

SENTENÇA

Processo n.º 1140/2026

Reclamante: [REDACTED]

Reclamada: [REDACTED]

Sumário

- I. A resolução de um contrato de compra e venda de bem de consumo pressupõe a demonstração de uma falta de conformidade do bem.
- II. A presunção de que a falta de conformidade já existia na data da entrega não dispensa o consumidor de provar a manifestação concreta da desconformidade invocada.
- III. Pequenas diferenças de medição num produto estofado, resultantes da compressibilidade das espumas, do método de medição e do diferente grau de utilização, não constituem falta de conformidade quando o bem corresponde ao modelo, composição e dimensões contratados.
- IV. A apreciação subjetiva de que um sofá novo é mais rígido ou menos confortável do que o exemplar experimentado em exposição não demonstra, por si só, a existência de falta de conformidade.
- V. Não provada qualquer falta de conformidade subsistente, inexistente fundamento para a resolução do contrato e restituição do preço.

1. Relatório

O Reclamante apresentou reclamação contra a Reclamada, relativa à aquisição de um sofá do modelo “[REDACTED]”, pelo preço de € 2.392,00.

Alegou, em síntese, que experimentou em loja um sofá daquele modelo e que o sofá posteriormente entregue na sua residência não apresentava o mesmo conforto, rigidez e dimensões do exemplar exposto.

A Reclamada contestou, sustentando que o bem entregue corresponde integralmente ao modelo, composição e características escolhidos pelo Reclamante e que as diferenças inicialmente comunicadas foram corrigidas.

1.1. Audiência

Realizou-se a audiência de julgamento, tendo sido assegurado às partes o exercício do contraditório.

Foram consideradas as declarações prestadas pelo Reclamante e o depoimento da testemunha apresentada pela Reclamada, [REDACTED], responsável pela área de Mobiliário e Iluminação.

Foram ainda analisados a reclamação, a contestação, a fatura, a correspondência eletrónica trocada entre as partes, as fotografias, as medições realizadas e os demais documentos juntos aos autos.

Na audiência, a testemunha da Reclamada esclareceu que o Reclamante escolheu a composição, o tecido, a cor e a disposição dos módulos do sofá dentro das opções padronizadas disponibilizadas pelo fabricante, não tendo solicitado qualquer alteração às respetivas dimensões.

Não tendo sido possível alcançar a conciliação, o processo foi suspenso para que a Reclamada e o fornecedor se deslocassem à residência do Reclamante e procedessem à medição do sofá, utilizando critérios de comparação objetivos.

Realizada essa diligência e juntas aos autos as respetivas medições, foi declarado encerrado o processo para prolação de sentença.

1.2. Pedido

O Reclamante pede a resolução do contrato de compra e venda, com a devolução do sofá à Reclamada e o reembolso do preço de € 2.392,00.

1.3. Alegações do Reclamante

O Reclamante alegou, em síntese, que:

- a) Experimentou, entre setembro e outubro de 2025, um sofá do modelo “XXXXXXXXXX” exposto na loja da Reclamada;
- b) Escolheu o tecido, a cor, a composição e o lado da chaise longue;
- c) O sofá foi entregue em 28 de janeiro de 2026;
- d) Na data da entrega, o sofá não tinha os respetivos pés, não dispunha de módulo elétrico funcional e apresentava um pequeno corte junto de um dos pousa-pés;
- e) Após a intervenção da Reclamada, constatou que o sofá era mais rígido e que a altura e profundidade do assento não correspondiam às do exemplar exposto na loja;
- f) Quando se encosta no sofá entregue não consegue colocar os pés no chão, ao contrário do que sucedia com o sofá experimentado em loja;
- g) O encosto lhe parece mais inclinado e o sofá não proporciona o mesmo conforto;
- h) Por essas razões, pretende devolver o sofá e obter o reembolso integral do preço.

1.4. Defesa da Reclamada

A Reclamada contestou, alegando, em síntese, que:

- a) A compra foi realizada presencialmente em estabelecimento comercial;

- b) O sofá foi configurado de acordo com a composição, tecido, cor e disposição escolhidos pelo Reclamante;
- c) As ocorrências inicialmente detetadas, relacionadas com os pés, o módulo elétrico e o pequeno corte, foram objeto de assistência e ficaram solucionadas;
- d) O sofá entregue corresponde ao modelo exposto em loja;
- e) As pequenas diferenças inicialmente indicadas pelo Reclamante se encontram dentro das tolerâncias próprias de um produto estofado;
- f) A espuma, o tecido e os demais materiais compressíveis podem apresentar diferenças em função do uso, da elasticidade do revestimento e do método de medição;
- g) O exemplar exposto em loja foi utilizado por diversos clientes, apresentando naturalmente uma compressão diferente da de um sofá novo;
- h) Não existe qualquer falta de conformidade que fundamente a resolução do contrato.

