

Proc. n.º 2647-2025

## Sentença

██████████ residente n.º ██████████  
Matosinhos, apresentou neste Tribunal Arbitral de Consumo, reclamação contra ██████████  
██████████, com sede no ██████████ na qual, no  
essencial, alega que:

*“1-A Reclamada tem por objeto social a comercialização, distribuição, manutenção, reparação e montagem de mobiliário, aparelhos eletrodomésticos, aparelhos de televisão, rádio, música, estofos e artigos diversos de decoração e, em geral, todos os artigos que se destinem ao equipamento do lar e, ainda, a compra e venda de imóveis e a revenda dos adquiridos para esse fim, e o arrendamento e gestão de imóveis próprios.*

*2- No dia 22-07-2025 o Reclamante adquiriu junto da Reclamada um roupeiro com entrega e montagem, pela quantia de 284,50 euros (259,00 euros o roupeiro e 25,50 da entrega e montagem). (...)*

*3-Contudo a porta do lado direito do roupeiro não ficou a fechar com trinco nem corretamente como a porta do lado esquerdo, encontrando-se desnivelada. (...)*

*4-Face aos factos expostos, o Reclamante reportou a desconformidade à Reclamada, solicitando a resolução do problema. (...)*

*5-A Reclamada por sua vez enviou uma equipa técnica à habitação do Reclamante que nada fez, tendo apenas confirmado a desconformidade e informando o Reclamante de que este seria contactado pela Reclamada.*

*6-Contudo até à data a Reclamada não voltou a contactar o Reclamante nem resolveu o problema/desconformidade.*

*7- Ora nos termos do artigo 3.º alíneas a), d), e) e f) da Lei n.º 24/96 de 31 de julho "O consumidor tem direito: a) À qualidade dos bens e serviços; (...), d) À informação para o consumo; e) À proteção dos interesses económicos; f) À prevenção e à reparação dos danos patrimoniais ou não patrimoniais que resultem da ofensa de interesses ou direitos individuais homogéneos, coletivos ou difusos;"*

8- Ainda nos termos do artigo 4º do mesmo diploma é explanado que "Os bens e serviços destinados ao consumo devem ser aptos a satisfazer os fins a que se destinam e a produzir os efeitos que se lhes atribuem, segundo as normas legalmente estabelecidas, ou, na falta delas, de modo adequado às legítimas expectativas do consumidor."

9- Assim como nos termos do artigo 9º da Lei supracitada, "1- O consumidor tem direito à proteção dos seus interesses económicos, impondo-se nas relações jurídicas de consumo a igualdade material dos intervenientes, a lealdade e a boa fé, nos preliminares, na formação e ainda na vigência dos contratos."

10- De acordo com o disposto no n.º 1 do artigo 12º do Decreto—Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro: "O profissional é responsável por qualquer falta de conformidade que se manifeste no prazo de três anos a contar da entrega do bem".

11- Acresce, ainda, que conforme resulta do n.º 1 do artigo 13º do supracitado diploma legal: "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, salvo quando tal for incompatível com a natureza dos bens ou com as características da falta de conformidade".

12- Nos termos do disposto na alínea a) do n.º 1 do artigo 150 da legislação supracitada: "Em caso de falta de conformidade do bem, e nas condições estabelecidas no presente artigo, o consumidor tem direito:

- a) À reposição da conformidade, através da reparação ou da substituição do bem;
- b) À redução proporcional do preço; ou
- c) À resolução do contrato.

13- Nos termos do n.º 4 do mesmo artigo "O consumidor pode escolher entre a redução proporcional do preço, nos termos do artigo 19º, e a resolução do contrato, nos termos do artigo 20º, caso: a) O profissional:

- i) Não tenha efetuado a reparação ou a substituição do bem;
- ii) Não tenha efetuado a reparação ou a substituição do bem nos termos do disposto no artigo 18º;
- iii) Tenha recusado repor a conformidade dos bens nos termos do número anterior;"

14- E daí o recurso à presente ação".

