

## **1. PARTES**

**Reclamante:** xxxxxxxxx

**Reclamada:** xxxxxxxxxxx, devidamente identificada nos autos, representada pela sua mandatária xxxxxxxxx;

## **2. OBJETO DO LITÍGIO**

O Reclamante veio, na sequência da celebração de um contrato de compra e venda de um sofá com a Reclamada, deduzir junto do Tribunal o pedido de resolução do referido contrato. Alega para tal, e em síntese, que celebrou um contrato de compra e venda com a Reclamada em 23.10.2021, na loja xxxxxx, tendo adquirido o bem pelo valor de 1039,20€ (mil e trinta e nove euros e vinte cêntimos). O bem foi encomendado em loja e foi, no mesmo momento, contratada a entrega e montagem do mesmo.

No dia 05.03.2023, a Reclamante solicitou, via e-mail, junto da Reclamada que fosse enviada uma equipa técnica ao seu domicílio em virtude de problemas no sofá. Alegou, nesse sentido, que as molas e a esponja da *chaise longue* estavam danificadas, sendo impossível a sua utilização. Foi agendada uma visita técnica para dia 09.03.2023, tendo os técnicos confirmado a desconformidade do sofá. Em virtude da não reparação ou substituição, em 29.04.2023, a Reclamada solicitou, via e-mail, a resolução do contrato junto da Reclamada.

A Reclamada, após análise do sofá pelos seus técnicos, reconheceu a existência de um defeito no mesmo, mas recusa a substituição, alegando que “que dentro da garantia cabe a resolucao ao fornecedor enviar pecas para troca ou a reparacao do art.e nao a devolução” [sic].

Não foi possível conciliar a posição das partes.

### 3. FUNDAMENTAÇÃO

#### 3.1. DE FACTO

##### 3.1.1. Factos provados

Da discussão da causa, bem como da documentação junta aos autos, resultaram provados, com interesse para a causa, os seguintes factos:

- a) A Reclamada é uma sociedade comercial que se dedica de forma profissional à comercialização de produtos para o lar (facto público);
- b) A Reclamante adquiriu um sofá modelo CHL Arcadia GS/ANTDR para seu uso pessoal e do seu agregado familiar (cf. declarações da Reclamante);
- c) No dia 23.10.2021, a Reclamante celebrou um contrato de compra e venda de um sofá com a Reclamada (cf. fatura junta aos autos);
- d) O sofá teve o preço de 1039,20€ (mil e trinta e nove euros e vinte cêntimos) (cf. fatura junta aos autos);
- e) O sofá apresenta problemas a nível das molas e da esponja de enchimento no módulo da *chaise longue* (cf. declarações da Reclamante e fotografias juntas ao processo pela Reclamante);
- f) O sofá afunda-se quando se alguém se senta na zona da *chaise longue* (cf. declarações da Reclamante);
- g) Quando se utiliza a zona que liga a *chaise longue* ao módulo do sofá sente-se logo o contacto com a estrutura de madeira (cf. declarações da Reclamante);
- h) Os problemas no enchimento impedem uma utilização normal e expectável do sofá (cf. declarações da Reclamante);
- i) No dia 05.03.2023, a Reclamante solicitou a intervenção da Reclamada com vista à análise do produto e respetiva resolução do problema (cf. declarações da Reclamante e e-mails juntos aos autos);
- j) A visita técnica teve lugar no dia 09.03.2023 (cf. declarações da Reclamante e e-mails juntos aos autos);



- k) Os técnicos da Reclamada confirmaram a desconformidade do sofá (cf. declarações da Reclamante e e-mails juntos aos autos);
- l) Desde dia 09.03.2023 não foram tomadas medidas com vista à reposição da conformidade do bem (cf. declarações da Reclamante);
- m) A 29.04.2023, a Reclamante requereu à Reclamada a resolução do contrato (cf. declarações da Reclamante e e-mails juntos aos autos);
- n) A 29.04.2023, a Reclamada informou a Reclamante “que dentro da garantia cabe a resolucao ao fornecedor enviar pecas para troca ou a reparacao do art.e nao a devolução” [sic] (cf. e-mail junto aos autos);

