



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

Processo nº 2930 / 2023

---

## **TÓPICOS**

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

**Tipo de problema:** Não conforme à encomenda

**Direito aplicável:** Lei n.º 24/96, de 31 de julho; Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro

**Pedido do Consumidor:** Devolução do dinheiro que paguei e a recolha do sofá.

---

## **SENTENÇA Nº 19 / 2024**

### **1. PARTES**

**RECLAMANTE:** ----, devidamente identificada nos autos;

**RECLAMADA:** --- devidamente identificada nos autos;

### **2. OBJETO DO LITÍGIO**

A Reclamante veio, na sequência da celebração de um contrato de compra e venda de um sofá e de um tratamento impermeabilizante e antinódoas para o mesmo, pretender a resolução do contrato. Alega para tal, e em síntese, que celebrou um contrato de compra e venda do referido sofá e produtos no dia 06.02.2023, pelo preço total de 1.709€ (mil setecentos e nove euros). A entrega do bem apenas teve lugar no dia 05.07.2023, sendo recebida por um terceiro autorizado pela Reclamante, dado que a mesma estava impedida por razões laborais de estar presente. O tratamento de impermeabilização e antinódoas foi aplicado ao sofá previamente, de tal modo que este já foi entregue com o mesmo aplicado. Ao verificar o sofá posteriormente na mesma data, a Reclamante apercebeu-se – junto com o seu namorado – que o sofá tinha diversas manchas ao longo do encosto da cabeça, dos braços e das costas. Contactou de imediato a Reclamada, a qual a remeteu para os serviços de apoio ao cliente.



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



No dia 26.07.2023 foi realizada uma intervenção ao sofá no domicílio da Reclamante, mas não logrou remover a totalidade das manchas. Foram realizadas mais duas intervenções sem que as manchas tenham sido removidas e, em alguns casos, ainda se tivessem agravado. Neste contexto, a Reclamante solicitou junto da Reclamada a substituição do sofá, mas não obteve sucesso nesse pedido. O sofá permanece na casa da Reclamante, ainda com as manchas.

A Reclamada sustenta que o problema não resulta do sofá, mas do serviço de impermeabilização prestado por uma entidade terceira, motivo pelo qual entende que nada lhe pode ser exigido nesta sede. Além do exposto, alega que não se verifica nenhuma desconformidade no sofá, o qual está íntegro a nível de estrutura e perfeitamente funcional. Não foi possível conciliar as partes.

### 3. FUNDAMENTAÇÃO

#### 3.1. DE FACTO

##### 3.1.1. Factos provados

Da discussão da causa, bem como da documentação junta aos autos, resultaram provados, com interesse para a causa, os seguintes factos:

- a) A Reclamante e a Reclamada celebraram um contrato de compra e venda de um sofá no dia 06.02.2023 (cf. flhs. 2 e 3 dos autos);
- b) A Reclamante e a Reclamada celebraram um contrato de compra e venda de um tratamento de impermeabilização e antinódoas no dia 06.02.2023 (cf. flhs. 2 e 3 dos autos);
- c) O preço total dos produtos adquiridos pela Reclamante foi de 1709€ (mil setecentos e nove euros) (cf. flhs. 2 e 3 dos autos);
- d) O sofá objeto da compra e venda foi adquirido enquanto produto novo (cf. declarações da Reclamante);



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



- e) O sofá e os tratamentos adquiridos destinavam-se a uma utilização pela Reclamante e pelo seu agregado familiar (cf. declarações da Reclamante);
- f) O serviço de impermeabilização foi prestado por uma entidade externa à Reclamada e em momento prévio à entrega do sofá (cf. declarações das partes);
- g) O serviço de impermeabilização foi realizado fora do domicílio da Reclamante (cf. declarações das partes);
- h) O sofá tem manchas no apoio dos braços, na zona do apoio da cabeça e na zona de apoio das costas (cf. flhs. 11-16, 23-24 dos autos e declarações da Reclamante);
- i) A Reclamante, por intermédio do seu namorado, denunciou as manchas no sofá no dia 05/97/2023, pelas 16h36 através de e-mail (cf. flh 4 dos autos);
- j) Foram realizadas três intervenções técnicas com vista a remover as manchas, mas sem sucesso (cf. declarações da Reclamante);
- k) As tentativas de limpeza tiveram por efeito anular em algumas zonas a impermeabilização que havia sido feita ao sofá (cf. declarações da Reclamante).

