



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

**Processo nº 3527/ 2023**

---

## **TÓPICOS**

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

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

**Direito aplicável:** Decreto-Lei n.º 67/2003, de 8 abril

**Pedido do Consumidor:** Devolução do valor pago (incluindo o transporte) e recolha do equipamento defeituoso.

---

## **SENTENÇA Nº 83/2024**

### **1. PARTES**

Versam os presentes autos sobre a resolução de litígio arbitral potestativo tendo por

**Reclamante:** ---, identificada nos autos.

e

**Reclamada:** ---- com identificação nos autos também.

### **2. OBJETO DO LITÍGIO**

Alega a Reclamante, em síntese, que adquiriu à Reclamada um sofá que tinha um problema que reportou à Reclamada. Que a Reclamada ficou de reparar o problema não o tendo feito. Que resolveu o contrato. Pedes, a final, a condenação da Reclamada na devolução do valor pago, incluindo o transporte, e na recolha do sofá. Indica como valor € 2.442,00.

Por sua vez, a Reclamada veio responder alegando que o problema do sofá resulta de má utilização, não aceitando a sua troca, nem a devolução, mas apenas a recolha do módulo para reparação e substituição do motor.



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

### 3. FUNDAMENTAÇÃO

#### 3.1. DE FACTO

##### 3.1.1. Factos Provados

Da discussão da causa e com relevo para a boa decisão da mesma, resultaram provados os seguintes factos:

1. A Reclamada é uma sociedade comercial que comercializa sofás (cf. doc. a fls. 6 e declarações da Reclamada);
2. A 22 de novembro de 2021, a Reclamante adquiriu um sofá à Reclamada, por € 2.402,00, acrescido de € 40,00, relativos à entrega (cf. doc. a fl. 5);
3. O sofá era constituído por 3 módulos individuais, com motor, para abrir e reclinar e uma quarta peça, uma *chaise longue* (cf. imagem a fl. 31 e declarações da Reclamante);
4. A Reclamante adquiriu o mencionado sofá para uso pessoal, numa habitação própria (cf. declarações da Reclamante);
5. Em data não apurada, mas em dezembro de 2022, um dos módulos do sofá reclinava, mas depois não fechava/baixava na totalidade, ao nível do apoio dos pés (cf. imagens a fl. 31, *video* junto pela Reclamada e declarações da Reclamante);
6. Os remanescentes dois módulos e a *chaise longue* funcionavam corretamente (cf. declarações da Reclamante);
7. A 6 de dezembro de 2022, a Reclamante comunicou à Reclamada que um dos sofás do assento não fechava na totalidade, solicitando a assistência técnica (cf. *email* a fl. 7);
8. A 21 de dezembro de 2022, a Reclamante voltou a contactar a Reclamante, aguardando a assistência (cf. *email* a fl. 10);
9. A 21 de dezembro de 2022, a Reclamada respondeu à Reclamante, informando que seria contactada, para intervenção técnica (cf. *email* junto a fls. 10);
10. A 10 de janeiro de 2023, a Reclamada recebeu visita técnica em sua casa para ver o sofá, sem qualquer intervenção no mesmo (cf. declarações da Reclamante e declarações da Reclamada);



11. A 10 de janeiro de 2023, a Reclamante enviou *email* à Reclamada a solicitar esclarecimentos da vista técnica, tendo esta informado que “após a visita foi pedida à fábrica um motor novo do qual aguardamos que chegue, assim que novidades entrarmos em contacto consigo” (cf. *email* a fl. 12 e 14, respetivamente);
12. A 7 de fevereiro de 2023, a Reclamada informou a Reclamante que “Hoje a equipa deslocou-se a sua residência para fazer a substituição do motor” (cf. *email* junto a fl. 17);
13. Nesse mesmo dia, a Reclamante enviou um *email* à Reclamada a informar que nunca foi agendada deslocação a sua casa, solicitando novo agendamento, mediante aviso prévio (cf. *email* a fls. 18 e declarações da Reclamante);
14. A 21 de fevereiro de 2023, a Reclamante comunicou à Reclamada que continuava a aguardar pela resolução do assunto (cf. *email* a fl. 19);
15. A 10 de maio de 2023, a Reclamante dirigiu nova comunicação à Reclamada a comunicar que ia proceder a reclamação do assunto junto das entidades competente e solicitar o reembolso total do valor do sofá por o problema do mesmo continuar por resolver (cf. *email* a fl. 20);
16. A 19 de junho de 2023, a Reclamada informou a Reclamante que o problema reportado resulta de uma má utilização do bem (cf. *email* a fl. 29).

