão arbitral que não encontra já qualquer requisito mínimo no que se reporta ao valor.

Assim, não se julga inconstitucional a norma constante no artigo 14o/5 da LDC com a redação que lhe veio a ser conferida pela Lei no 63/2019 de 16/08, no sentido de impor à jurisdição necessária do tribunal arbitral os conflitos decorrentes de relações de consumo de valor inferior à alçada da 1a instância, quando para tanto o consumidor tenha manifestado tal propósito através de apresentação de reclamação neste mesmo Meio de Resolução Alternativa de Litígio.

Ademais, improcedendo a alegada inconstitucionalidade decai toda a alegação posterior atinente à incompetência material do Tribunal Arbitral de Consumo, pois que estando sujeito a arbitragem necessária o conflito em análise, não carece de convenção de arbitral prévia ou concomitante, reconhecendo-se subsequentemente, este Tribunal Arbitral, competente em razão da matéria, n.o 5o do artigo 14o da LDC conjugado com o 4o/1 do Regulamento do CICAP e artigo 18o da LAV.

Improcede pois a exceção dilatória de incompetência absoluta alegada pela Requerida.

### **3.3.2. Da Relação de Consumo**

E inelutável afirmar que se está perante uma compra e venda de bem móvel de consumo. Uma relação contratual que une Consumidor/ Requerente e, neste caso, Vendedor Profissional/ Requerida, tendo por objeto um bem de consumo, de natureza móvel, tal qual as definições legais previstas nas al. a), b) e c) do artigo 1o-B do Decreto-Lei n.o 67/2003 de 8 de Abril.

Regulada em Lei especial, a presente relação contratual decorrente da compra e venda de consumo está, conseqüentemente, sujeita à tutela conferida pelo Decreto-Lei n.o 67/2003, de 8 de Abril e pela Lei n.o 24/96, de 31 de Julho e pela Lei Civil Geral em tudo mais quanto forem as mesmas omissas.



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



Ora, resulta do disposto no artigo 4o da LDC que os bens destinados ao consumo devem ser aptos a satisfazer os fins a que se destinam, segundo as normas legalmente estabelecidas, ou na falta delas, de modo adequado às legítimas expectativas do consumidor, estabelecendo-se um prazo de garantia mínimo de 2 anos para os bens móveis, como *in casu*, nos termos conjugados com o disposto no n.o 1 do artigo 5o do DL n.o 67/2003 de 8/04.

Estando, então, o vendedor obrigado a entregar ao consumidor bens que sejam conformes com o contrato de compra e venda, nos termos do disposto no n.o 1 do artigo 2o daquele mesmo DL n.o 67/2003. Consignando o n.o 2 daquele mesmo artigo presunções ilidíveis de conformidade valendo como regras legais de integração do negócio jurídico, suprimindo a insuficiência ou inexistência de cláusulas que estabeleçam as características e qualidade da coisa a entregar ao consumidor, conforme o contratualmente acordado.

Referindo-se assim a não conformidade do bem com a descrição que é feita pelo vendedor, não possuir as características que o vendedor tenha apresentado como amostra ou modelo, não ser adequado ao uso específico para o qual o consumidor o destinou e que informou o vendedor quando celebrou o contrato, ou não ser adequado à utilização habitualmente dada a bens do mesmo tipo, e, ainda, não apresentar as qualidades e o desempenho habituais nos bens do mesmo tipo, que o consumidor possa razoavelmente esperar, face à sua natureza.

Respondendo o vendedor, perante o consumidor, por qualquer falta de conformidade que exista no momento em que o bem lhe é entregue, nos termos do n.o 1 do artigo 3o do DL n.o 67/2003, 08/04: “**O VENDEDOR** responde perante o consumidor (...)”

*“O vendedor responde pelo “defeito” existente no momento em que entrega o bem ao consumidor, presumindo-se que as faltas de conformidade que se manifestem no período da garantia já existiam no momento da entrega, salvo quando tal for incompatível com a natureza da coisa ou com as características da falta de conformidade.”* – Ac. TRL de 18/11/2010.

E, presumindo-se legalmente, nos termos do n.o 2 daquele normativo, que a falta de conformidade que se venha a manifestar num prazo de dois anos, no caso de bens móveis, eram já existentes na data da entrega do bem ao consumidor, exceto se tal for incompatível com a natureza da coisa ou com as características da falta de conformidade.



Deste modo, o legislador reforçou a tutela do consumidor no campo probatório da manifestação de falta de conformidade. Destarte, a prova da existência do defeito, ainda que se manifestasse nos dois anos de prazo de garantia, consistiria uma verdadeira *probatio diabolica*.

Provada, que seja, pelo comprador/ consumidor a existência do defeito manifestado dentro dos dois anos de garantia, nos bens móveis, a lei libera o mesmo da prova acrescida de que tal defeito não ocorreu supervenientemente à entrega – Ac. TRP de 14/09/2009 e CALVAO DA SILVA, *in* Venda de Bens de Consumo, Revista, Aumentada e Atualizada, 4a Ed. Almedina, págs. 97 e seguintes.