### **3.1.2. Factos não provados**

Da discussão da causa, bem como da documentação junta aos autos, resultaram como não provados, com interesse para a causa, os seguintes factos:

- a) Qual a origem das manchas;
- b) Se as manchas decorreram do tratamento de impermeabilização ou se já eram pré-existentes.



### 3.1.1 Motivação

A convicção do Tribunal quanto à matéria de facto fundou-se no conjunto de documentos juntos aos autos, bem como na prova produzida na audiência de discussão e julgamento. A análise da prova produzida junto do Tribunal foi realizada pelo mesmo à luz das regras da repartição do ónus da prova, recorrendo a juízos de normalidade e de experiência.

No que concerne aos factos não provados a) e b) não foi junta ao processo prova que permita concluir pela verificação dos mesmos. De acordo com o princípio geral relativo à produção de prova, consagrado no artigo 342.º, n.º 1 do CC<sup>1</sup>, “[à]quele que invocar um direito cabe fazer a prova dos factos constitutivos do direito alegado”. Neste caso, querendo a Reclamada eximir-se da imputação de qualquer responsabilidade quanto ao sofá, deveria ter procedido à prova de “factos impeditivos, modificativos ou extintivos do direito invocado”, nos termos do art. 342.º, n.º 2 CC.

Entende o Tribunal que não foram juntos aos autos elementos de prova que permitissem concluir que tais factos se tivessem por provados.

Pelo exposto, assim fundou o Tribunal a sua convicção quanto à matéria considerada como provada e não provada.

### 3.2. DE DIREITO

\*

O Tribunal é competente para a resolução do presente litígio, ao abrigo do artigo 14.º-2 da Lei de Defesa do Consumidor (Lei n.º 24/96, de 31 de julho), segundo o qual “os conflitos de consumo de reduzido valor económico estão sujeitos a arbitragem necessária ou mediação quando, por opção expressa dos consumidores, sejam submetidos à apreciação de tribunal arbitral adstrito aos centros de arbitragem de conflitos de consumo legalmente autorizados”, bem como ao abrigo dos artigos 4.º e 5.º do Regulamento Harmonizado para todos os Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo.

---

<sup>1</sup> CC – Código Civil.



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



As partes têm personalidade e capacidade judiciárias e são legítimas.

Não há nulidades ou questões prévias de que cumpra officiosamente conhecer.

\*\*

Pese embora não existam questões prévias a resolver, importa delimitar o âmbito da apreciação pelo Tribunal. Com efeito, e nos termos do que é peticionado pela Reclamante, o litígio em análise concerne à existência de uma desconformidade do sofá objeto da compra e venda e não de um problema relativo à impermeabilização prestada por uma entidade terceira, porém adquirida à Reclamada. Neste sentido, o pedido é a resolução do contrato de compra e venda em virtude de, por um lado, o sofá não se encontrar nas condições expectáveis para um bem daquela natureza e tipo e, por outro lado, já terem decorrido vários meses sem que o problema tenha sido resolvido por parte da Reclamada.

\*\*\*

Entre a Reclamante e a Reclamada foi celebrado um contrato de compra e venda (artigo 874.º CC) de coisa móvel (um sofá). Na atualidade, a compra e venda para consumo é regulada pelo Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro, sendo que este diploma determina no seu art. 53.º, n.º 1 que as suas disposições se aplicam aos contratos celebrados após a sua entrada em vigor. Nos termos do art. 55.º do mesmo Decreto-Lei, a sua vigência iniciou no dia 01.01.2022. Tendo o negócio jurídico – compra e venda – de onde resulta o litígio sido celebrado no dia 06.02.2023, podemos concluir que o contrato de onde resulta o conflito que opõe as partes foi celebrado após a entrada em vigor do Decreto-Lei n.º 84/2021, pelo que é este o regime jurídico aplicável ao litígio submetido à apreciação do Tribunal.



