

## Sentença

Processo nº 1697/25

Reclamante:

Reclamada:

### Sumário

**I – Nos termos do Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro, o consumidor tem direito à reposição da conformidade do bem adquirido, por reparação ou substituição, à redução proporcional do preço ou à resolução do contrato, sempre que o bem apresente falta de conformidade.**

**II – A falta de conformidade que se manifeste no prazo de dois anos após a entrega do bem presume-se existente à data da entrega, cabendo ao profissional ilidir essa presunção.**

**III – Se a falta de conformidade se manifestar nos primeiros 30 dias após a entrega, o consumidor pode exercer de imediato o direito de rejeição, optando pela substituição do bem ou pela resolução do contrato, sem necessidade de sujeição a tentativa de reparação.**

**IV – O exercício dos direitos do consumidor deve ser isento de encargos, sendo da responsabilidade do profissional todos os custos necessários à reposição da conformidade, incluindo transporte, mão-de-obra e materiais.**

**V – A recusa injustificada do profissional em reparar, substituir ou aceitar a resolução do contrato, aliada à falta de resposta eficaz às reclamações apresentadas, constitui violação dos deveres legais e legitima a resolução contratual pelo consumidor.**

### 1. Relatório

1.1. Aberta a audiência, verificou-se não ser possível realizar tentativa de conciliação, pelo que se passou de imediato para o julgamento arbitral.

1.2. O Reclamante pretende a resolução do contrato e a consequente devolução da quantia paga no valor de 600,00 €.

1.3. A Reclamada alega que o Reclamante deu mau uso ao bem, pelo que refuta qualquer responsabilidade.

## **2. Objeto do Litígio**

O objeto do litígio corporiza-se na seguinte questão: saber se o Reclamante tem direito a resolver o contrato com a Reclamada com os consequentes efeitos.

## **3. Fundamentação**

### **3.1 Dos Factos**

1. O Reclamante adquiriu à Reclamada, em 03.05.24, no estabelecimento comercial sito na Maia, um sofá relax de 3 lugares poli pele Brown, pela quantia de 600,00 €, doc 1;
2. O referido sofá foi adquirido com um defeito assinalado em um dos lugares e aceite pelo Reclamante no momento da compra, dos 1 e 2;
3. Volvidos alguns dias depois da aquisição, o sofá apresentou defeitos em locais diferentes daquele que havia sido referenciado aquando da compra, doc 3;
4. O Reclamante alegou que denunciou a situação à Reclamada, tendo-se dirigido ao estabelecimento comercial desta varias vezes, tendo também efetuado várias chamadas para o efeito;
5. O Reclamante disse que chegou a propor à Reclamada substituição do sofá, mas sem sucesso;
6. A Reclamada comunicou ao Reclamante que iria resolver a situação, mas nada fora feito até ao momento;
7. O Reclamante declarou que somente após a reclamação escrita obteve resposta, contudo, negativa por parte da Reclamada, refutando qualquer defeito de fabrico e, por isso, não abrangido pela garantia;
8. O Reclamante reclamou ainda o facto de ter de pagar a deslocação do técnico ou o transporte para as instalações da empresa com o estrito

propósito de procederem à análise do sofá;

9. O Reclamante alegou que não tinha possibilidades de o fazer, alegando que o sofá sempre fora utilizado com cuidado, pois reside sozinho e sem animais;
10. A Testemunha do Reclamante, \_\_\_\_\_, delegada de informação médica, declarou que o pai vive sozinho, é doente oncológico e que está saturado de correr para a loja da Reclamada;
11. A Testemunha da Reclamada, \_\_\_\_\_, responsável pós-venda, declarou que não sabe se foi prestada informação ao cliente sobre o tratamento a dar ao sofá;
12. A Testemunha alegou que são dadas aos clientes as condições de venda;
13. A Testemunha diz que o sofá revela desgaste por uso;
14. A Testemunha da Reclamada, \_\_\_\_\_, responsável pós-venda, declarou não saber onde surgiram os defeitos do sofá do Reclamante;
15. A Testemunha disse que o sofá tem um dano inicial e que se tratava de um sofá de exposição.