### 3.1.2. Factos Não Provados

Da discussão da causa não resultaram provados os seguintes factos: A. O motivo do desnível de um dos módulo de sofá comprado pela Reclamante; B. Que a Reclamante não tenha autorizado a reparação do sofá.

### 3.1.3. Motivação

A convicção do Tribunal quanto à matéria de facto assentou no conjunto da prova produzida nos autos, analisada, conjugada e criticamente, à luz das regras de experiência e de acordo com juízos de normalidade, segundo as regras da repartição do ónus da prova.

Tal prova consistiu, antes de mais, nos documentos juntos aos autos, com destaque para aqueles mencionados a propósito dos factos dados como provados.

Foram ainda tomadas em consideração, por iniciativa do Tribunal, as declarações da Reclamante e da Reclamada, através de ---, sócio-gerente.



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

Quanto à Reclamante, esclareceu que adquiriu um sofá, constituído por quatro peças, para habitação própria. Que, uma das peças começou a ter problemas, ao fechar, não baixando na totalidade o assento dos pés, que reportou à Reclamada. Que a Reclamada fez deslocar um técnico a sua casa, tendo sido mais tarde, após insistência sua, informada que o motor do sofá seria trocado. Que tal nunca veio a acontecer, nem que a Reclamada agendou com a Reclamante a referida reparação. Que as demais peças do sofá estão todas a funcionar corretamente.

Adicionalmente foi ouvido o legal representante da Reclamada. Esclareceu o mesmo, que não teve contacto com a Reclamante, nem foi a casa da mesma. Que, analisada a fotografia e o relatório do sofá, concluiu que o problema do módulo do sofá era de má-utilização do mesmo. Que, não obstante, decidiu assumir o custo da reparação. Que foi informado por funcionários da Reclamada que a Reclamante não aceitou a reparação por ter pedido extensão de garantia.

Avançando para os factos não provados.

Quanto ao facto não provado A., apenas ficou provado, um dos módulos do sofá comprado pela Reclamante tem, ao nível do assento um desnível e que a Reclamada se comprometeu a trocar o motor do mesmo. Por outro lado, não tendo o legal representante da Reclamada tido qualquer intervenção direta nos factos, limitando-se a afirmar que o problema de um dos módulos vendido à Reclamada não funcionar

resultava de uma má-utilização do mesmo, impunha-se, no entender do Tribunal prova adicional. Designadamente, ouvir os técnicos que foram ao local analisar o sofá, assim como a junção do alegado relatório que o legal representante da Reclamada disse ter sido feito na sequência da visita. Por outro lado, não considera compatível com uma alegada má utilização de um do módulos do sofá, a resposta da Reclamada a 10 de janeiro de 2023, de que ia pedir um novo motor e reparar o respetivo módulo, omitindo, nesta ocasião, qualquer alusão a uma má utilização.

Relativamente ao facto não provado B., não logrou a Reclamada, através dos meios de prova a sua disposição, demonstrar que a Reclamante não autorizou a reparação do sofá. A comunicação a fl. 17 constitui uma mera afirmação de Reclamada, impondo-se, perante a resposta da Reclamante, prova adicional. Por outro lado, não tendo o legal representante da Reclamada tido qualquer intervenção direta nos factos, impunha-se, no entender do Tribunal, prova adicional. Designadamente a inquirição dos técnicos da Reclamada que terão ido à residência da Reclamante.

Termos em que respondeu o Tribunal à matéria de facto do modo acima fundamentado.



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

### 3.2. DE DIREITO

O Tribunal é competente.

\*

As Partes têm personalidade e capacidade judiciária e são legítimas.

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

\*\*

Importa, antes de mais, qualificar a relação jurídica em apreço.

