

Proc. n.º 778-2026

Sentença

P [REDACTED], residente na T [REDACTED], apresentou neste Tribunal Arbitragem de Consumo, reclamação contra C [REDACTED] S.A, com sede no C [REDACTED], na qual, entre outras coisas, 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 23/01/2023 o Reclamante encomendou um sofá à Reclamada, ficando a aquisição na quantia total 1731,20 euros, tendo ainda sido adquirido seguro de extensão de garantia. (...)*
- 3- O Reclamante declara que no dia 09 de setembro de 2023 lhe fora entregue o respetivo sofá adquirido na loja C [REDACTED] Matosinhos. (...)*
- 4- Em 31 de dezembro de 2025, durante utilização doméstica normal, ocorreu a quebra de uma peça estrutural de suporte do sofá, sem qualquer motivo aparente, impacto externo ou utilização indevida. (...)*
- 5- Trata-se de um elemento interno de suporte, não visível, que partiu quando a parte de cama do sofá se encontrava arrumada. Esta componente do produto tem, por natureza, um uso esporádico, o que reforça a inexistência de desgaste anormal.*
- 6- Face ao exposto, o Reclamante contactou o Serviço Pós-Venda da C [REDACTED], tendo recebido resposta escrita a recusar o acionamento da garantia, alegando que o produto se encontraria fora do período de garantia legal e que “artigos partidos” não estariam abrangidos pelos termos e condições da loja.*
- 7- Tal posição é incorreta e contrária ao regime legal aplicável. Nos termos do Decreto-Lei n.º 84/2021, os bens móveis adquiridos após 1 de janeiro de 2022*

estão abrangidos por garantia legal de 3 anos, prazo que, no presente caso, apenas termina em 9 de setembro de 2026.

- 8- *A desconformidade ocorreu, portanto, dentro do período legal de garantia. A quebra de um elemento estrutural não configura desgaste normal nem pode ser automaticamente imputada a mau uso.*
- 9- *Acresce que quaisquer exclusões genéricas constantes de termos comerciais internos não podem limitar direitos legalmente consagrados ao consumidor. Posteriormente o Reclamante apresentou reclamação no Livro de Reclamações, não tendo obtido solução efetiva para o problema. (...)*
- 10- *Ora nos termos do artigo 2º alienas a), d), e) e f) da Lei nº 24/96 de 31 de julho “O consumidor tem direito: a) À qualidade dos bens e serviços: (...), d) À informação para o consumir’ 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 homogêneos, coletivos ou difusos;”*
- 11- *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.”*
- 12- *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.”*
- 13- *E daí o recurso à presente ação.”.*

Concluiu o Reclamante a sua reclamação com o pedido de que a Reclamada seja condenada a proceder à reparação do sofá adquirido pelo Reclamante, ou, caso tal não seja possível, na substituição do mesmo.

Não tendo sido possível obter a resolução do litígio por via da mediação, seguiu o processo para a fase da Arbitragem (julgamento), tendo as partes sido validamente notificadas, nos termos do art. 17º, do Regulamento deste Centro de Arbitral, 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.

A Reclamada não apresentou contestação nem meios de prova.

O Reclamante juntou aos autos prova documental e testemunhal.

Não tendo sido possível conciliar as partes, realizou-se a audiência de julgamento com a produção de prova.

Assim, **cumpra decidir:**

Tribunal é competente, em razão da matéria e do valor, nos termos do art. 14, nº 2 e 3, da lei 24/96 e nº 1, do art. 2º, da Lei 144/2015, bem como nos termos do art.s 5º e 7º, do regulamento de funcionamento do presente tribunal.

O Tribunal é competente em razão do território, nos termos do art. 6, nº 2, do regulamento do presente tribunal.

As partes são legítimas e têm personalidade e capacidade judiciária.

Não há nulidades que obstem à decisão da causa.

Fixo à ação o valor de 49,95€.

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

A. Em 23/01/2023 o Reclamante, para seu uso pessoal e não profissional, comprou à Reclamada, no domínio da atividade económica desta, um sofá modelo E [REDACTED].