### **3.1.2 Dos Factos Provados e não provados**

**Resultam provados:**

**Prova documental:** 1, 2, 3

**Prova por declaração:** 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 14, 15.

**Resulta não provado:** 12, 13.

O Tribunal Arbitral, na formação da sua convicção, teve ainda em conta os factos acessórios discutidos durante a audiência de julgamento.

### **3.2. Motivação**

A convicção do Tribunal Arbitral quanto aos factos provados formou-se com base

na análise crítica da prova documental junta aos autos, bem como nos depoimentos das partes e das testemunhas inquiridas em audiência.

Ficou provado que o Reclamante adquiriu, em 03.05.2024, um sofá relax de três lugares, por 600,00 €, na loja física da Reclamada, localizada na Maia, sendo que o bem adquirido apresentava, à data da venda, um defeito visível num dos lugares, facto que foi expressamente aceite pelo Reclamante no momento da compra.

Porém, demonstrou-se que, após a aquisição, o sofá veio a apresentar outros defeitos distintos daquele que fora inicialmente identificado, sendo estes detetados poucos dias depois da compra.

A prova documental e os depoimentos prestados confirmam que o Reclamante procurou resolver a situação junto da Reclamada, tendo-se deslocado por diversas vezes à loja, além de ter efetuado contactos telefónicos e, posteriormente, apresentado uma reclamação escrita.

Apesar dessas diligências, não foi apresentada qualquer solução concreta por parte da Reclamada, a qual, após a reclamação escrita, limitou-se a recusar responsabilidade, alegando que os danos não se encontravam abrangidos pela garantia, com base numa suposta ausência de defeito de fabrico.

Além disso, exigiu ao Reclamante que suportasse os encargos com a deslocação de técnico ou transporte do bem, o que este recusou, alegando falta de meios e condições pessoais, situação corroborada pela testemunha

Do depoimento desta testemunha — filha do Reclamante — resultou ainda que o mesmo reside sozinho, é doente oncológico, e encontra-se cansado de se deslocar repetidamente ao estabelecimento da Reclamada, sem ver resolvido o problema.

Por sua vez, as testemunhas apresentadas pela Reclamada, ambas do seu departamento pós-venda, revelaram desconhecimento sobre as concretas circunstâncias do caso, nomeadamente sobre a origem dos defeitos posteriores ao momento da venda.

A testemunha \_\_\_\_\_ declarou desconhecer se foi prestada ao cliente informação sobre o tratamento a dar ao sofá, e a testemunha \_\_\_\_\_ limitou-se a referir que o sofá apresentava um defeito inicial, tendo sido vendido como artigo de exposição, não esclarecendo, porém, os defeitos adicionais denunciados pelo Reclamante.

Tais depoimentos mostraram-se vagos, pouco esclarecedores e, em parte, contraditórios, não logrando afastar a veracidade dos factos alegados pelo Reclamante, os quais foram suportados por prova documental e pelo testemunho direto e coerente da testemunha por si arrolada.

A prova produzida permite, assim, dar como provada a existência de defeitos posteriores à compra, distintos do dano inicialmente aceite, bem como as diligências efetuadas pelo Reclamante junto da Reclamada, que não conduziram à resolução do problema.

Já não se provou que tenha sido prestada ao consumidor informação detalhada e específica sobre cuidados ou limitações do produto, nem se provou que os defeitos sejam exclusivamente devidos a desgaste por uso, conforme alegado pela Reclamada.

#### **4. Do Direito**

Nos termos do Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro, que regula os direitos dos consumidores na compra e venda de bens de consumo, o profissional é responsável por qualquer falta de conformidade que se manifeste no prazo de três anos a contar da entrega do bem, conforme estabelece o artigo 12.º, n.º 1.

