

SENTENÇA

PROC. Nº. 977/2026

TAC

MATOSINHOS

RECLAMANTE: H [REDACTED], devidamente identificado nos autos.

RECLAMADA: G [REDACTED] LD^a., devidamente identificada nos autos.

SUMÁRIO:

- O reclamante não provou que os danos reclamados sejam da responsabilidade da reclamada.
- Não existem desconformidades no bem vendido, nos termos do art 6º. e 7º. da legislação em vigor.
- Os danos reclamados são externos ao produto, ou seja, aconteceram após a sua construção e não interferem com as características deste, nem com o uso que habitualmente lhe é dado.
- Não ficou provado que esses danos foram causados pela reclamada.
- A reclamada cumpriu o contrato (compra e venda com transporte), o bem foi entregue dentro da habitação do reclamante, conforme pretendido, a quem aí se encontrava para o receber e que mereceu a confiança do reclamante.
- O bem encontrava-se devidamente embalado e assim foi entregue.
- Não foi desembalado, nem inspecionado no momento da entrega, nem nos dias imediatos.
- A reclamação surge 21 dias após a entrega.
- De acordo com a lei, o risco de perda ou de danos nos bens enviados para o consumidor, transfere-se para este, quando este, ou outrem indicado, adquira a posse física dos bens

- Daí a sentença proferida.

Legislação aplicável:

LDC, DL nº. 84/2021 de 18/10, Código Civil

- Do pedido

Solicita o reclamante a condenação da reclamada na substituição do bem ou, em alternativa, a aplicação da redução do preço.

- Saneamento

As partes são legítimas e o tribunal é competente.

A matéria encontra-se na livre disponibilidade das partes e inexistem exceções alegadas ou de conhecimento oficioso que cumpra conhecer

- Valor da causa

Fixa-se o valor da reclamação na quantia de 1.694,19 €.

- Da reclamação (em síntese)

Em 30/11/25, o reclamante comprou um sofá à reclamada pela quantia de 1.694,19 €.

Foi pelo reclamante efetuado um pedido para transporte em datas próximas dos dias 20 a 24 de dezembro de 25, tendo sido paga a quantia de 69,00 €.

Por impossibilidade de transporte nessas datas o reclamante aceitou a entrega do bem noutra momento.

Na entrega do bem, este foi rececionado pelo filho do reclamante e não foi verificado o estado de conformidade deste.

Apenas foi desembalado em 24/12/25, no momento da montagem.

Neste momento verificou-se a existência de marcas de arrasto, o que deve ter acontecido no carregamento/descarregamento do bem por parte da transportadora.

Em 27/12/25, o reclamante reportou o sucedido, tendo ainda enviado a reclamação via “whatsapp” para o estabelecimento comercial.

Em 15/1/26 a reclamada descartou qualquer responsabilidade.

Em 26/1/26, a reclamada respondeu, novamente, mantendo a posição já assumida.

(Cfr toda a documentação junta com a reclamação)

- Da citação

Devidamente citada a reclamada apresentou contestação, demais prova, fez-se representar em audiência arbitral.

Impugnou todos os factos que estejam em oposição com a defesa considerada no seu conjunto, documentos juntos e concluiu pela improcedência da reclamação e consequente absolvição dos pedidos.

- Da contestação (em sumário)

Em 30/11/25, o reclamante adquiriu o sofá identificado nos autos no estabelecimento comercial de Matosinhos, bem como a entrega por transportadora.

O serviço foi contratado para entrega em casa, pelo que o serviço de entrega foi efetuado por empresa contratada para tal.

A guia de remessa foi assinada, por terceiro a seu pedido, e aí atesta a receção do sofá em perfeitas condições.

A partir deste momento inexistente qualquer responsabilidade que possa ser imputada à reclamada.

A transferência do risco para o consumidor acontece quando o produto lhe é entregue ou a pessoa por si indicada.

A pessoa que recebeu o bem foi escolhida pelo reclamante não podendo, pois, agora alegar que esta não se encontrava apta para a respetiva função.

O reclamante não fez prova da idade da pessoa que recebeu o bem.

A encomenda não foi verificada no momento da entrega, nem num momento imediatamente posterior, apenas o tendo sido 21 dias após.

Face ao tipo de danos descritos pode ser inferido que tiveram origem na própria residência do reclamante.