Por opção legislativa, e uma vez mais numa manifesta tutela probatória do consumidor, prevê, conforme referido, o artigo 2o, no seu n.o 2 do DL n.o 67/2003, algumas presunções de não conformidade, de entre as quais, e no que ao caso aqui importa, ***presume-se que não são conformes com o contrato se se verificar que o bem não apresentar as qualidades e o desempenho habitual nos bens do mesmo tipo e que o consumidor pode razoavelmente esperar, atendendo à natureza do bem, e, eventualmente, às declarações públicas sobre as suas características concretas feitas pelo vendedor, pelo produtor ou pelo seu representante nomeadamente na publicidade e na rotulagem*** – al. d).

A presunção legal plasmada na al. d do n.o 2 do artigo 2o do DL n.o 67/2003 de 08/04, transporta-nos para a regra da coincidência, ou seja, para se afirmar conforme ao contrato, o bem de consumo adquirido apresentará as qualidades e o desempenho habituais nos bens do mesmo tipo – trata-se do critério da qualidade média no cumprimento das obrigações genéricas, segundo juízos de equidade, nos termos do disposto no art. 400o do CC – neste sentido, CALVAO DA SILVA, *ob. cit.* pág. 91.

Dúvidas não restam, que a prova desta não coincidência do bem de consumo adquirido às qualidades e ao desempenho habituais nos bens do mesmo tipo, nos termos do disposto no n.o 1 do artigo 342o do C.C. incumbem ao adquirente/ consumidor.

Prova, esta, que a Requerente logrou obter, conforme supra já mencionado.



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

Feita prova da não coincidência, opera a inversão do ónus probatório, nos termos do disposto no n.º 1 do artigo 343º do C.C., incumbindo ao Vendedor afastar a presunção legal que tal não importa uma desconformidade com o contrato celebrado entre as partes. O que em bom rigor se diga, a Requerida não logrou.

Verdade, se diga, que efetivamente a Requerida não conseguiu ilidir a presunção de que a desconformidade remonta o momento de entrega do bem ao consumidor, nos termos do disposto no n.º 2 do artigo 3º daquele DL 67/2003, por advir de utilização indevida do bem pelo Consumidor.

Ora, em caso de falta de conformidade do bem com o contrato, o consumidor tem direito a que seja reposta sem encargos, por meio de reparação ou de substituição, à redução adequada do preço ou à resolução do contrato – n.º 1 do art. 4º DL no 67/2003, 08/04.

Podendo o consumidor exercer tais direitos quando a falta de conformidade se manifestar dentro de um prazo de dois anos, estando em causa um bem móvel, a contar da entrega do bem – n.º 1 do art. 5º do DL n.º 67/2003, 08/04.

Podendo o consumidor exercer tais direitos quando a falta de conformidade se manifestar dentro de um prazo de dois anos, estando em causa um bem móvel, a contar da entrega do bem – n.º 1 do art. 5º do DL n.º 67/2003, 08/04.

Ora, “o consumidor pode exercer qualquer dos direitos (...), salvo se tal se manifestar impossível ou constituir abuso de direito nos termos gerais” – n.º 5 do artigo 4º do DL 67/2003 de 08/04.

Apesar de não hierarquizados, colhemos a tese de que, a escolha do consumidor no direito a exercer se deve pautar pelos princípios basilares do direito civil, mormente, pelo exercício do direito, pelo consumidor, dentro das balizas que a dogmática civilística desenhou para o mesmo. Que será o equivalente a dizer que, não pode o consumidor, sob a égide da inexistência de hierarquia dos direitos que lhe são conferidos, abusar desse mesmo direito, tornando o disposto no n.º 5 do artigo 4º do DL n.º 67/2003, de 08/04, indissociável do regime do abuso do direito previsto no artigo 334º do C.C.



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



O art. 334o do C.C. estabelece que “é ilegítimo o exercício de um direito, quando o titular exceda manifestamente os limites impostos pela boa-fé, pelos bons costumes ou pelo fim social ou económico desse direito”, entendendo-se que a desproporcionalidade entre a vantagem do titular e a desvantagem de outrem pode caber no âmbito deste preceito, desde que se encontrem verificados os demais pressupostos.

Assim, em termos genéricos, pode dizer-se que a escolha do consumidor encontra-se limitada pelo respeito pelo princípio da boa-fé, nada sendo trazido ao conhecimento deste Tribunal que permita afirmar abusiva a resolução contratual, pelo que, e sem mais considerações, é totalmente proceder a pretensão da Requerente.

\*

#### 4. Do Dispositivo

**Nestes termos, com base nos fundamentos expostos, julgo a ação totalmente procedente, declarando a resolução do contrato de compra e venda de bem de consumo celebrado entre as partes, mais condenando a Requerida à restituição do montante entregue a título de preço (€946,05) mediante entrega do bem pela Reclamante.**

Notifique-se

Lisboa, 25/4/2022

A Juiz-Arbitro,

(Sara Lopes Ferreira)