2. Objeto do litígio

Cumprir decidir se o sofá entregue ao Reclamante apresenta uma falta de conformidade relativamente ao modelo experimentado e contratado e, em caso afirmativo, se essa falta de conformidade confere ao Reclamante o direito à resolução do contrato e ao reembolso de € 2.392,00.

3. Fundamentação

3.1. Matéria de facto

3.1.1. Factos provados

Consideram-se provados os seguintes factos:

1. O Reclamante experimentou, na loja da Reclamada em Vila Nova de Gaia, um sofá do modelo “[REDACTED]”.
2. Em 27 de outubro de 2025, o Reclamante encomendou um sofá daquele modelo, escolhendo a composição, o tecido, a cor e o lado da chaise longue dentro das opções disponibilizadas pela Reclamada.
3. O sofá era composto por módulos padronizados, não tendo o Reclamante solicitado qualquer alteração às suas dimensões estruturais.
4. O preço acordado foi de € 2.392,00.
5. O sofá foi entregue na residência do Reclamante em 28 de janeiro de 2026.
6. Na data da entrega, faltavam os pés do sofá, o módulo elétrico não se encontrava funcional e existia um pequeno corte junto de um dos pousa-pés.
7. O Reclamante comunicou essas situações à Reclamada em 30 de janeiro de 2026.
8. A Reclamada providenciou pela colocação dos pés, pela correção do módulo elétrico e pela reparação do pequeno corte.
9. As situações referidas no ponto anterior ficaram solucionadas, não sendo alegada a sua subsistência.
10. Posteriormente, o Reclamante comunicou à Reclamada que considerava o sofá mais rígido, mais inclinado e menos confortável do que o sofá exposto em loja.
11. O Reclamante alegou ainda que, quando se encontrava encostado no sofá entregue, não conseguia apoiar os pés no chão.
12. O sofá exposto em loja já tinha sido utilizado e experimentado por diversos clientes, enquanto o sofá entregue ao Reclamante era novo.
13. Após a audiência, o processo foi suspenso para permitir a realização de medições no local.
14. A comparação posteriormente efetuada revelou que a profundidade global dos dois sofás era a mesma, correspondendo a 89,5 cm.

15. As restantes diferenças apuradas não ultrapassavam cerca de 0,5 cm e respeitavam, designadamente, à altura da grade frontal, à altura máxima do assento, à profundidade do assento e à altura da almofada das costas.
16. As diferenças referidas resultam da medição de componentes estofados e compressíveis, designadamente almofadas e espumas.
17. Não foi detetada qualquer diferença estrutural, de composição ou de dimensão que impedisse a utilização normal do sofá.
18. O sofá entregue corresponde ao modelo, composição, tecido, cor e disposição escolhidos pelo Reclamante.

3.1.2. Factos não provados

Não se provou que:

- a) O sofá entregue tenha dimensões estruturalmente diferentes das do sofá contratado;
- b) As costas ou o assento tenham sido fabricados com uma inclinação distinta da prevista para o modelo "██████";
- c) O sofá apresente defeito nas espumas, almofadas, estrutura ou sistema de reclinção;
- d) As pequenas diferenças de medição apuradas prejudiquem a funcionalidade, segurança, qualidade ou utilização normal do sofá;
- e) O sofá entregue seja inadequado à finalidade habitual de assento e descanso;
- f) Subsista qualquer das anomalias verificadas na data da entrega;

g) O sofá entregue corresponda a um modelo diferente daquele que foi experimentado e escolhido pelo Reclamante.

3.2. Motivação

A convicção do Tribunal formou-se a partir da apreciação conjugada das declarações prestadas, do depoimento da testemunha da Reclamada e dos documentos juntos aos autos.

A fatura comprova a aquisição do sofá do modelo “XXXXXXXXXX”, a respetiva composição, o preço de € 2.392,00 e a entrega em 28 de janeiro de 2026.

A correspondência eletrónica demonstra que, após a entrega, foram comunicadas algumas ocorrências relativas à montagem e acabamento do sofá. Todavia, ficou igualmente demonstrado que a Reclamada promoveu a assistência necessária e que essas situações foram corrigidas.

A controvérsia que subsistiu passou a respeitar exclusivamente ao conforto, à rigidez e às dimensões do sofá.

O depoimento de Cátia Carreira de Sousa revelou conhecimento direto do procedimento de encomenda e acompanhamento da reclamação. A testemunha explicou, de forma coerente, que o Reclamante escolheu determinadas opções previstas no catálogo e no sistema modular do fabricante, sem que tivessem sido alteradas as dimensões do modelo.

A circunstância de se tratar de uma encomenda configurada segundo as opções escolhidas pelo cliente não demonstra uma desconformidade, nem permite concluir que tenha sido fornecido um modelo diferente.

As medições realizadas após a suspensão do processo assumem particular relevância. A profundidade da estrutura do sofá é coincidente — 89,5 cm — e as restantes diferenças, quando existem são de aproximadamente meio centímetro.

Essas diferenças são manifestamente reduzidas e incidem sobre elementos estofados e compressíveis. A altura de uma almofada ou de um assento varia naturalmente consoante o ponto exato em que se coloca o instrumento, a pressão exercida durante a medição, a acomodação da espuma, a elasticidade do tecido e o grau de utilização do sofá.