### **3.1.2. Factos não provados**

Da discussão da causa, bem como da documentação junta aos autos, resultaram como não provados, com interesse para a causa, os seguintes factos:

- a) Que tenha existido um uso anormal do sofá que tenha conduzido à deformação dos materiais;
- b) Que a deformação da esponja e das molas da *chaise longue* seja imputável à Reclamante;
- c) Que a *chaise longue* estivesse disponível em abril de 2023;
- d) Que a Reclamada tenha informado a Reclamante que o módulo da *chaise longue* estava pronto para substituição em abril de 2023.

### **3.1.1 Motivação**

A convicção do Tribunal quanto à matéria de facto fundou-se no conjunto de documentos juntos aos autos pela Reclamante, bem como na prova produzida na audiência de discussão e julgamento.

Nos termos do art. 19.º, n.º 1 do Regulamento do Centro de Arbitragem da Universidade Autónoma de Lisboa, dispõe-se que “[a] falta de contestação e a falta de resposta à reconvenção implicam a admissão por acordo de todos os factos constantes, respectivamente, da petição/requerimento e da reconvenção”. A citação da Reclamada foi acompanhada do Regulamento do Centro de Arbitragem da Universidade Autónoma de Lisboa de molde que pudessem tomar conhecimento do mesmo. Ainda assim, e pese embora não tenha sido apresentada contestação por ser extemporânea, o Tribunal admitiu a defesa oral da Reclamada em sede de audiência de julgamento com vista a proteger os princípios essenciais relativos ao *processo justo*.

A análise da prova produzida junto do Tribunal foi, então, realizada pelo mesmo à luz das regras da repartição do ónus da prova, recorrendo a juízos de normalidade e de experiência. No que concerne aos factos considerados como não provados, e conforme previsto no art. 342.º, n.º 2 do CC<sup>1</sup>, “[a] prova dos factos impeditivos, modificativos ou extintivos do direito invocado compete àquele contra quem a invocação é feita”. Neste sentido, caberia à Reclamada a demonstração de uma utilização anormal ou errónea do sofá, de tal como modo que permitisse afastar o direito invocado pela Reclamante. Sucede, porém, que tal não se verificou. Motivo pelo qual não se podem considerar como provados os factos não provados elencados nas als. a) e b).

Finalmente, os factos não provados apresentados nas als. c) e d) também não foram demonstrados pela Reclamada, designadamente por não terem sido juntas aos autos provas nesse sentido ou que permitissem ao Tribunal fundar a sua convicção.

---

<sup>1</sup> Código Civil.

### **3.2. DE DIREITO**

\*

Através do Despacho Ministerial n.º 8294/97, de 29 de setembro (Diário da República, 2.ª Série, de 29 de setembro de 1997), foi a CEU – Universidade Autónoma autorizada a criar um Centro de Arbitragem Institucional, de competência genérica e nacional. Neste sentido, e ao abrigo do disposto no n.º 1 do art. 1.º do Decreto-lei n.º 425/86, de 27 de dezembro, a C.E.U. – Cooperativa de Ensino Universitário C.R.L., foi criado o Centro de Arbitragem da Universidade Autónoma de Lisboa, doravante designado por CAUAL.

O CAUAL tem, nos termos do art. 1.º do seu Regulamento, competência para apreciar qualquer litígio, público ou privado, nacional ou internacional que nos termos legais seja passível de ser dirimido por meio de arbitragem e que para tal efeito lhe seja submetido pelas partes, mediante convenção de arbitragem, nos termos do seu Regulamento.

