

SENTENÇA

PROC Nº. 221/2026

TAC

GAIA

Reclamante: M..., devidamente identificada nos autos.

Reclamada: C..., SA, devidamente identificada nos autos.

SUMÁRIO:

A legislação do consumo protege o consumidor mas, introduz a figura do abuso do direito precisamente para estabelecer um equilíbrio entre as partes, nas situações em que a aplicação cega e formal da lei repugnam ao sistema jurídico (art 24 do DL nº. 84/2021 de 18/10).

Não pode a reclamante exigir que a reclamada efetue a reparação dos danos, ou a substituição do bem e ainda, em última instância a resolução contratual, quando se tornou evidente pelos factos constantes dos autos que a reclamante usou desadequadamente o bem identificado, o que originou os danos graves na estrutura deste, que reclama.

Tal situação configura um abuso de direito, nos termos gerais previstos na lei civil.

Daí a sentença proferida

- O pedido formulado

Vem a reclamante solicitar a condenação da reclamada na reparação do bem ou na sua substituição a expensas daquela. Subsidiariamente a resolução contratual, com a entrega do bem e a devolução do preço pago.

A reclamação (sumária)

Refere que em 20/12/2024, comprou à reclamada, no site desta o sofá identificado na reclamação e na fatura junta.

O bem foi entregue em 26/1/25.

Ao fim de 10 meses sentiu instabilidade no sofá e em 21/11/2025 inspecionou o sofá e detetou defeitos estruturais graves, apenas visíveis por baixo do sofá, nomeadamente ripas/tábuas partidas e agramos soltos na estrutura interior, tecido solto, comprometendo a estabilidade, segurança e utilização do mesmo.

Em 23/11/25 foi apresentada reclamação à reclamada e o envio de fotos.

A reclamada recusou a reparação ao abrigo da garantia, alegando que os danos seriam anteriores ou visíveis no momento da montagem, e apresentou um orçamento de reparação.

(Cfr documentação junta com a reclamação)

- A citação

Município de Vila Nova de Gaia – Tribunal Arbitral de Consumo
Rua de Álvares Cabral - 4400 – 017 Vila Nova de Gaia
Tel. +351 223749240 - E-mail: tac@cm-gaia.pt

Devidamente citada, a reclamada fez-se representar, compareceu em audiência de julgamento arbitral fazendo-se representar por mandatária. Apresentou contestação.

- A contestação

Impugnou todos os factos que estejam em contradição com a defesa considerada no seu conjunto e juntou prova documental e testemunhal.

Concluiu pela improcedência da reclamação e absolvição do pedido.

Refere que,

A reclamante comprou em 20/12/24 o artigo referido e foi entregue em 26/1/25.

Apresentou reclamação em 23/11/25.

O sofá foi usado durante 10 meses e não foi notada qualquer anomalia o que indicia a não existência de defeito de fabrico.

O parecer do fabricante vai no sentido que o sofá apesar de ter 10 meses de uso está em muito mau estado, pelo que se encontra excluído da garantia.

A garantia abrange defeitos de fabrico, ou seja existentes no próprio sofá, mas que não foram detetados no momento da entrega.

O sofá foi entregue em perfeitas condições e sem qualquer defeito, conforme guia assinada pela reclamante.

Analisando as fotos do estado em que se encontra o sofá é fácil perceber que o mesmo foi danificado pela reclamante.

A estrutura com ripas e tábuas partidas e agraphes soltos, claramente demonstra que foi mau uso da parte da reclamante.

Município de Vila Nova de Gaia – Tribunal Arbitral de Consumo
Rua de Álvares Cabral - 4400 – 017 Vila Nova de Gaia
Tel. +351 223749240 - E-mail: tac@cm-gaia.pt

As fotos juntas traduzem esta evidência.

Não existe defeito na madeira que permita o uso adequado do sofá durante 10 meses e se parta espontaneamente sem que tenha sido exercido uma força desadequada sobre a mesma.

Para que a estrutura em madeira do sofá esteja partida significa que foi exercido sobre o sofá uma força que o mesmo não permite suportar.

Pelo que se conclui pelo mau uso deste.

(cfr docs junto os autos)

- Da prova
- Declarações de parte da reclamante

Reiterou os factos alegados na reclamação. Estas declarações de nada serviram para a descoberta da verdade material.