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



A Reclamada é uma sociedade comercial e a Reclamante compradora adquiriu o sofá para uma utilização não profissional, pelo que nos encontramos perante uma relação de consumo, na modalidade de compra e venda para consumo. As definições de consumidor e profissional, para efeitos da aplicação do regime jurídico da compra e venda para consumo, podem ser encontradas, respetivamente, nas als. g) e o) do art. 2.º do Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro. Está, deste modo, preenchido o âmbito de aplicação do Decreto-Lei n.º 84/2021, tendo aplicação os remédios aí previstos caso se verifique um caso de desconformidade.

De acordo com o disposto no referido Decreto-Lei, o vendedor tem o dever de entregar ao consumidor bens que sejam conformes com o contrato de compra e venda (v. art. 5.º do referido Decreto-Lei n.º 84/2021). Atendendo ao disposto no mencionado preceito legal, entendem-se por conformes os bens que cumpram os requisitos estabelecidos nos arts. 6.º a 9.º do referido Decreto-Lei.

Nos termos do diploma em questão, existem requisitos subjetivos (art. 6.º) e objetivos (art. 7.º) de conformidade dos bens. Segundo o art. 7.º, n.º 1, al. b) do Decreto-Lei n.º 84/2021, os bens objeto do contrato de compra e venda para consumo devem “[b] corresponder à descrição e possuir as qualidades da amostra ou modelo que o profissional tenha apresentado ao consumidor antes da celebração do contrato”. Nesta medida, um sofá adquirido como novo numa loja da especialidade deve reunir as características que se esperam de um bem daquela natureza, sobretudo não ter manchas que sejam irremovíveis.

Com efeito, resulta inequívoco das fotografias juntas aos autos que o sofá se encontra manchado um pouco por toda a sua extensão, não tendo as intervenções técnicas desenvolvidas junto do mesmo permitido remover aquelas. A questão é particularmente acentuada se se considerar que a desconformidade foi logo identificada nas primeiras horas após a entrega do sofá. Por outro lado, destaque-se, a desconformidade foi denunciada



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



junto da Reclamada, na sua loja, o que preenche o requisito do art. 12.º, n.º 5<sup>2</sup> do Decreto-Lei n.º 84/2021.

Dispõe o art. 12.º, n.º 1 do Decreto-Lei n.º 84/2021, que o “profissional é responsável por qualquer falta de conformidade que se manifeste no prazo de três anos a contar da entrega do bem”. Cumpre, nestes termos, à Reclamante, como pressuposto basilar para tutelar os seus direitos, demonstrar a existência de uma desconformidade. E essa prova foi feita.

Por outro lado, o art. 13.º, n.º 1, dispõe, quanto ao ónus da prova, o seguinte: 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. O vendedor pode ilidir essa presunção de desconformidade, designadamente demonstrando que a mesma não existia no momento da entrega, mas surgiu depois devido a um facto que não é imputável ao vendedor.

Sucedo, porém, que a Reclamada não conseguiu provar que a desconformidade ficou a dever-se a um facto que não lhe é imputável, nem que foi originada num mau uso da coisa.

Estando comprovada a desconformidade, importa analisar quais os direitos do consumidor. Não se encontrando o sofá conforme, e atendendo a que estamos no âmbito do Decreto-Lei n.º 84/2021, assiste ao Reclamante consumidor um conjunto de direitos, consagrados no art. 15.º, n.º 1 do referido diploma, são eles: a) a reposição da conformidade, através da reparação ou da substituição do bem; b) a redução proporcional do preço; ou c) a resolução do contrato. A escolha dos direitos cabe ao consumidor, porém deve ser efetuada nos termos do n.º 2 do art. 15.º.

---

<sup>2</sup> Designadamente quando se dispõe “(...) ou por qualquer outro meio suscetível de prova, nos termos gerais”, o que comporta a prova testemunhal.



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



Deste modo, introduz o Decreto-Lei n.º 84/2021, uma hierarquia no que concerne aos direitos resultantes da falta de conformidade do bem. Determina o art. 15.º, n.º 1 que o consumidor tem direito à (i) reparação ou substituição do bem (sendo neste caso livre a escolha do consumidor, ou seja, face a estes dois direitos não há hierarquia<sup>3</sup>), (ii) à redução proporcional do preço ou (iii) à resolução do contrato.