O Centro tem competência geral, e âmbito nacional, com sede na UAL, em Lisboa. Nos termos do art. 7.º do Regulamento do CAUAL foi indicada a juiz árbitro aqui signatária, Daniela Mirante, para a constituição do tribunal arbitral, e marcada tentativa de conciliação e julgamento arbitral para o dia 5 de dezembro de 2023, nas instalações da UAL, em Lisboa, que se fixa como lugar da arbitragem, tendo a sessão decorrido em regime híbrido: a Reclamante esteve presente presencialmente e a Reclamada via Zoom.

O Tribunal é competente para a resolução do presente litígio, ao abrigo do art. 14.º-2 da Lei de Defesa do Consumidor (Lei n.º 24/96, de 31 de julho), segundo o qual “os conflitos de consumo de reduzido valor económico estão sujeitos a arbitragem necessária ou mediação quando, por opção expressa dos consumidores, sejam submetidos à apreciação de tribunal arbitral adstrito aos centros de arbitragem de conflitos de consumo legalmente autorizados”, bem como ao abrigo do art. 1.º do Regulamento de Arbitragem do CAUAL.

As partes têm personalidade e capacidade judiciárias e são legítimas.

Não há nulidades, exceções ou questões prévias de que cumpra oficiosamente conhecer.

\*\*

Entre a Reclamante e a Reclamada foi celebrado um contrato de compra e venda (art.874.º CC) de uma coisa móvel (um sofá, modelo CHL Arcadia GS/ANTDR) para seu uso pessoal e do seu agregado familiar, pelo valor de 1039,20€ (mil e trinta e nove euros e vinte cêntimos).

Na atualidade, a compra e venda para consumo é regulada pelo Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro, sendo que este diploma determina no seu art. 53.º, n.º 1 que as suas disposições se aplicam aos contratos celebrados após a sua entrada em vigor. Nos termos do art. 55.º do mesmo Decreto-Lei, a sua vigência iniciou no dia 01.01.2022. Contudo, o negócio jurídico – compra e venda – de onde resulta o litígio foi celebrado no dia 23.10.2021, motivo pelo qual ainda se subsume à legislação anterior, designadamente ao Decreto-Lei n.º 67/2003, de 8 de abril (doravante Decreto-Lei)<sup>2</sup>.

O referido Decreto-Lei era, de acordo com o art. 1.º-A, aplicável “aos contratos de compra e venda celebrados entre profissionais e consumidores”. Não existindo dúvidas quanto à qualificação do negócio jurídico como compra e venda (por aplicação do art. 874.º do CC), importa qualificar juridicamente as partes para aferir do preenchimento do âmbito da legislação em causa.

A Reclamada (que surge aqui na veste de vendedora) é uma sociedade comercial que se dedica profissionalmente à comercialização de produtos para o lar, entre os quais mobiliário e eletrodomésticos (tal como resulta da factualidade dada como provada). Como tal, a Reclamada configura um profissional para efeitos do Decreto-Lei<sup>3</sup>. A Reclamante (compradora), por seu turno, adquiriu o sofá<sup>4</sup> para uma utilização não profissional, ou seja, dedica-se a ser utilizado por si e pelo seu agregado familiar. Nestes termos, juridicamente

---

<sup>2</sup> Que transpõe para a ordem jurídica nacional a Directiva n.º 1999/44/CE, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 25 de Maio, sobre certos aspectos da venda de bens de consumo e das garantias a ela relativas, e altera a Lei n.º 24/96, de 31 de Julho.

<sup>3</sup> Cfr. art.1-B.º, al. c) do Decreto-Lei n.º 67/2003 “qualquer pessoa singular ou colectiva que, ao abrigo de um contrato, vende bens de consumo no âmbito da sua actividade profissional”.

<sup>4</sup> O qual configura um bem de consumo, de acordo com art.1 - B.º, al. c) do Decreto-Lei n.º 67/2003.

qualifica-se como consumidor<sup>5</sup>, pois está a atuar “com fins alheios às suas atividades comerciais, industriais, artesanais ou profissionais.”<sup>6</sup>.

Por conseguinte, no litígio em causa encontramos-nos perante uma relação de consumo, na modalidade de compra e venda para consumo. Estando, nesta medida, determinada a aplicabilidade do Decreto-Lei, cumpre determinar quais as consequências legais resultantes de conclusão.