Concluiu o Reclamante a sua reclamação com o pedido de que a Reclamada fosse condenada a "proceder à reparação da porta do roupeiro, ou na substituição do mesmo".

Caso tal não seja possível, seja então “declarada a resolução contratual” e conseqüentemente seja a Reclamada “condenada a reembolsar o requerente da quantia paga pelo roupeiro e respetiva entrega e montagem”.

Não tendo sido possível obter a resolução do litígio por via da mediação, seguiu o processo para julgamento, tendo as partes sido validamente notificadas, nos termos do art. 14º, do regulamento deste tribunal arbitral de consumo, da data para a realização do julgamento, bem como, da possibilidade de apresentarem prova testemunhal e, ainda, no caso da Reclamada, da possibilidade de apresentação de contestação, nos termos do n.º 5, do art. 10, daquele regulamento.

A Reclamada não apresentou contestação nem elementos de prova..

O Reclamante apresentou prova documental.

Não tendo sido possível conciliar as partes previamente à realização da audiência, nos termos do Regulamento deste Tribunal Arbitral, procedeu-se à realização da audiência.

Assim, **cumpra decidir:**

O Tribunal é competente, em razão da matéria e do valor, nos termos dos n.ºs 2 e 3, art. 14, da lei 24/96 e n.º 1, do art. 2º, da Lei 144/2015.

O Tribunal é competente em razão do território, nos termos do regulamento do presente tribunal.

As partes são legítimas e têm personalidade e capacidade judiciária

Não há nulidades, exceções ou outras questões que obstem ao conhecimento do mérito da causa.

Fixo à acção o valor de 284,50€

Da prova produzida em julgamento, **resultam provados**, com relevância para a decisão da causa, **os seguintes factos:**

A. No dia 22.07.2025, o Reclamante adquiriu à Reclamada, com serviço de entrega e montagem incluído, um roupeiro, “nevada 170 Bran”.

B. O Roupeiro referido no item anterior foi adquirido pelo Reclamante à Reclamada, no

exercício da actividade comercial desta e para uso pessoal daquele, na sua residência (para mobilar o quarto do seu filho).

- C. O preço do roupeiro identificada em “A” foi de 259,00€ e o preço da referida entrega e montagem, foi de 25,50€.
- D. O Reclamante pagou à Reclamada, que o recebeu, montante referido no item anterior.
- E. O Roupeiro mencionada em “A” foi entregue pela Reclamada ao Reclamante e instalado por aquela na residência deste, em inícios de agosto de 2025.
- F. Poucas semanas depois da entrega e montagem mencionadas no item anterior, o Reclamante, apercebendo-se que a porta do lado direito do roupeiro (ao contrário da do lado esquerdo) não fechava com trinco e encontrava-se desnivelada.
- G. Na sequência da constatação provada no item anterior, o Reclamante comunicou-os à Reclamada tais factos, solicitando-lhe reparação de tais desconformidades.
- H. Na sequência da comunicação mencionada no item anterior, a Reclamada, em dia não concretamente apurado do mês de Outubro, enviou à residência do Reclamante uma equipa técnica no sentido de verificar o que tinha acontecido com o dito roupeiro.
- I. Nas circunstâncias de tempo e lugar mencionadas no item anterior, a dita equipa técnica, olhou para o referido roupeiro, constatou a existência dos factos provados em “F” e ausentou-se do local, dizendo que iam comunicar os factos à Reclamada.
- J. Desde a realização da dita visita mencionada em “H” a Reclamada nada mais fez, em especial no sentido de proceder à reparação das sobreditas desconformidades.

**Factos não provados** com relevância para a decisão da causa:

Os demais factos alegados.