B. O referido negócio foi celebrado na loja da Reclamada, sita em Matosinhos.

C. O preço do dito sofá foi de 1701,20€.

- D. Nas circunstâncias de tempo e lugar mencionados em “A”, o Reclamante contratou pelo preço de 99,00€ uma extensão da garantia do dito sofá.
- E. O sofá mencionado em “A” foi entregue ao Reclamante em 09.09.2023.
- F. Em 31.12.2025, durante utilização doméstica do dito sofá, partiu-se uma peça em (apoio) em madeira estrutural de suporte do mesmo.
- G. Devido à quebra mencionada item anterior, o Reclamante contactou o Serviço Pós-Venda da Reclamada, apresentando reclamação face a tal sucedido e solicitando a reparação do mencionado sofá.
- H. A Reclamada não aceito proceder à reparação do dito sofá ao abrigo da garantia.
- I. Em face do facto provado no item anterior, o Reclamante apresentou reclamação no Livro de Reclamações da Reclamada, não tendo, no entanto, a Reclamada alterado a sua posição.

Factos dados como não provados, com relevância para a decisão da causa:

Todos os demais factos, nomeadamente:

- A. Que a quebra referida em “F” dos factos provados tenha ocorrido sem qualquer motivo aparente, impacto externo ou utilização indevida.
- B. Que a quebra da peça mencionada em “F” dos factos provados tenha ocorrido quando a parte de cama do sofá se encontrava arrumada;
- C. Que o sofá em causa nos autos tenha um uso esporádico.

Fundamentação da matéria de facto:

O tribunal formou a sua convicção quanto aos factos provados, desde logo, com base nas declarações do Reclamante que, de forma clara e pormenorizada, descreveu ao tribunal os factos acima descritos de “A” a “E” e “G” a “I”, sendo que nenhuma prova foi produzida em sentido contrário a tais declarações e com base, ainda, na confissão do

Reclamante, em sede da sua reclamação inicial, que no seu ponto “4” confessou o facto mencionado em “F”.

Relevante para a formação da convicção do tribunal foi, também, o documento – Fatura com o nº FT A07/050377 – datado de 26.05.2023, do qual resulta a identificação do sofá em causa nos autos e o seu preço, bem como o custo do seguro para efeitos de extensão de cobertura de garantia contratado.

Quanto à matéria não provados, tal resulta, de nenhuma prava ter sido produzida no sentido de demonstrar tais factos.

Apesar de o Reclamante ter alegado no item “5” da sua reclamação que a dita peça (apoio) identificada em “F” dos factos provados “partiu quando a parte de cama do sofá se encontrava arrumada” tal não convenceu o tribunal.

Efetivamente, nada parte por si só sem ter sido submetido a algum esforço. Depois, o Reclamante confessou, conforme acima ficou dito que o dito apoio partiu “durante utilização doméstica do dito sofá” (sublinhado nosso). Ou seja, partiu porque estava a ser usado. Facto que foi, por sua vez, confirmado pela testemunha, V [REDACTED] (esposa do Reclamante), que no seu depoimento prestado em audiência declarou que “houve um dia que sentimos que uma parte do sofá caiu. O som de partir foi naquele momento”.

Não quer isto dizer que da prova produzida tenha ficado demonstrado (porque não ficou!) que o Reclamante ou alguém tenha praticado um ato deliberado ou descuidado no sentido de partir o referido apoio, contudo também não ficou demonstrado (e teria de ser o Reclamante a fazê-lo) que o defeito que aponta, existia ou teve origem em factos existente à data do negócio.

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”.

No caso dos autos, estamos perante um contrato, segundo o qual, a Reclamada, no exercício da sua actividade profissional, mediante uma contraprestação (pagamento do preço devido pelo bem) a pagar pelo Reclamante, lhe vendeu o sofá acima identificado em “A” dos factos provados e que o Reclamante destinou a seu uso pessoal e não profissional, pelo que constitui, por via disso, uma relação jurídica de consumo.

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”.

A Reclamada entregou ao Reclamante o bem identificado em “A” e este pagou-lhe o preço por ele acordado.