De acordo com o disposto no referido Decreto-Lei, o vendedor tem o dever de entregar ao consumidor bens que sejam conformes com o contrato de compra e venda (cf. art. 2.º, n.º 1). Tal como dispõe a al. d), do n.º 2 do art. 2.º do Decreto-Lei, os bens não serão conformes quando “[n]ão apresentarem as qualidades e o desempenho habituais nos bens do mesmo tipo e que o consumidor pode razoavelmente esperar, atendendo à natureza do bem”.

Assim sendo, de um sofá espera-se que possa permitir aos seus utilizadores que se sentem sem que a esponja ou enchimento do mesmo ceda de forma anormal ou mesmo que se sinta, imediatamente, a estrutura de madeira do sofá. Não está em causa uma apreciação subjetiva do que seja um sofá confortável, mas, outrossim, se aquele bem permite a sua utilização nos termos comumente expectáveis.

Conforme ensina a doutrina especializada no tema<sup>7</sup>, a análise da conformidade do bem quando estão em causa as características habituais dos bens do mesmo tipo deve ser feita de modo objetivo: o bem tem de ser adequado todas as utilizações habituais, não se bastando a letra da lei somente com a utilização mais habitual. Neste contexto, “as utilizações normais são aquelas que permitem retirar do bem a sua utilidade normal”<sup>8</sup>. Logo, um sofá com as características idênticas àquele que foi adquirido pela Reclamante deve permitir que quem o

---

<sup>5</sup> Cfr. art.1 - B.º, al. a) do Decreto-Lei n.º 67/2003.

<sup>6</sup> Cfr. JORGE MORAIS CARVALHO, *Manual de Direito do Consumo*, 8.ª Edição, Coimbra, Almedina, 2022, p. 40.

<sup>7</sup> Cfr. JORGE MORAIS CARVALHO, *Manual de Direito do Consumo*, 8.ª Edição, Coimbra, Almedina, 2022, pp. 390-391.

<sup>8</sup> Cfr. JORGE MORAIS CARVALHO, *Manual de Direito do Consumo*, 8.ª Edição, Coimbra, Almedina, 2022, pp. 390-391.

utiliza se possa sentar, recostar ou mesmo deitar sem que sinta o seu corpo em contacto com a estrutura de madeira ou sequer o abatimento anormal do enchimento do bem.

Nos termos do art. 3.º, n.º 2 do Decreto-Lei, e considerando que estamos perante uma coisa móvel (cf. arts. 205.º e 204.º do CC), as faltas de conformidade que se manifestem num prazo de dois anos presumem-se existentes já nessa data<sup>9</sup> (destaque nosso).

Por conseguinte, é à Reclamada que cabe provar que a desconformidade não era já existente à data da compra e venda do sofá, cabendo à Reclamante provar apenas o pressuposto basilar de exercício dos seus direitos: a desconformidade do bem. Esta opção legal liberta a Reclamante (consumidor) da difícil prova quanto à existência da desconformidade no momento da celebração do contrato de compra e venda, apenas tendo de demonstrar, naturalmente, a celebração da compra e venda de onde resultou a aquisição do bem e o deficiente funcionamento do mesmo (a desconformidade)<sup>10</sup>.

Neste contexto, conseguiu a Reclamante demonstrar que o sofá não funciona de forma expectável a um bem da sua natureza. Facto este, aliás, também confirmado pela equipa técnica enviada pela Reclamada ao domicílio da Reclamante e que procedeu à análise do sofá e da sua *chaise longue*.

Ademais, demonstrou, igualmente, a Reclamante que a desconformidade surgiu no decurso do prazo dos 24 (vinte e quatro) meses a seguir à celebração do contrato de compra e venda. Com efeito, o sofá foi adquirido no dia 23.10.2021, tendo a desconformidade, por seu turno, sido denunciada junto da Reclamada na data de 05.03.2023. Com uma simples operação aritmética se comprova que ainda não tinham decorrido vinte e quatro meses desde a celebração da compra e venda, não existindo caducidade do direito de ação<sup>11</sup>.