A Reclamante adquiriu um sofá para uso não profissional, a sociedade que se dedica, com intuito lucrativo, à sua comercialização. Estamos, assim, perante *uma compra e venda de bens de consumo* (cf. Decreto-Lei n.º 67/2003, de 8 abril, em vigor quando o contrato foi celebrado).

No caso em análise, a questão a apreciar por este Tribunal consiste em saber se a Reclamante tem, ou não, o direito de resolver o contrato.

Está provado que, após comunicação da Reclamante à Reclamada de problema num dos módulos do sofá, a mesma informou a Reclamante que pediu à fábrica um motor novo. Assim, perante tal comunicação, a imagem a fls. 31, e as declarações da Reclamante, apenas se pode concluir que o bem vendido pela Reclamada padecia uma desconformidade ao nível do motor [cf. artigo 2.º, n.º 1 e n.º 3, alínea *d*), do DL n.º 67/2003]. Caberia à Reclamada, nos termos gerais, ilidir tal presunção, não o tendo feito, limitando-se, meses mais tarde, a afirmar uma má-utilização da Reclamante. Ora, não só tal alegada má utilização não se pode inferir, sem mais, de um desnível num assento de um sofá, como não se afigura crível que, participado um problema à Reclamada, esta aceitasse reparar o motor de um dos módulos do sofá, omitindo qualquer referência à alegada má utilização.

Em caso de falta de conformidade do bem com o contrato, o consumidor tem, entre outros, o direito à reposição da conformidade e à resolução do contrato (cf. artigo 4.º, n.º 1, do DL n.º 67/2003).



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

No caso em análise, compulsados os factos provados, podemos concluir que a Reclamante manifestou à Reclamada, perante a desconformidade verificada no sofá, a intenção de exercer o seu direito à reposição da conformidade. Isto é, à subsistência do contrato. Ora, tendo a Reclamante optado extrajudicialmente pelo direito à reparação do equipamento e tendo a Reclamada manifestado a sua disponibilidade para arranjar o mesmo, concretamente trocando o motor do módulo, ainda que não o tenha feito até à presente data, considera-se que não tem a Reclamante o direito a invocar tal falta de conformidade para exigir agora, num contexto arbitral, a resolução do contrato [cf., *em moldes idênticos*, acórdão do Supremo Tribunal de Justiça de 17 de dezembro de 2015 (GRAÇA TRIGO), Proc. n.º 1174/12.3TVLSB.L1.S1, disponível em [www.dgsi.pt](http://www.dgsi.pt)]. Na verdade, num contexto extrajudicial, a Reclamante apenas “ameaçou” ir resolver o assunto junto das entidades competente e solicitar o reembolso total do valor do sofá, o que não constitui, em nosso entender, uma declaração de resolução. Adicionalmente, sempre se acrescentará que uma eventual resolução do contrato pressuporia, em nosso entender, um incumprimento definitivo da obrigação de reparar o módulo desconforme. Para tal, teria de existir ou uma interpelação admonitória ou uma perda do interesse na prestação a ser apreciada objetivamente (cf. artigo 808.º, n.º 1 e 2, do Código Civil). Pressuporia ainda, conforme entendia a doutrina a propósito do n.º 5 do artigo 4.º do DL n.º 67/2003, uma proporcionalidade entre o direito exercido, ponderando os custos do mesmo. Ora, no caso em análise, considerando que o sofá em questão já tinha um ano de uso, que era reparável e que o problema estava circunscrito a uma de quatro peças, não tendo as demais três peças qualquer problema, sempre se teria de concluir que o eventual direito de resolução seria, nestas circunstâncias, abusivo.

Assim, não procede o pedido da Reclamante ao reembolso do preço do sofá decorrente da resolução do contrato. Subsiste, naturalmente, pelo menos, o direito da Reclamante à reposição da conformidade do módulo desconforme.



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

#### 4. DECISÃO

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

Fixa-se à ação o valor de € 2.442,00 (dois mil quatrocentos e quarenta e dois euros), o valor indicado pela Reclamante e que não mereceu a oposição da Reclamada.

Sem custas adicionais.

Notifique, com cópia.

Lisboa, 26 de fevereiro de 2024.

O Juiz Árbitro,

---

**(Tiago Soares da Fonseca)**