

Sentença

Processo nº 1557/2025

Reclamante:

Reclamada:

Sumário

I – O regime da conformidade dos bens, previsto no Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro, impõe ao profissional o dever de entregar ao consumidor um bem conforme com o contrato.
II – Presume-se que a falta de conformidade existente nos dois anos subsequentes à entrega já existia nessa data (artigo 13.º, n.º 3).
III – Verificada a desconformidade, o consumidor tem direito à reparação ou substituição gratuita do bem, à redução do preço ou resolução do contrato).

1. Relatório

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

1.2. O Reclamante pretende que a Reclamada repare o sofá ou subsidiariamente o substitua por um outro com as mesmas características ou ainda a resolução do contrato.

1.3. O Reclamante solicita ainda que a Reclamada exhiba a ficha técnica do bem e o relatório técnico da visita realizada para análise do sofá.

1.4. A Reclamada alega mau uso do sofá, especialmente ao nível do encosto.

1.5. A Reclamada alegou ainda que o problema se deveu a uma sobrecarga, pressão excessiva por parte do utilizador na zona das costas do sofá.

2. Objeto do Litígio

O objeto do litígio corporiza-se na seguinte questão: saber se assiste ao Reclamante o direito à reparação do sofá ou subsidiariamente a substituição do mesmo por um outro com as mesmas características ou ainda a resolução do contrato.

3. Fundamentação

3.1 Dos Factos

1. O Reclamante adquiriu um sofá junto da Reclamada em 13.06.23, doc 1;
2. O Reclamante alegou que no dia 11.06.25 surgiu um defeito estrutural, folga em um modulo e costas soltas;
3. O Reclamante declarou que tal situação ocorre porque a ligação vertical-horizontal do modelo é feita por uma trave de aglomerado de madeira de baixa densidade, sendo fixada por um agrafó estreitou, doc 4;
4. O Reclamante disse que a rutura ocorreu na placa junto à linha de fixação;
5. O Reclamante disse ainda que a Reclamada não apresentou relatório técnico alegando apenas sobrecarga e uso indevido;
6. A Reclamada alega que não existe qualquer desconformidade do produto, mas má utilização do bem ao nível do encosto;
7. A Reclamada alegou ainda que o bem fora adquirido quase à dois anos e que se se tratasse de um problema relacionado com o fabrico o mesmo já se teria manifestado;
8. A Reclamada acrescentou que o encosto do sofá deve ser apenas para encostar as costas e não para outro fim;
9. A Reclamada informou que depois de uma deslocação técnica à residência do Reclamante para averiguar o problema, constataram que houve uma pressão exagerada sobre as costas do sofá;
10. O Reclamante informou que anteriormente já tinha havido uma reparação no sofá a propósito do assento extensível, o qual saiu da estrutura;
11. O Reclamante declarou que a Reclamada, nessa altura, só reparou, porque ele, Reclamante, reportou a situação à DECO, tendo esta entidade contactado a Reclamada e o problema sido solucionado;

12. O Reclamante trocou vários emails com a Reclamada sobre o problema do encosto do sofá, alegando que nunca conseguiu resolver o problema, doc 3;
13. O Reclamante alegou que face à situação dos autos exarou reclamação no livro de reclamações da Reclamada, doc 2;
14. O Reclamante esclareceu que somente após as varias reclamações efetuadas e ainda depois da sua ida ao CICAP a Reclamada se predispôs a ir à sua residencial para avaliar a situação;
15. O Reclamante disse que a Reclamada tirou fotos do sofá;
16. O Reclamante disse que só nesta altura viu o interior do seu sofá;
17. A primeira testemunha da Reclamada, _____, com funções no apoio ao cliente explicou como é feita a monitorização das queixas;
18. A testemunha declarou que após a reclamação, procedem, sempre, a uma visita técnica;
19. A testemunha referiu que o Reclamante já tinha exarado uma reclamação anterior relativa a uma correção e que repararam o sofá nas instalações da Reclamada;
20. A testemunha disse ainda que a qualidade verifica sempre se o artigo, seja ele novo ou usado, está em conformidade antes de sair das suas instalações;
21. A testemunha declarou que houve uma outra reclamação em junho de 2025 e que foi o colega Hugo que fez a vistoria em casa do cliente, doc 3 junto aos autos pela Reclamada;
22. A testemunha referiu que, após, a visita, enviou um email a declinar a responsabilidade da Reclamada, por força excessiva no encosto;
23. A testemunha ainda esclareceu que a primeira reclamação foi em 2023 e a segunda em 2025;

24. A testemunha esclareceu que se trata de um sofá modelo Oxford e que não tiveram problemas até à data, sendo um sofá muito comercializado;

25. A testemunha da Reclamada, responsável pelo controlo da qualidade junto da Reclamada, declarou que exerce a profissão à 28 anos;