---

<sup>9</sup> Salvo quando tal for incompatível com a natureza da coisa ou com as características da falta de conformidade.

<sup>10</sup> Neste sentido, cfr. JORGE MORAIS CARVALHO, *Manual de Direito do Consumo*, 8.ª Edição, Coimbra, Almedina, 2022, p. 417.

<sup>11</sup> A qual, nos termos do art. 333.º, n.º 1 do CC, é do conhecimento oficioso do Tribunal.



A Reclamada, contudo, não logrou, aos olhos do Tribunal, ilidir, nos termos do art. 350.º, n.º 2 CC, a presunção constante do art.3.º, n.º 2 do Decreto-Lei.

De facto, para iludir a presunção não basta afirmar que o sofá registava danos decorrentes da sua utilização ao longo do tempo ou sequer que não sabiam que uso tem sido dado ao sofá pela Reclamante e pelo seu agregado familiar. Era necessário que demonstrasse qual tinha sido a causa efetiva dessa degradação do enchimento, ou seja, dito de outro modo: para afastar a presunção não basta impugnar o facto<sup>12</sup>. Entende, portanto, o Tribunal que, face à prova produzida, a desconformidade se deve ter por existente no momento da compra e venda.

Face à existência da desconformidade, o Decreto-Lei atribui ao consumidor o conjunto de direitos previstos no art. 4.º, n.º 1, a saber: reparação ou substituição do bem, a redução adequada do preço ou a resolução do contrato. A Reclamante peticionou junto da Reclamada, antes da propositura da ação arbitral, a reparação do bem, não obtendo uma resposta positiva ao seu pedido.

Comece-se por se esclarecer a questão relativa à hierarquia de exercício dos direitos atribuídos à Reclamante. Da redação do preceito legal não decorre a existência de uma hierarquia no exercício dos direitos pela Reclamante, com exceção do que se dispõe no n.º 5 do artigo 4.º<sup>13</sup>: “[o] consumidor pode exercer qualquer dos direitos referidos nos números anteriores, salvo se tal se manifestar impossível ou constituir abuso de direito, nos termos gerais”. Remete-se, deste modo, para os termos gerais de exercício de um direito, os quais se devem configurar dentro dos limites do art. 334.º CC, no qual se dispõe que “[é] ilegítimo o

---

<sup>12</sup> Neste sentido, cfr., entre tantos outros, o acórdão do Tribunal da Relação de Guimarães de 04.05.2023, processo n.º 3337/21.1T8GMR.G1.

<sup>13</sup> Cfr. ALEXANDRE MOTA PINTO, “Venda de Bens de Consumo e Garantias. O Direito Vivido nos Tribunais”, *in I Congresso de Direito do Consumo*, Coimbra, Almedina, 2016, pp. 198 e ss., afirmando o autor desconhecer qualquer caso em que o tribunal tenha qualificado o exercício da resolução do contrato pelo consumidor como abusivo.

exercício de um direito, quando o titular exceda manifestamente os limites impostos pela boa fé, pelos bons costumes ou pelo fim social ou económico desse direito”<sup>14</sup>.

A análise da licitude da escolha que pertence ao consumidor – aqui na posição de Reclamante – apenas pode ser aferida casuisticamente<sup>15</sup> no sentido de determinar se configura uma situação abusiva ou não. No caso em apreço, a Reclamante, no seu e-mail de dia 05.03.2023, solicitou a intervenção da Reclamada com vista à análise do produto e respetiva resolução do problema e estava, inclusivamente, disponível para a substituição do bem. Acedeu, mediante o pedido da Reclamada, a receber a equipa técnica no seu domicílio com vista a analisar o sofá, ficando, depois, a aguardar a decisão técnica da Reclamada. Comportou-se a Reclamada nos mesmos termos em que o bom pai de família o teria feito.

