



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

**Processo nº 3356/ 2023**

---

## **TÓPICOS**

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

**Tipo de problema:** Outras questões relacionadas com o fornecimento / prestação de serviços

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

**Pedido do Consumidor:** Resolução do contrato e a devolução do valor pago; ou a substituição dos sofás conforme acordado e nas devidas condições de utilização, ou seja, sem defeitos.

---

## **SENTENÇA Nº 75/2024**

### **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 com Reclamada, deduzir junto do Tribunal o pedido de resolução do contrato.

Alega para tal, e em síntese, que celebrou o contrato de compra e venda com a Reclamada em 14.07.2023, tendo adquirido os bens pelo valor de 2.047,00€ (dois mil e quarenta e sete euros). A compra e venda foi celebrada mediante encomenda do sofá na loja da Reclamada, onde a Reclamante se dirigiu e alega ter declarado querer comprar um conjunto de sofás, nos seguintes termos: um sofá de 4 (quatro lugares) acompanhado de dois sofás individuais para colocar nos cantos sala, todos em tecido “vermelho à Benfica”.



A entrega do sofá teve lugar no dia 12.09.2023, no domicílio da Reclamante. Aquando da entrega a Reclamante verificou que (i) o sofá não correspondia ao tom de vermelho que pretendia e (ii) que o conjunto de sofás não era composto pelas peças com as dimensões que pretendia, pois foram entregues um sofá de 4 (quatro lugares) acompanhado de um sofá de dois lugares e outro sofá individual. A Reclamante pediu a resolução do contrato, não tendo a Reclamada acedido ao seu pedido.

A Reclamada, por seu turno, alega que entrou exatamente o produto pretendido, conforme consta da nota de encomenda e que a cor é a que foi apresentada à Reclamante através do catálogo de cores disponíveis.

Não foi possível conciliar a posição das 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) No dia 14.07.2023, a Reclamante e a Reclamada celebraram um contrato de compra e venda de um conjunto de sofás;
- b) Os bens foram adquiridos pelo valor de 2.047,00€ (dois mil e quarenta e sete euros);
- c) A compra e venda foi realizada na loja da Reclamada, mediante colocação de encomenda pela Reclamante;
- d) A Reclamante foi auxiliada por uma funcionária da Reclamante;
- e) A Reclamante pediu um sofá de cor “vermelho à Benfica”;
- f) A Reclamante pediu um conjunto de sofás acrescido de um sofá individual;
- g) A Reclamante encomendou um conjunto de sofás Robbie e um sofá Robbie um lugar;



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



- h) O vermelho do catálogo de sofás da Reclamada só contemplava uma cor designada como “soro vermelho”;
- i) O conjunto de sofás Robbie de acordo com o catálogo da Reclamada é composto por um sofá de quatro lugares e um de dois lugares;
- j) A entrega dos sofás foi realizada no dia 12.09.2023, no domicílio da Reclamante;
- k) A nota de encomenda está assinada pela Reclamante;
- l) A Reclamante sabe assinar, mas não sabe ler;
- m) O conjunto de sofás entregue à Reclamante é composto por um sofá Robbie de quatro lugares, um sofá Robbie de dois lugares e um sofá Robbie de um lugar;
- n) O conjunto de sofás entregue à Reclamante é da cor “soro vermelho” conforme consta do catálogo.

### **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) Que o sofá não correspondesse ao encomendado;
- b) Que a funcionária da Reclamada soubesse que a Reclamante não sabia ler;
- c) Que a funcionária da Reclamada tenha afirmado que se podia mudar a composição do sofá;
- d) Que a funcionária da Reclamada tenha afirmado que a cor de sofá ao vivo era diferente.



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



### 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.

A Reclamada não se defendeu em audiência de julgamento nem por impugnação, nem por exceção.

No que concerne aos factos não provados a) e b) não foi junta ao processo prova que permita concluir pela sua verificação. Deste modo, 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”. Entende o Tribunal que não foram juntos aos autos elementos de prova que permitissem concluir que tal facto se tivesse como provado.

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.

As partes têm personalidade e capacidade judiciárias e são legítimas.

---

<sup>1</sup> CC – Código Civil.



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



Não há nulidades, exceções ou questões prévias de que cumpra oficiosamente conhecer.

\*\*

Entre a Reclamante e a Reclamada foi celebrado um contrato de compra e venda (artigo 874.º CC) de uma coisa móvel (sofá) pelo valor de 2047,00€ (dois mil e quarenta e sete euros), no dia 14.07.2023.

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 19.05.2023, 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.

A Reclamada é uma sociedade comercial e a Reclamante compradora adquiriu um 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.



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

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.

Contudo, pela prova junta ao processo não resulta que o sofá tenha um qualquer defeito ou que não corresponda ao encomendado pela Reclamante. Com efeito, a nota de encomenda junta ao processo menciona expressamente três elementos: (i) a cor optada foi o “soro vermelho”, (ii) foi escolhido o conjunto Robbie e (i) um sofá individual do modelo Robbie.

Por outro lado, e tal como resultou da apresentação do catálogo da Reclamada em audiência de julgamento, o conjunto de sofás Robbie é composto por um sofá de quatro lugares e um de dois lugares. Logo, a nota de encomenda, ao fazer menção expressa a um conjunto daquele modelo e natureza, corresponde à aquisição de um sofá com quatro lugares, outro de dois e, finalmente, um individual. Neste sentido, a Reclamante recebeu exatamente aquilo que encomendou.

É certo que na audiência a Reclamante afirmou que a funcionária lhe tinha dito que tudo poderia ser mudado, desde o número de assentos, passando pela cor. Contudo, alegar um facto não se confunde com a prova do mesmo. Não foram apresentados no processo quaisquer elementos que permitam ao Tribunal considerar esses factos como provados.



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

O mesmo se diga quanto à questão da cor: do catálogo de cores da Reclamada – composto por amostras de tecido de diversas cores – resulta que apenas existia aquele vermelho e nenhum outro. Logo, sendo encomendado naquela cor, sempre viria naquela exata cor.

É certo que a Reclamante não sabe ler, mas também não ficou provado que a funcionária da Reclamada tivesse conhecimento desse facto aquando da celebração do negócio jurídico.

Neste sentido, não se pode considerar provada a existência de qualquer problema com o sofá, pois a prova produzida é manifestamente insuficiente para demonstrar a existência de uma desconformidade do mesmo. Este é um pressuposto basilar e essencial para convocar a aplicação do regime previsto no Decreto-lei n.º 84/2021, de 18 de outubro e a respetiva aplicação dos remédios aí previstos.

Nos termos do art. 342.º, n.º 1 do Código Civil, “1. [à]quele que invocar um direito cabe fazer a prova dos factos constitutivos do direito alegado”. Por conseguinte, caberia à Reclamante provar a existência de uma qualquer apresentação de uma qualquer desconformidade do sofá. Contudo, a prova produzida junto do Tribunal não permitiu que o mesmo ficasse convencido da existência desse problema, motivo pelo qual não pode proceder a pretensão da Reclamante com base neste argumento.



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

#### 4. DECISÃO

Pelo exposto, julga-se totalmente improcedente a presente reclamação e, em consequência, absolve-se a Reclamada do pedido.

Fixa-se à ação, para os devidos efeitos, o valor de 2.047,00€ (dois mil e quarenta e sete euros), que corresponde ao valor indicado pela Reclamante e que não mereceu oposição da Reclamada.

Sem custas adicionais.

Notifique, com cópia.

Lisboa, 24 de fevereiro de 2024.

A Juiz Árbitro

---

(Doutora Daniela Mirante)