**Fundamentação da matéria de facto:**

O tribunal formou a sua convicção quanto aos factos considerados provados com base nas declarações do Reclamante, o qual, de forma clara e pormenorizada, descreveu ao tribunal as circunstâncias de tempo, modo e lugar em que o negócio acima provado em “A” se realizou, o seu objecto, o preço pago e a finalidade do roupeiro adquirido.

Descreveu também o Reclamante ao tribunal as desconformidades que encontrou no dito roupeiro, as circunstâncias de tempo modo e lugar em que as detetou, as reclamações que relativamente a tais desconformidades apresentou à Reclamada e a atuação desta relativamente a tais desconformidades.

Mais se mostrou relevante para a formação da convicção do tribunal, o documento – fatura nº FT A13/043439, datada de 22.07.2025 – junta aos autos pelo Reclamante, da qual resulta a identificação do Reclamante e Reclamada, o preço do bem em causa nos autos e a sua identificação; o documento – fotografia – junta pelo Reclamante ao processo, na qual é visível o desnivelamento provado em “F” e, por fim, o teor dos emails datados de 22.10.2025 e 04.11.2025, enviados pelo Reclamante à Reclamada, quer a comunicar-lhe os factos provados em “F” quer a solicitar-lhe informação relativa à sua inação em proceder à reparação das ditas desconformidades.

Da análise ponderada e conjugada destes elementos provatórios, não teve este tribunal qualquer dúvida em considerar provados os factos que acima considerou como tal.

Quanto à matéria de facto considerada como não provada, tal resulta, nuns casos, de ser matéria de direito ou matéria conclusiva (insusceptível de ser objecto de prova) e, noutros, de nenhuma prova ter sido produzida em julgamento no sentido de demonstrar tais factos.

### **De Direito:**

Prevê o artigo 2º, n.º 1, da Lei 24/96, de 31 de Julho, que “*considera-se consumidor todo aquele a quem sejam fornecidos bens, prestados serviços ou transmitidos quaisquer direitos, destinados a uso não profissional, por pessoa que exerça com carácter profissional uma actividade económica que vise a obtenção de benefícios*”.

Neste sentido, veja-se também o art.º 3º, al. c), da “Lei RAL” (Lei n.º 144/2015, de 08 de Setembro), que refere ser “*«Consumidor», uma pessoa singular quando actue com fins que não se incluam no âmbito da sua actividade comercial, industrial, artesanal ou profissional*”.

Por sua vez, nos termos do art. 874, do Código. Civil, “compra e venda é o contrato pelo qual se transmite a propriedade de uma coisa, ou outro direito, mediante um preço”.

No caso dos autos, estamos perante uma relação jurídica que tem por objecto a venda (com o serviço acessório de entrega e instalação) por parte da Reclamada ao Reclamante, de um roupeiro (o identificada em “A” dos factos provados), constituindo tal negócio um contrato bilateral, sinalagmático, segundo a qual, a Reclamada no exercício da sua actividade profissional, mediante

uma contraprestação (pagamento do preço – os valores acima referidos em “C”), a pagar pelo Reclamante, lhe vendeu o mencionado roupeiro em causa nos autos, o qual o Reclamante destinou a seu uso pessoal e não profissional, pelo que, por via disso, constitui, também, uma relação jurídica de consumo.

Dispõe o n.º 1, do art. 762, do Cod. Civ. que *“o devedor cumpre a obrigação quando realiza a prestação a que está vinculado”* e o art. 798, do Cod. Civ. que *“o devedor que falta culposamente ao cumprimento da obrigação torna-se responsável pelo prejuízo que causa ao credor”*.

O Reclamante pagou à Reclamada o preço devido pela aquisição que lhe fez do sobredito roupeiro, cumprindo, assim, para com a Reclamada com a sua obrigação. Era, então, obrigação da Reclamada, no estrito cumprimento da sua obrigação assumida naquele contrato entre ambas celebrado, entregar ao Reclamante um roupeiro com as características, qualidades e o desempenho esperado.