Contudo, face ao momento temporal em que se registou a desconformidade – poucas horas depois da entrega do bem e atendendo à sua invocação pela Reclamante – tem aplicação o art. 16.º do Decreto-Lei n.º 84/2021, onde se consagra o direito de rejeição. Nos termos desta norma, quando a “falta de conformidade se manifeste no prazo de 30 dias após a entrega do bem, o consumidor pode solicitar a imediata substituição do bem ou a resolução do contrato”. Tal como resultou da prova testemunhal realizada em sede de audiência de julgamento, a Reclamante – por intermédio do seu namorado – solicitou, desde o início, a resolução do problema.

E ainda que não tivesse existido esse pedido, posteriormente, e face à falta de resolução da questão, a Reclamante pediu a substituição. Contudo, face à postura e inação da Reclamada no sentido de não existir uma desconformidade do sofá, mas somente algumas manchas, vem a Reclamante solicitar a resolução do contrato. Neste contexto, tem aplicação o art. 15.º, n.º 4, al. a), sublínea i), onde se dispõe que o consumidor pode solicitar a resolução do contrato quando o profissional “[n]ão tenha efetuado a reparação ou a substituição do bem”.

---

<sup>3</sup> Veja-se art. 15.º, n.º 2 do Decreto-Lei n.º 84/2021.



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

O regime da resolução do contrato e os seus efeitos são os previstos no artigo 20.º, combinados com o artigo 11.º, n.º 8. Por conseguinte, quanto à forma que deve assumir o exercício do pedido de resolução, prevê o art. 20.º do Decreto-Lei n.º 84/2021, que o mesmo deve ser exercido através de uma “declaração ao profissional na qual o consumidor informa da sua decisão de pôr termo ao contrato (...)”. Essa declaração, determina o n.º 2 do mesmo artigo, “pode ser efetuada, designadamente, por carta, correio eletrónico, ou por qualquer outro meio suscetível de prova, nos termos gerais.” Foi exatamente o que a Reclamante fez, designadamente com a propositura da ação. Considera, portanto, o tribunal estarem preenchidos os requisitos para que o Reclamante possa exercer o direito de resolução do contrato nos termos do Decreto-Lei n.º 84/2021.

Os efeitos da resolução do contrato são os contemplados no art. 20.º do Decreto-Lei n.º 84/2021, importando, no presente caso, o disposto nos n.ºs 4 e 5 do referido artigo. Deste modo, determina o n.º 4 que “o exercício do direito de resolução do contrato no seu conjunto ou, nos termos do número anterior, em relação a alguns dos bens, determina: “a) a obrigação de o consumidor devolver os bens ao profissional, a expensas deste; b) a obrigação de o profissional reembolsar o consumidor do preço pago pelos bens após a sua receção ou de prova do seu envio, apresentada pelo consumidor”.

Logo, a Reclamada deve recolher, a suas expensas, o sofá que se encontra no domicílio da Reclamante, bem como proceder à devolução dos montantes quantitativos já recebidos no valor de 1709€ (mil setecentos e nove euros).

Neste sentido, estando preenchidos os requisitos legalmente exigidos e, atendendo ao facto que os direitos atribuídos pelo Decreto-Lei n.º 84/2021 têm natureza imperativa, estes não podem comportar qualquer exclusão ou limitação (cf. art. 51.º, n.º 1) pelo que se considera procedente o pedido do Reclamante.



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

#### 4. DECISÃO

Pelo exposto, julga-se totalmente procedente a presente reclamação e, em consequência, condena-se a Reclamada na devolução de 1.709€ (mil setecentos e nove euros) relativos em virtude da resolução do contrato, para o IBAN a comunicar ao Tribunal pelo Reclamante, no prazo de 20 (vinte) dias após a receção do IBAN pela mesma.

Deve o Reclamante, no prazo de três dias, comunicar o seu IBAN aos serviços do Tribunal.

Fixa-se à ação o valor de 1.709€ (mil setecentos e nove euros), que corresponde ao valor indicado pela Reclamante e que não mereceu oposição da Reclamada.

Sem custas adicionais.

Notifique, com cópia.

Lisboa, 22 de janeiro de 2024.

A Juiz Árbitro

---

(Doutora Daniela Mirante)