Sucedde, porém, que decorreram mais de trinta dias sem que nada fosse comunicado à Reclamante, pelo que no decurso deste período, a desconformidade permaneceu sem ser repostada, impossibilitando a utilização normal do sofá por parte da Reclamante e do seu agregado familiar.

Além do exposto, o art. 4.º, n.º 2 do Decreto-Lei determina que “a reparação ou a substituição devem ser realizadas dentro de um prazo razoável, tendo em conta a natureza do defeito, e tratando-se de um bem móvel, num prazo máximo de 30 dias, em ambos os casos sem grave inconveniente para o consumidor”. Não só se ultrapassou em muito o prazo de 30 dias, como se verifica existir grave inconveniente para um consumidor que fica privado da comum e

---

<sup>14</sup> Cujo conhecimento é oficioso, tal como se lê em “I - O abuso de direito é de conhecimento oficioso, devendo o tribunal apreciá-lo enquanto obstáculo legal ao exercício do direito, quando, face às circunstâncias do caso, concluir que o seu titular excede manifestamente os limites impostos pela boa-fé, pelos bons costumes e pelo fim social e económico do direito; II - O tribunal está vinculado a tomar conhecimento do abuso de direito se do conjunto dos factos alegados e provados resultarem provados os respectivos pressupostos legais.”, cf. Acórdão do Supremo Tribunal de Justiça, de 20.12.2022, processo n.º 8281/17.4T8LSB.L1.S1

<sup>15</sup> Ainda que a figura do abuso de direito seja consagrada no CC em termos objetivos, pelo que não releva se o titular do direito se encontra consciente de estar a agir em abuso de direito, cfr. ANA PRATA, *Código Civil Anotado*, Vol. I, Coimbra, Almedina, 2017, p. 407.

expectável utilização do sofá, designadamente por não conseguir sentar-se convenientemente em parte do mesmo.

Neste sentido, apenas se pode concluir pela admissibilidade da resolução do contrato por parte da Reclamante, por se entender que a mesma se encontra factual e legalmente fundada e não configura um exercício abusivo do direito.

Os efeitos da resolução são os previstos no art. 433.º do CC, pelo que “[n]a falta de disposição especial, a resolução é equiparada, quanto aos seus efeitos, à nulidade ou anulabilidade do negócio jurídico, com ressalva do disposto nos artigos seguintes”. Assim, deve a Reclamada proceder à devolução do preço à Reclamante (no valor de 1039,20€, mil e trinta e nove euros e vinte cêntimos) e a Reclamante deve devolver o sofá à Reclamada.

A recolha do bem deve ser realizada pela Reclamada, pois o art. 4.º, n.º 1 determina que a reposição da conformidade – mesmo nos casos da resolução do contrato – seja operada sem encargos para o consumidor. No sentido de clarificar o sentido desta disposição legal, o art. 4.º, n.º 3 do Decreto-Lei dispõe que “[a] expressão «sem encargos», utilizada no n.º 1, reporta-se às despesas necessárias para repor o bem em conformidade com o contrato, incluindo, designadamente, as despesas de transporte, de mão-de-obra e material”.

#### **4. DECISÃO**

Pelo exposto, julga-se totalmente procedente a presente reclamação e, em consequência, condena-se a Reclamada no pedido: a resolução do contrato, com os devidos efeitos, devendo a mesma proceder à devolução do preço ao Reclamante para o IBAN a comunicar a este Tribunal pelo mesmo.

A devolução do montante e a recolha do sofá deve ocorrer no prazo de 10 (dez) dias úteis após a comunicação do IBAN à Reclamada.

Fixa-se à ação, para os devidos efeitos, o valor de 1039,20€ (mil e trinta e nove euros e vinte cêntimos), que corresponde ao valor indicado pelo Reclamante e que não mereceu oposição da Reclamada.

Sem custas adicionais.

Notifique, com cópia.

Lisboa, 9 de janeiro de 2024.

A Juiz Árbitro

Daniela Mirante