Nos termos do art. 5, do n.º 84/2021, de 18 de Outubro, *“o profissional deve entregar ao consumidor bens que cumpram os requisitos constantes dos artigos 6.º a 9.º”*, sendo que (art. 7º, n.º 1, do mesmo diploma) os bens devem: a) *“ser adequados ao uso a que os bens da mesma natureza se destinam”*; b) *Corresponder à descrição e possuir as qualidades da amostra ou modelo que o profissional tenha apresentado ao consumidor antes da celebração do contrato”* e d) *“possuir as qualidades e outras características, inclusive no que respeita à durabilidade, funcionalidade, compatibilidade e segurança, habituais e expectáveis nos bens do mesmo tipo considerando”*.

Ora, resulta da matéria de factos provada que, contrariando o disposto naquele art. 7º, n.º 1, al. b), do citado Dec. Lei 84/2024 e o disposto nos art.s 762 e 798, ambos do Cod. Civ., a Reclamada entregou ao Reclamante um roupeiro com a qualidade que deveria possuir (a porta do lado direito não fecha e está desnivelada).

Assim, prevê o, n.º 1, do art. 12, do referido Dec. Lei 84/21, que *“o profissional é responsável por qualquer falta de conformidade que se manifeste no prazo de três anos a contar da entrega do bem”*, sendo que (art. 13.º, n.º 1) *“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, salvo quando tal for incompatível com a natureza dos bens ou com as características da falta de conformidade”*.

Deste modo, presumindo a lei que *“a falta de conformidade que se manifeste num prazo de dois anos a contar da data de entrega do bem [que é o caso dos autos] presume-se existente à data da [sua] entrega”*, cabia à Reclamada, nos termos do art, 342, n.º 2, e 350, n.º 1 e 2, ambos do Cod. Civ., provar em julgamento (e tal não aconteceu) que à data da venda do sobredito roupeiro este não tinha os defeitos que o Reclamante lhe imputa.

Na esteira do douto Ac. do STJ, de 06/09/2011, proferido no proc. n.º 4757/05.4TVLSB.L1.S1, acessível em [www.dgsi.pt](http://www.dgsi.pt), *“I - Mediante a concessão contratual de uma “garantia de bom funcionamento” o vendedor assegura, pelo período da sua duração, o bom funcionamento da coisa, assumindo a responsabilidade pela sanção das avarias, anomalias ou quaisquer deficiências de funcionamento verificadas em circunstâncias de normal utilização do bem.*

*II - Nesse caso, o vendedor assume a “garantia de um resultado” bastando ao comprador provar o mau funcionamento durante o período de duração da garantia, sem necessidade de identificar a respectiva causa ou demonstrar a respectiva existência no momento da entrega, cabendo ao vendedor que pretenda subtrair-se à responsabilidade (obrigação de reparação, troca, indemnização) opor-lhe e provar que a concreta causa de mau funcionamento é posterior à entrega da coisa – afastando a presunção de existência do defeito ao tempo da entrega que justifica e caracteriza a garantia de bom estado e funcionamento - e imputável a acto do comprador, de terceiro ou devida a caso fortuito”*(itálico e sublinhado nosso).

Não tendo a Reclamada afastado a mencionada presunção, têm as referidas desconformidades que se considerar existentes à data da celebração do negócio.

O Reclamante pede que a Reclamada, seja condenada a proceder à reparação da porta do roupeiro, ou à substituição do mesmo”, sendo que, caso tal não seja possível, seja, então, “declarada a resolução contratual” e conseqüentemente seja a Reclamada “condenada a reembolsar o requerente da quantia paga pelo roupeiro e respetiva entrega e montagem”.

Prevê o art. 15, n.º 1, do mencionado Dec. Lei n.º 84/21, que “*em caso de falta de conformidade do bem (...), o consumidor tem direito: a) à reposição da conformidade, através da reparação ou da substituição do bem; b) À redução proporcional do preço; ou c) À resolução do contrato*”, sendo que (n.º 2 do mencionado art. 15) “*o consumidor pode escolher entre a reparação ou a substituição do bem, salvo se o meio escolhido para a reposição da conformidade for impossível ou, em comparação com o outro meio, impuser ao profissional custos desproporcionados*”.