- Análise da prova e legislação aplicável

Após a verificação da documentação junta, a audição da reclamante, conclui-se o seguinte:

- Que efetivamente existiu a compra e venda do bem identificado nos autos pela reclamante à reclamada, nas datas identificadas na documentação junta.

- A estrutura do sofá está destruída. Tábuas estruturais partidas.

Agrafes soltos. Tecido solto.

- O suporte, a estabilidade e o conforto do sofá ficaram afetados.

Município de Vila Nova de Gaia – Tribunal Arbitral de Consumo
Rua de Álvares Cabral - 4400 – 017 Vila Nova de Gaia
Tel. +351 223749240 - E-mail: tac@cm-gaia.pt

- Os danos são de tal forma extensos e graves que não é possível, nem compreensível que sejam qualificados como defeitos de fabrico e que por isso estejam abrangidos pela garantia.

- Se os danos reportados existissem no momento da entrega do bem, a reclamante logo teria notado e reportado. O que não fez.

- O sofá foi usado ininterruptamente durante 10 meses sem qualquer reporte de desconformidades.

- Após 10 meses de uso aparecem os graves danos reclamados.

- O DL nº. 84/21 de 18/10, protege o consumidor mas possui limites que pretendem equilibrar as posições e evitar o abuso de direito.

Existe uma hierarquia a aplicar, reparação do bem, substituição deste, redução do preço e em último lugar a resolução contratual, todas mediante regras definidas e prescritas legalmente.

Na situação em apreço, a reclamada recusou aplicar a garantia legal por manifestamente tratar-se de mau uso do sofá.

No art 24º. nº. 2 do referido diploma, sob a epígrafe direitos do consumidor, refere-se que - 2 - O consumidor pode exercer qualquer dos direitos referidos no número anterior, salvo se tal se manifestar impossível ou constituir abuso de direito, nos termos gerais.

Ora

Entende-se por abuso de direito, sempre que o titular de um direito excede manifestamente os limites da boa-fé, bons costumes, ou fim social/económico ao exercê-lo, tornando-o ilegítimo. Encontra-se previsto no artigo 334.º do Código Civil português, e pretende evitar resultados injustos pela aplicação formal da legislação.

Segundo António Menezes Cordeiro - Do abuso do direito: estado das questões e perspectivas, in <https://portal.oa.pt/publicacoes/revistada-ordem-dos-advogados/ano-2005/ano-65-vol-ii-set-2005/artigosdoutrinais/antonio-menezes-cordeiro-do-abuso-do-direito-estado-dasquestoes-e-perspectivas-star/> o abuso do direito mantém-se para casos excepcionais: será necessário estabelecer que a solução de Direito estrito repugna ao sistema; não deve ser tomado como “panaceia” fácil; O abuso do direito implica, sempre, uma ponderação global da situação em jogo, sob pena de se descambar no formalismo de que se pretende fugir; assim, embora sendo um instituto objetivo, a intenção das partes pode constituir um elemento a ter em conta; (...)

Desta feita, repete-se:

não se concebe que um sofá tenha sido entregue à reclamante com a estrutura em madeira de pinho, partida em vários pontos, os agraphes soltos, o tecido solto e consequentemente a estabilidade, o conforto, a segurança sejam afetadas, sem que a reclamante o tenha notado de imediato.

A reclamante usou-o durante 10 meses sem qualquer reclamação.

Decorridos estes 10 meses de uso, aparecem danos estruturais graves no sofá.

Assim,

Tudo ponderado,

Pelos factos descritos supra e conclusões destes inferidas, não assiste razão à reclamante.

A reclamada não incorre em responsabilidade contratual uma vez que não se consideram os danos indicados como defeitos de fabrico ou defeitos da madeira ou mesmo da estrutura do sofá.

Os danos indicados refletem uma força extrema exercida sobre a estrutura do sofá.

Considera-se que existiu mau uso, uso indevido do sofá, pelo que não existe responsabilidade civil contratual da reclamada, nem violação da legislação relativa ao direito do consumo.

julga-se

a presente reclamação improcedente e, em consequência,
absolve-se a reclamada do pedido formulado.

Custas pela reclamante

Registe e notifique

VNGAIA, 10 de abril de 2026



Rui Moreira Chaves

Juiz árbitro