Nos termos do art. 5º e 6º, al. a) e b) do Dec. Lei 84/21, de 18 de Outubro, “o profissional [o vendedor] deve entregar ao consumidor bens” que correspondam “à descrição, ao tipo, à quantidade, à qualidade” e “demais características previstas no contrato de compra e venda”.

Já nos termos do art. 7º, nº 1, al. a) e b), deste decreto-lei, os bens devem ser “adequados ao uso a que os bens da mesma natureza se destinam” e “corresponder à descrição e possuir as qualidades da amostra ou modelo que o profissional tenha apresentado ao consumidor antes da celebração do contrato”.

Se o bem adquirido não cumprir estes pressupostos legais, o bem fornecido não é conforme ao contrato e, em caso de desconformidade, prevê o art. 13, nº 1, do mesmo decreto-lei que “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 [desse] bem, salvo quando tal for incompatível com a [sua] natureza (...) ou com as características da falta de conformidade”.

Assim sendo, era obrigação da Reclamada, no estrito cumprimento da sua obrigação assumida naquele contrato entre ela e o Reclamante celebrado, entregar a este um sofá com as características e qualidades próprias do produto desse exatos tipo e marca.

Ora, não ficou provado nos autos que o sofá adquirido pelo Reclamante à Reclamada, à data da sua aquisição, padecesse, efectivamente, de um qualquer defeito ou desconformidade, sendo que, porque a quebra do referido apoio ocorreu já no terceiro ano do prazo de garantia, cabia à Reclamante, nos termos do disposto no art. 13, nº 1, do citado Dec. Lei 84/2021 (interpretado à *contrario sensu*) e no art. 342, nº 1, do Cod. Civ., produzir tal prova e não a produziu.

Não quer isto dizer (conforme já acima dissemos e aqui repetimos) que da prova produzida tenha ficado demonstrado (porque não ficou!) que o Reclamante ou alguém

tenha praticado um ato deliberado ou descuidado no sentido de partir o referido apoio, contudo, também não ficou demonstrado (e teria de ser o Reclamante a fazê-lo e não o fez) que o defeito que aponta, existia ou teve origem em factos existente à data do negócio.

Não tendo o Reclamante logrado demonstrar tal facto, não pode a Reclamada ser condenada no pedido contra si formulado nos autos.

Decisão:

Nestes termos, julga-se a presente acção improcedente por não provada e, em consequência, **absolve-se a Reclamada dos pedidos contra si formulados.**

Custas pelo Reclamante.

Notifique-se.

Resumo:

No caso dos autos, estamos perante um contrato, segundo o qual, a Reclamada, no exercício da sua actividade profissional, mediante uma contraprestação (pagamento do preço devido pelo bem) a pagar pelo Reclamante, lhe vendeu o sofá acima identificado em “A” dos factos provados e que o Reclamante destinou a seu uso pessoal e não profissional, pelo que constitui, por via disso, uma relação jurídica de consumo.

Nos termos do art. 5º e 6º, al. a) e b) do Dec. Lei 84/21, de 18 de Outubro, “o profissional [o vendedor] deve entregar ao consumidor bens” que correspondam “à descrição, ao tipo, à quantidade, à qualidade” e “demais características previstas no contrato de compra e venda”.

Se o bem adquirido não cumprir estes pressupostos legais, o bem fornecido não é conforme ao contrato e, em caso de desconformidade, prevê o art. 13, nº 1, do mesmo decreto-lei que “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 [desse] bem, salvo quando tal for incompatível com a [sua] natureza (...) ou com as características da falta de conformidade”.

No caso presente, porque a anomalia (a quebra do apoio do sofá) invocada pelo Reclamante ocorreu já no terceiro ano do prazo de garantia do bem, cabia a este, nos termos do disposto no art. 13, nº 1, do citado Dec. Lei 84/2021 (interpretado à contrario sensu) e no art. 342, nº 1, do Cod. Civ., demonstrar que o defeito já existia á data da celebração do contrato. Não o tendo demonstrado, não pode considerar-se que a anomalia manifestada está a coberto da garantia legal do bem.

Matosinhos, 02 de Agosto, de 2026.

O Árbitro



(Marcelino António Abreu)