26. A testemunha referiu que o Reclamante já tinha anteriormente reportado um problema em um assento extensível;

27. A testemunha acrescentou que o assento deve deslizar para baixo e para a frente com o peso do corpo e nunca com as mãos para não forçar o ferro;

28. A testemunha disse que o cliente reportou e repararam gratuitamente;

29. A testemunha explicou durante a audiência de julgamento arbitral, através de um esboço, como funcionam as costas do sofá, a parte do encosto, e como este é fixado;

30. A testemunha referiu ainda que se trata de um sofá muito vendido, dado o preço/qualidade, e que não tiveram reclamações;

31. A testemunha referiu ainda que o problema está na força/pressão realizada nas costas do sofá;

A Reclamada juntou aos autos ficha técnica do sofá, docs 1 e 2 e relatório da vistoria.

3.1.1 Dos Factos Provados

Resultam provados os seguintes factos:

Prova documental: 1, 12, 13, 21.

Prova por declaração: 2, 4, 5, 7, 8, 9, 10, 11, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28, 29, 30, 31.

Facto não provado: 3 e 6.

O Tribunal alicerçou, ainda, a sua convicção nos factos acessórios apresentados na audiência de julgamento.

A ficha técnica é genérica não se referindo a força e peso máximos.

3.2. Motivação

A convicção do Tribunal formou-se com base na análise crítica e conjugada da prova documental junta aos autos, das declarações do Reclamante e dos depoimentos das testemunhas apresentadas.

Relativamente aos factos provados, a prova documental — nomeadamente os emails trocados entre as partes, a reclamação exarada no livro de reclamações e o relatório da visita técnica — confirma a existência das comunicações efetuadas, da deslocação técnica e da recusa da Reclamada em assumir a responsabilidade pelo defeito alegado. Estes documentos foram corroborados pelas declarações do Reclamante e pelas testemunhas da Reclamada, que confirmaram a existência das reclamações e da referida vistoria.

Os depoimentos das testemunhas da Reclamada, e -
mostraram-se coerentes entre si e compatíveis com a documentação constante dos autos, nomeadamente no que respeita à existência de uma primeira reclamação em 2023 (relativa ao assento extensível, que foi reparado pela Reclamada) e a uma segunda reclamação em 2025 (respeitante ao encosto do sofá). Ambas as testemunhas demonstraram conhecimento direto e funcional dos factos, descreveram de forma clara o procedimento interno de análise das reclamações e o resultado da vistoria efetuada.

Por seu turno, as declarações do Reclamante revelaram-se igualmente credíveis quanto à sequência factual da aquisição, da verificação do defeito e das diversas diligências efetuadas junto da Reclamada, sendo ainda confirmadas pela prova documental. O Tribunal valorizou, designadamente, a consistência do relato e a coerência entre os factos por si narrados e os documentos juntos aos autos.

No entanto, o Tribunal não deu como provado o facto alegado no ponto 3 — relativo à alegação de que a ligação vertical-horizontal do sofá seria feita por trave de

aglomerado de baixa densidade fixada por agrafos estreitos — porquanto tal não foi demonstrado por prova técnica ou pericial que sustentasse a natureza do defeito alegado pelo Reclamante.

Também não se provou o ponto 6 — inexistência de desconformidade do produto —, uma vez que a Reclamada não apresentou elementos técnicos objetivos ou relatórios conclusivos que permitissem afirmar que o defeito resultou efetivamente de mau uso ou sobrecarga.

O Tribunal ponderou ainda o facto de a ficha técnica do sofá ser genérica, não especificando limites de força ou peso máximos aplicáveis ao encosto, o que enfraquece a alegação da Reclamada de mau uso por pressão excessiva.

Deste modo, os factos considerados provados resultam da conjugação dos documentos juntos, das declarações prestadas e da análise da verosimilhança global dos depoimentos, de acordo com as regras da experiência comum e o princípio da livre apreciação da prova.

4. Do Direito

O presente litígio rege-se pelo Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro, que transpõe para o ordenamento jurídico português as Diretivas (UE) 2019/770 e 2019/771, relativas à conformidade dos bens de consumo.

Nos termos do artigo 1.º, o diploma aplica-se aos contratos de compra e venda de bens celebrados entre consumidores e profissionais, o que é o caso dos autos, uma vez que o Reclamante adquiriu o sofá à Reclamada, profissional do ramo do mobiliário.

Nos termos dos artigos 5.º, 6.º e 7.º, presume-se que o bem é conforme com o contrato quando:

Corresponde à descrição feita pelo vendedor e possui as qualidades e características acordadas;

É adequado às finalidades a que bens do mesmo tipo se destinam;

Apresenta a qualidade e o desempenho habituais em bens do mesmo tipo e que o consumidor pode razoavelmente esperar.

Conforme o artigo 15.º, quando o bem não está conforme, o consumidor tem direito à reparação ou substituição, sem encargos, dentro de prazo razoável e sem grave inconveniente; à redução do preço; ou à resolução do contrato.

