



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

**Processo nº 980 / 2022**

## **TÓPICOS**

**Serviço:** Artigos para manutenção e melhoria da casa

**Tipo de problema:** Incumprimento da garantia legal

**Direito aplicável:** DL n.º67/2003, de 08 de Abril

**Pedido do Consumidor:** Resolução do contrato e subsequentemente, a restituição do valor pago (949,47€).

---

## **Sentença Nº 295 / 2022**

### **1. PARTES**

Versam os presentes autos sobre a resolução de litígio arbitral em que são

**Reclamante:** ----- com identificação nos autos;

e

**Reclamada:** -----, com identificação nos autos também.

### **2. OBJETO DO LITÍGIO**

Alega a Reclamante, em síntese, que adquiriu junto da Reclamada dois colchões novos, um dos quais já foi objeto de troca por várias ocasiões, no prazo de 18 meses. Pretende a resolução do contrato e a devolução do preço pago com a compra do colchão em questão, de € 949,00 (cf. reclamação a fls. 1 e ss.).

Por sua vez, a Reclamada, por comunicação dirigida ao CACCL, veio reconhecer que o mencionado colchão foi trocado por duas vezes, por defeitos, e que quando a Reclamada quis recolher o mencionado colchão, na sequência de nova queixa da Reclamante, tal não foi possível por recusa da Reclamante (cf. *email* 7 de abril de 2022, a fls. 6).



### **3. FUNDAMENTAÇÃO**

#### **3.1. DE FACTO**

##### **3.1.1. Factos Provados**

Da discussão da causa, resultaram provados os seguintes factos:

1. A Reclamada é uma sociedade comercial que comercializa colchões para camas (cf. fatura-recibo junta a fls. 3);
2. Em 4 de agosto de 2020, a Reclamante comprou à Reclamada, no estado de novo, um colchão para a cama da sua casa, medida 160X220, por € 949,00 (cf. fatura a fls. 3);
3. No momento da entrega do colchão 160X220, este foi devolvido por a respetiva embalagem estar rasgada e aberta e o colchão sujo (cf. declarações da Reclamante);
4. Num segundo momento, poucos meses após a entrega de novo colchão, soltou-se uma mola do seu interior que perfurou a lateral do mesmo (provado por acordo das partes);
5. A Reclamada voltou a trocar o mencionado colchão por outro colchão novo (provado por acordo das partes);
6. Cerca de cinco/seis meses após a entrega de novo colchão 160X220, a Reclamante reportou à Reclamada deformação do mencionado produto (provado por acordo das partes);
7. A Reclamada deslocou-se às instalações da Reclamada para recolher o mencionado colchão, a fim de o entregar na fábrica para análise, deixando, a título de empréstimo, um colchão novo, com 160x200, para a Reclamante não ficar sem colchão (provado por acordo das partes);
8. A Reclamante recusou-se a entregar o seu colchão à Reclamada e a ficar, a título de empréstimo, com um colchão de 160x200 (provado por acordo).



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

### 3.1.2. Factos não provados

Com pertinência para o conhecimento da lide, não se deu provado o seguinte facto:

A. A existência de defeitos no último colchão que a Reclamada entregou à Reclamante;

### 3.1.3. Motivação

A convicção do Tribunal quanto à matéria de facto provada e não provada assentou no conjunto da prova produzida nos autos, analisada, conjugada e criticamente, à luz das regras de experiência e de acordo com juízos de normalidade, segundo as regras da repartição do ónus da prova.

Tal prova consistiu, antes de mais, nos documentos juntos aos autos, tendo assumido especial relevância os documentos especificamente mencionados a propósito de alguns dos factos dados como provados.

Foram ainda tomadas em consideração as declarações de parte da Reclamante que, no essencial, voltou a reiterar o que alegou na sua reclamação.

Quanto às declarações de parte da Reclamada, a mesma voltou a reiterar o quanto alegado na comunicação de 7 de abril de 2022 dirigida ao Centro.

No que concerne ao facto não provado A., a Reclamante alegou defeitos no colchão atual, provenientes de deformação do mesmo. Juntou, para o efeito, duas fotografias de partes do mencionado colchão. Contudo, analisadas as duas fotografias juntas pela Reclamante, não permitem as mesmas dar como provado a existência de defeitos no mencionado colchão. Impunha-se, a nosso ver, prova adicional, como, por exemplo, fotografias integrais do mencionado colchão, filmagem do mesmo, realização de perícia, relatório técnico de vistoria ou outros elementos de prova que permitissem ao Tribunal dar como provado os defeitos que a Reclamante diz que o mencionado colchão padece. Na falta de tais elementos de prova, restam as afirmações da Reclamante que, a nosso ver, não são suficientes. Recorda-se que, nos termos gerais de distribuição do ónus da prova, cabia à Reclamante demonstrar os defeitos do último colchão que a Reclamada lhe entregou.

Termos em que respondeu o Tribunal à matéria de facto do modo acima fundamentado.



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

### 3.2. DE DIREITO

O Tribunal é competente.

As Partes têm personalidade e capacidade judiciárias e são legítimas. Não há nulidades, exceções ou questões prévias de que cumpra oficiosamente conhecer.

\*

Importa, antes de mais, qualificar a relação jurídica em apreço.

A Reclamante adquiriu um colchão de cama para uso não profissional a sociedade que se dedica, com intuito lucrativo, à sua comercialização (cf. factos provados n.ºs 1 e 2). Estamos, assim, perante uma *compra e venda de bens de consumo*, regulada especificamente no Decreto-Lei n.º 67/2003, de 8 de maio, em vigor no momento em que contrato foi celebrado.

Pretende a Reclamante a resolução do contrato celebrado com a Reclamada com fundamento em defeito/desconformidade do último colchão que a Reclamada lhe entregou.

Contudo, uma vez que a análise de tal direito (de resolução) pressupõe, em primeiro lugar, a prova de defeito/desconformidade do bem vendido com o contrato e que tal prova não feita, apenas se pode concluir pela improcedência da pretensão da Reclamante.

### 4. DECISÃO

Pelo exposto, julgo improcedente a presente reclamação e, em consequência, absolvo a Reclamada -----, do pedido.

Fixa-se à ação o valor de € 949,00 (novecentos e quarenta e nove euros), o valor indicado pela Reclamante e que não mereceu a oposição da Reclamada.

Sem custas adicionais.

Notifique, com cópia.

Lisboa, 20 de outubro de 2022.

O Juiz Árbitro,

**(Tiago Soares da Fonseca)**