Não foi invocada a existência de danos na embalagem, o que se conclui que os danos ocorreram após a entrega do bem e são alheias à reclamada.

- Da prova

- Declarações de parte do reclamante

Em sede de declarações de parte, a representante do reclamante esclareceu que o sofá foi comprado em 30/11/25, foi paga a quantia de 1694,19 €, a entrega deste foi efetuada em 2/12/25 e em 24/12/25, foi desembalado.

O sofá foi transportado pelas escadas e entregue ao filho, dentro de casa.

O sofá foi montado e encontra-se em uso.

Foi efetuada reclamação, foram enviadas fotos, mas a reclamada não diligenciou no envio de técnico, para avaliar os danos reportados.

- Prova testemunhal

Indicada pela reclamada M [REDACTED],
funcionária da reclamada no apoio ao cliente, pós-venda.

Referiu que a reclamada prestou assistência.

Após o reporte dos danos, a reclamada solicitou fotos do sofá, verificou as
fotos entregues pela transportadora, em que o sofá se encontra devidamente
embalado e no interior da residência do reclamante.

Os danos foram reportados muitos dias após a entrega do bem.

O bem não foi desembalado e verificado pelo reclamante no momento da
entrega.

O embalamento foi efetuado na fábrica, e encontrava-se no armazém em
Famalicão.

Os danos reportados, não refletem qualquer defeito de fabrico.

- Apreciação da prova constante dos autos

Após estudo das provas apresentadas nos autos e em audiência arbitral, e
da análise da legislação aplicável à situação em apreço, conclui-se que:

O reclamante não conseguiu provar nenhum dos factos que alega.

- Que os danos tenham ocorrido no transporte do sofá.
- Que os danos já existiam aquando da entrega do sofá na habitação.

Pelo contrário,

- O sofá não foi desembalado e verificado no momento da entrega deste.
- O sofá foi desembalado em 24/12/25, 22 dias após a entrega.
- O sofá permaneceu durante o período referido, no apartamento, em
obras de remodelação.

Ora,

o ónus da prova recai sobre quem alega os factos constitutivos do direito que pretende exercer – Cfr art 342 do CC.

Em termos gerais, quem alega um direito tem o encargo de provar os factos que dão origem a esse direito, enquanto à parte contrária cabe provar factos que o retirem ou modificam.

No caso em apreço, não se verifica a presunção legal da existência de desconformidade, porque os danos reportados não estão contemplados neste conceito.

Todavia, a transferência do risco para o consumidor ocorre no momento da entrega deste, art 11 n.º 12 do DL n.º 84/2021 de 18/10.

O bem em causa foi entregue à pessoa indicada pelo reclamante que se encontrava na fração para a receber.

Assinou a guia de remessa declarando que a recebeu e que está em perfeitas condições.

Ora, não pode, pois, o reclamante indicar uma pessoa para receber um bem, portanto, dar-lhe a confiança dessa tarefa, que em si encerra responsabilidade, e posteriormente, porque é conveniente, alegar que a pessoa que recebeu o bem não estava apta para o exercício dessa função.

Ora, é uma alegação que falece por falta de coerência.

Todavia, o bem não foi inspecionado nem na data da entrega, nem posteriormente, nos dias próximos seguintes, na primeira possibilidade de o fazer.

As fotos juntas aos autos, no momento da entrega, revelam que o produto está devidamente embalado.

Não foi efetuada qualquer reclamação sobre o embalamento, nem de nenhum dano existente e aparente, que reflita que os danos foram causados durante o transporte.

Mais,

Os danos reportados não refletem a existência de vício, erro, defeito de fabrico, nem falha de funcionamento. E ainda que o bem não contemple as características anunciadas e publicitadas pelo fabricante. (arts 6 e 7 do DL nº. 84/2021, de 18/10)

O tecido "raspado" com marcas de arrasto, não configura uma desconformidade do produto em si, mas um dano ocorrido após a construção deste, que o reclamante pretendeu imputar à reclamada, mas sem qualquer prova que o fundamente.

Nestes termos,

Julga-se a presente reclamação improcedente, e, em consequência, absolve-se a reclamada dos pedidos efetuados.

Registe e notifique

Matosinhos, 13 de agosto de 2026



Rui Moreira Chaves

Juiz árbitro