Não pode exigir-se que a medição de uma almofada ou de um assento estofado apresente a precisão própria de uma estrutura rígida. Muito menos pode concluir-se, com base numa diferença de cerca de meio centímetro, que foi entregue um sofá diferente do contratado.

Também a alegada diferença de conforto possui natureza essencialmente subjetiva. Um sofá novo, cujas espumas ainda não foram sujeitas a utilização continuada, será normalmente mais rígido do que um exemplar exposto em loja e experimentado por um número indeterminado de pessoas.

O facto de o Reclamante não conseguir apoiar os pés no chão quando se encosta no sofá, embora possa traduzir uma legítima insatisfação pessoal quanto ao conforto, não prova qualquer vício de fabrico ou divergência relativamente às características contratadas.

O Reclamante não apresentou relatório técnico ou qualquer outro elemento objetivo que demonstrasse defeito na estrutura, nas espumas, nas almofadas ou na inclinação do sofá.

Assim, a prova produzida não permite concluir pela existência de uma falta de conformidade. Pelo contrário, a medição realizada após a suspensão do processo confirmou a correspondência substancial entre o sofá entregue e o exemplar do mesmo modelo existente em loja.

4. Direito

Entre o Reclamante, enquanto consumidor, e a Reclamada, enquanto profissional, foi celebrado um contrato de compra e venda de bem de consumo, sendo aplicável o Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro.

Nos termos do artigo 5.º daquele diploma, o profissional deve entregar ao consumidor bens que cumpram os requisitos de conformidade previstos nos artigos 6.º a 9.º.

De acordo com o artigo 6.º, o bem deve corresponder à descrição, ao tipo, à quantidade, à qualidade e às demais características previstas no contrato, ser adequado à finalidade específica acordada e ser entregue com os acessórios estipulados.

O artigo 7.º exige ainda que o bem seja adequado às finalidades a que os bens da mesma natureza normalmente se destinam e possua as qualidades e características que o consumidor possa razoavelmente esperar, tendo em conta a natureza do bem e as declarações públicas efetuadas pelo profissional ou produtor.

No caso em apreciação, ficou demonstrado que o sofá corresponde ao modelo “”, à composição modular, ao tecido, à cor e à disposição selecionados pelo Reclamante. O sofá é funcional e adequado à finalidade normal de assento e descanso.

É certo que as faltas de conformidade manifestadas no prazo de dois anos após a entrega se presumem existentes nessa data, nos termos do artigo 13.º, n.º 1, do Decreto-Lei n.º 84/2021.

Contudo, essa presunção não dispensa o consumidor de alegar e demonstrar uma concreta manifestação de falta de conformidade. A presunção reporta-se ao momento da existência da desconformidade, não suprimindo a ausência de prova de que essa desconformidade efetivamente existe.

As ocorrências iniciais relativas aos pés, ao módulo elétrico e ao pequeno corte foram corrigidas, não subsistindo qualquer falta de conformidade a esse respeito.

Quanto às diferenças posteriormente invocadas, a medição objetiva realizada após a suspensão do processo confirmou a coincidência da profundidade global e revelou apenas variações de cerca de 0,5 cm em componentes estofados.

Tais variações, atenta a natureza compressível das espumas e almofadas e a diferença entre um sofá novo e um exemplar sujeito a utilização em loja, não representam incumprimento de qualquer requisito contratual ou legal.

A insatisfação subjetiva do consumidor quanto ao grau de rigidez ou conforto não equivale, sem outros elementos, a uma falta de conformidade.

Não estando demonstrada qualquer falta de conformidade subsistente, não se constitui na esfera jurídica do Reclamante qualquer dos direitos previstos no artigo 15.º, n.º 1, do Decreto-Lei n.º 84/2021, designadamente o direito à resolução do contrato.

Mesmo que as diferenças de aproximadamente 0,5 cm fossem qualificadas como desconformidade — o que não se concede — sempre se trataria de uma diferença mínima, insuscetível de fundamentar a resolução do contrato, nos termos do artigo 15.º, n.º 6.

A compra foi realizada presencialmente em estabelecimento comercial, pelo que não existe um direito geral de livre resolução ou de devolução por mera insatisfação, não

sendo aplicável o regime de livre resolução previsto para os contratos celebrados à distância ou fora do estabelecimento comercial.

Consequentemente, não existe fundamento legal para impor à Reclamada a aceitação da devolução do sofá e o reembolso do preço.

5. Decisão

Pelo exposto, julgo a reclamação totalmente improcedente, por não provada, e, em consequência:

1. Absolve-se a Reclamada, [REDACTED], do pedido de resolução do contrato de compra e venda;
2. Absolve-se a Reclamada do pedido de aceitação da devolução do sofá e de restituição ao Reclamante da quantia de € 2.392,00.

Notifique-se.

Porto 23.07.26

A Juiz-Árbitro