O regime estabelece ainda uma presunção de desconformidade durante o prazo de dois anos a contar da entrega do bem (art. 13.º, n.º 1). Assim, se o defeito se manifestar dentro desse período, presume-se que a desconformidade já existia no momento da entrega, cabendo ao profissional demonstrar o contrário.

No caso em análise, ficou provado que:

O sofá foi adquirido em junho de 2023;

O defeito (folga estrutural e costas soltas) manifestou-se em junho de 2025, ou seja, dentro do prazo de dois anos após a entrega;

A Reclamada reconheceu a existência do problema, mas atribuiu-o a mau uso ou pressão excessiva, sem, contudo, apresentar relatório técnico conclusivo que comprovasse tal alegação;

A ficha técnica do produto é genérica, não indicando limites de força, peso máximo ou instruções específicas de utilização do encosto.

Assim, à luz do artigo 13.º, do DL 84/2021, o defeito verificado presume-se existente à data da entrega, cabendo à Reclamada afastar tal presunção mediante prova em contrário.

Ora, a Reclamada não produziu prova técnica suficiente que demonstrasse que o dano decorreu de uso indevido. Limitou-se a afirmar que a “pressão excessiva” foi a causa do problema, sem indicar medições, testes, especificações técnicas ou limites de esforço que permitissem sustentar essa conclusão.

Do mesmo modo, a ficha técnica não contém indicação de resistência ou peso máximo admissível, o que impediria qualquer consumidor médio de antecipar que o uso normal pudesse causar rutura.

Nessas circunstâncias, o Tribunal entende que não foi ilidida a presunção de desconformidade estabelecida pelo artigo 13.º do diploma.

Nos termos do artigo 7.º, n.º 1, alínea a) do DL 84/2021, um bem é conforme se for adequado ao uso normal a que bens do mesmo tipo se destinam.

Um sofá, por natureza, destina-se a permitir o apoio confortável do corpo, incluindo das costas, dentro dos parâmetros de utilização habitual de um adulto.

A ocorrência de folga estrutural e descolamento do encosto após dois anos de uso normal indica falta de resistência e, portanto, desconformidade funcional e estrutural.

Mesmo admitindo que o Reclamante possa ter uma estatura ou peso acima da média, tal não altera a conclusão, pois:

O fabricante não delimitou o uso a determinadas condições físicas;

O produto é comercializado ao público em geral, devendo resistir a uma utilização razoável por consumidores de diferentes perfis físicos.

Assim, a desconformidade é imputável à Reclamada, enquanto vendedora profissional.

Verificada a desconformidade, o artigo 15º do DL 84/2021 confere ao consumidor o direito de exigir a reparação do bem, sem encargos, a substituição ou a resolução do contrato.

No caso concreto:

A Reclamada não procedeu à reparação, alegando inexistência de defeito de fabrico;

Não apresentou solução alternativa nem relatórios técnicos que sustentassem a sua posição;

Tendo em conta estes elementos, considera-se que a Reclamada não cumpriu o dever legal de repor a conformidade do bem.

Face ao exposto, conclui-se que:

1. O sofá adquirido pelo Reclamante apresenta falta de conformidade na aceção do DL 84/2021;
2. A Reclamada não ilidiu a presunção de desconformidade estabelecida no artigo 13.º;
3. O Reclamante tem direito à reparação gratuita do bem ou, subsidiariamente, à substituição por outro de idênticas características;
4. Caso a Reclamada não proceda à reparação ou substituição em prazo razoável, o Reclamante poderá exercer o direito à resolução do contrato, com restituição do valor pago, nos termos do artigo 15.º do mesmo diploma e do artigo 432.º do Código Civil.

5. Decisão

Em face de todo o exposto, e ao abrigo do disposto nos artigos 5.º, 6.º, 12.º, 13.º e 15.º do Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro, o Tribunal Arbitral decide o seguinte:

1. Julga-se a reclamação procedente.
2. Declara-se que o sofá adquirido pelo Reclamante à Reclamada em 13.06.2023 apresenta falta de conformidade nos termos legais.
3. Em consequência, determina-se que a Reclamada proceda à reparação gratuita do sofá, por forma a repor a sua conformidade;
4. A reparação deve ser efetuada sem encargos para o Reclamante, abrangendo peças, materiais, mão de obra e transporte do bem, se necessário.
5. A Reclamada deve realizar a reparação no prazo máximo de 30 dias a contar da notificação desta decisão.

6. Caso a reparação se revele impossível ou não seja efetuada no prazo referido, o Reclamante poderá exigir a substituição do sofá por outro novo de idênticas características ou, em última instância, exercer o direito à resolução do contrato, com restituição integral do preço pago, nos termos do artigo 15.º do DL 84/2021.

7. Taxas de arbitragem pela Reclamada.

Notifique-se.

Porto, 30.10.25

A Juiz-Árbitro