Ao contrário do anterior regime legal, o consumidor não pode agora, no domínio do actual Dec. Lei 84/21, escolher livremente exercer qualquer dos direitos que lhe são conferidos naquele art. 15. Haverá sempre que recorrer à reparação ou substituição e só nos casos previsto na lei, haverá lugar à redução do preço ou à resolução do negócio.

No presente regime jurídico em vigor, o legislador apenas consagrou o direito potestativo do consumidor escolher entre reparação ou substituição, sendo que (art. 18, n.º 2, do referido Dec. Lei 84/21) “*a reparação ou a substituição do bem é efetuada: a) a título gratuito; b) num prazo razoável a contar do momento em que o profissional tenha sido informado pelo consumidor da falta de conformidade; c) sem grave inconveniente para o consumidor, tendo em conta a natureza*

*dos bens e a finalidade a que o consumidor os destina”, sendo que (n.º 3) “o prazo para a reparação ou substituição não deve exceder os 30 dias”.*

Assim, em face do exposto, é manifesto que tendo a Reclamada vendido ao Reclamante o roupeiro em causa nos autos com defeito, nos termos acima exposto, assiste ao Reclamante o elementar direito de exigir à Reclamada a sua reparação ou substituição.

O art. 15.º 1, al. a), do citado dec. Lei 84/2021 estabelece uma obrigação alternativa (reparação ou substituição) a cargo do profissional obrigado ao cumprimento de tal dever.

Nos termos do art.543, nº 1, do Cod. Civ., “é alternativa a obrigação que compreende duas ou mais prestações, mas em que o devedor se exonera efetuando aquela que, por escolha, vier a ser designada”,, sendo que (nº 2, do citado preceito legal) “na falta de determinação em contrário [que é o caso presente], a escolha pertence ao devedor”.

### **Decisão:**

Nestes termos, julga-se a presente acção procedente por provada e, em consequência, condenando-se a Reclamada a proceder à reparação da porta do roupeiro, ou à substituição do roupeiro.

Custas pela Reclamada.

Notifique-se.

### **Resumo:**

Resulta da matéria de factos provada que a Reclamada entregou ao Reclamante um roupeiro cuja a porta do lado direito não fecha com trinco e encontra-se desnivelada.

Nos, n.º 1, do art. 12, do referido Dec. Lei 84/21, “*o profissional é responsável por qualquer falta de conformidade que se manifeste no prazo de três anos a contar da entrega do bem*”, sendo que (art. 13.º, n.º 1) “*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, salvo quando tal for incompatível com a natureza dos bens ou com as características da falta de conformidade*”

Deste modo, cabia à Reclamada provar em julgamento que à data da venda do sobredito roupeiro este não tinha os defeitos que o Reclamante lhe imputa.

Não tendo a Reclamada produzido tal prova, por força do art. 15, n.º 1, do mencionado Dec. Lei n.º 84/21, “em caso de falta de conformidade do bem (...), o consumidor tem direito: a) à reposição da conformidade, através da reparação ou da substituição do bem; b) À redução proporcional do preço; ou c) À resolução do contrato”, sendo que (art. 18, n.º 2, do mesmo diploma legal) “a reparação ou a substituição do bem é efetuada: a) a título gratuito; b) num prazo razoável a contar do momento em que o profissional tenha sido informado pelo consumidor da falta de conformidade; c) sem grave inconveniente para o consumidor, tendo em conta a natureza dos bens e a finalidade a que o consumidor os destina”, sendo que (n.º 3) “o prazo para a reparação ou substituição não deve exceder os 30 dias”.

Matosinhos, 02 de Fevereiro, de 2026.

O Árbitro



---

(Marcelino António Abreu)