O artigo 13.º, n.º 1, do mesmo diploma legal consagra a presunção de que qualquer falta de conformidade que se manifeste nos dois primeiros anos após a entrega do bem já existia no momento da entrega, salvo se for incompatível com a natureza do bem ou das características da falta de conformidade.

No caso presente, resultou provado que o bem – um sofá – apresentava defeitos não assinalados no momento da compra, que surgiram poucos dias após a entrega, ou seja, dentro do prazo de presunção legal. A Reclamada não logrou fazer prova bastante em sentido contrário, não tendo demonstrado que a desconformidade se deveu a má utilização ou desgaste natural.

De acordo com o artigo 15.º, n.º 1, do Decreto-Lei n.º 84/2021, em caso de falta de conformidade, o consumidor tem direito à reposição da conformidade do bem, mediante reparação ou substituição, à redução proporcional do preço ou à resolução do contrato.

No caso concreto, resultou provado que o Reclamante denunciou a situação, solicitou à Reclamada a substituição do bem e efetuou diversos contactos, quer presenciais, quer telefónicos, tendo apenas obtido resposta após apresentação de reclamação escrita, a qual foi negativa.

A Reclamada recusou qualquer responsabilidade e exigiu que o Reclamante suportasse os custos de transporte do bem ou da deslocação de técnico para avaliação.

Verifica-se ainda que a falta de conformidade se manifestou no prazo de 30 dias após a entrega do bem, o que, nos termos do artigo 16.º, n.º 1, confere ao consumidor o direito imediato à substituição do bem ou à resolução do contrato, sem necessidade de sujeição prévia à tentativa de reparação.

Não tendo a Reclamada procedido a nenhuma forma de reposição da conformidade e tendo recusado a responsabilidade, assiste ao Reclamante o

direito de resolver o contrato.

Nos termos do artigo 15.º, n.º 4 a resolução do contrato implica que o consumidor restitua o bem, cabendo ao profissional reembolsar o montante pago.

Nada nos autos permite concluir que o bem se encontre em estado de degradação relevante ou resultante de uso abusivo.

Pelo contrário, ficou provado que o Reclamante sempre utilizou o bem com cuidado, sendo pessoa que vive sozinha e com problemas de saúde, circunstâncias corroboradas por prova testemunhal credível.

Não existindo qualquer oposição válida ou justificada por parte da Reclamada, e considerando que se trata de um consumidor que exerceu devidamente os seus direitos, sem que lhe tenha sido proporcionada qualquer solução viável, deve reconhecer-se o direito à resolução do contrato de compra e venda do bem, com os consequentes efeitos legais, designadamente a restituição do preço pago, no valor de 600,00 €.

Em suma, verifica-se que se encontram preenchidos os pressupostos legais da falta de conformidade previstos nos artigos 12.º a 16.º do Decreto-Lei n.º 84/2021, bem como o incumprimento, por parte da Reclamada, dos deveres que lhe incumbem nos termos dos artigos 17.º e 18.º do mesmo diploma, razão pela qual deve ser reconhecido ao Reclamante o direito à resolução do contrato e à restituição do montante pago pelo bem não conforme.

## **5. Decisão**

Pelo exposto, decide-se julgar a presente reclamação totalmente procedente e, em consequência:

a) Declara-se resolvido o contrato de compra e venda celebrado entre o Reclamante e a Reclamada relativo ao sofá relax de 3 lugares adquirido em 03.05.2024;

- b) Condena-se a Reclamada a restituir ao Reclamante a quantia de €600,00 (seiscentos euros), correspondente ao preço pago pelo bem;
- c) O levantamento do sofá pela Reclamada apenas poderá ocorrer após o pagamento da quantia referida, devendo tal levantamento ser agendado previamente com o Reclamante, com antecedência mínima de 48 horas;
- d) As custas de arbitragem são da responsabilidade da Reclamada.

Notifique-se.

Porto, 09.08.25

A juiz árbitro,

Mania João Mimoso