



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

**Processo nº 5028 / 2022**

---

## **TÓPICOS**

**Serviço:** Mobiliário e acessórios para casa e jardim comunicação

**Tipo de problema:** Impróprio para o objectivo pretendido

**Direito aplicável:** Decreto-Lei nº 67/2003, de 8 de maio

**Pedido do Consumidor:** Entrega de um colchão novo com qualidade ou devolução do montante pago (389,43€).

---

## **SENTENÇA Nº 121 / 2023**

### **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 o Reclamante, em síntese, que adquiriu junto de empresa terceira um colchão novo, fabricado pela Reclamada que foi trocado pela Reclamada por estar defeituoso. Que o colchão trocado pela Reclamada também tinha defeito comunicado à Reclamada e que a mesma se recusou a reparar. Pede, a final, a condenação da Reclamada na devolução do montante que o Reclamante pagou pelo colchão, conforme confirmou em audiência de discussão e julgamento. Indica como valor € 389,43.

Por sua vez, a Reclamada, notificada do agendamento da audiência de discussão e julgamento, limitou-se a remeter aos autos relatório pós-venda que efetuou.



### **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 produz e representa colchões --- (cf. facto do conhecimento público e declarações de ---);
- 2 A 27 de agosto de 2019, o Reclamante comprou na ---, no estado de novo, um colchão para a cama da sua casa, medida 160X220, por € 389,43, da marca --- (cf. fatura junto a fls. 5 e declarações do Reclamante);
- 3 O colchão em causa é de espuma, modelo Adpatex, que se adapta ao corpo dos seus utilizadores, regressando posteriormente à sua posição anterior (cf. declarações do Reclamante, de --- e da testemunha ---);
- 4 O Reclamante adquiriu o mencionado colchão para a sua habitação, onde foi entregue a 16 de setembro de 2019 (cf. fatura junto a fls. 5 e declarações do Reclamante);
- 5 Em novembro de 2020, o Reclamante apresentou reclamação por motivo de mau funcionamento do mencionado colchão, por deformação com a utilização nas extremidades não regressando ao sítio (provado por acordo das Partes);
- 6 A 2 de dezembro de 2020, um técnico da Reclamada deslocou-se à residência do Reclamante para analisar o colchão, confirmando defeito do mesmo (cf. documento junto a fls. 6 “ordem de retirada”, relatório de pós-venda junto aos autos e declarações do Reclamante);
- 7 A 16 de dezembro de 2020, a Reclamada entregou ao Reclamante um novo colchão em troca do anterior (cf. documento junto a fls. 6 e 7 “PosVenda - Trocar”, relatório pós-venda junto aos autos e declarações do Reclamante);
- 8 Passados uns meses de utilização do novo colchão, o Reclamante voltou a queixar-se à Reclamada que o colchão trocado produzia afundamento que o impedia de descansar (cf. relatório pós-venda junto aos autos e declarações do Reclamante);
- 9 A 15 de junho de 2022, o Reclamante apresentou queixa no Serviço de Atendimento da Reclamada, reclamando de cova no colchão (cf. doc. junto a fls. 8 e declarações de ----);
- 10 A 23 de junho de 2022, a Reclamada fez deslocar novo técnico a casa do Reclamante, tendo elaborado novo relatório (cf. doc. junto a fls. 8 e Relatório Pós-venda junto aos autos);



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

11. O colchão do Reclamante tem uma deformidade, não regressando à posição inicial após utilização (cf. declarações do Reclamante, ---e testemunha ----).

### **3.1.2. Factos não provados**

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

A. As condições da garantia do colchão vendido ao Reclamante e respetiva comunicação ao mesmo.

### **3.1.3. Motivação**

A convicção do Tribunal quanto à matéria de facto 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, com especial relevância para os documentos especificamente mencionados a propósito de alguns dos factos dados como provados.

Foram ainda tomadas em consideração as declarações do Reclamante que, no essencial, voltou a reiterar o que alegou na sua reclamação. Que comprou um colchão de espuma para a sua casa da marca ----, que foi trocado por defeito e que, meses mais tarde, o colchão trocado tinha o mesmo problema, afundar no lado e um alto no mesmo. Que a Reclamada analisou o colchão trocado e considerou que não tinha qualquer defeito.

De parte da Reclamada, foi ouvido ----, Responsável do Serviço de Pós-Venda da Reclamada, em Espanha. Questionado quanto aos factos em discussão nestes autos, confirmou que foi trocado o primeiro colchão comprado pelo Reclamante por ter defeito, ao nível da espuma. Que, relativamente ao segundo colchão, a Reclamada não procedeu à respetiva troca apesar do desnível da espuma do mesmo, por entender que estava dentro dos limites previstos na garantia que presta aos colchões que produz.



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



Foi ainda ouvida a testemunha ---, marido do Reclamante, que, no essencial, confirmou que o Reclamante comprou um colchão de espuma para a sua casa da marca ---, que foi trocado por defeito e que, meses mais tarde, o colchão trocado tinha o mesmo problema: afundar no lado e um alto no mesmo. Que a Reclamada analisou o colchão trocado tendo o técnico no local confirmado que não estava bom. Que, mais tarde, a Reclamada considerou que o colchão não tinha qualquer defeito.

No que concerne ao facto não provado A., cabia à Reclamada, nos termos gerais de distribuição da prova, a demonstração das condições gerais da garantia prestada e da sua comunicação ao Reclamante. Contudo, quanto a isto, apenas as temos as declarações de --- de que os defeitos do colchão, em termos de deformação, estavam abaixo do limite dos 10% previstos na garantia. Impunha-se, em nosso entender, prova adicional, tanto mais que o mencionado responsável não esteve presente na compra do mencionado colchão. A começar, desde logo, pela junção aos autos do mencionado Certificado de Garantia.

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

### 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 officiosamente conhecer.

\*

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

O 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 2 e 4). 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 quando o contrato foi celebrado.



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



A questão a resolver nestes autos consiste em saber se o Reclamante tem, ou não, o direito de exigir à Reclamada o reembolso do preço que pagou por um colchão que foi trocado e que, no seu entender, continua desconforme ou com defeitos.

Nos termos do Decreto-Lei n.º 67/2003 em caso de desconformidade do bem com o contrato, o consumidor tem o direito de exigir diretamente do produtor a reparação ou substituição da coisa defeituosa (cf. artigo 6.º).

Esta provado que o Reclamante não comprou à Reclamada o colchão cuja desconformidade se discute nestes autos, mas sim a empresa terceira (cf. facto provado 2). Por outro lado, está provado que a Reclamada é, para efeitos legais, o produtor do bem (cf. facto provado 1 e artigo 1.º-B, al. d) do DL n.º 67/2003).

Ora, conforme se referiu, nos casos em que o consumidor adquiriu do vendedor um bem defeituoso, não tem o direito de exigir o reembolso do preço ao produtor. Este direito, existindo, apenas poderá ser exercido, como resultado da resolução do contrato celebrado com o vendedor (cf. artigo 4.º, n.º 1, do DL 67/2003).

Logo, apesar da deformidade do bem, temos de concluir que a pretensão do Reclamante não procede.

#### **4. DECISÃO**

Pelo exposto, julga-se improcedente a presente reclamação e, em consequência, absolve-se a Reclamada -----, do pedido.

Fixa-se à ação o valor de € 389,43 (trezentos e oitenta e nove euros e quarenta e três cêntimos), o valor indicado pelo Reclamante e que não mereceu a oposição da Reclamada.

Sem custas adicionais.

Notifique, com cópia.

Lisboa, 30 de março de 2023.

O Juiz Árbitro,

**(Tiago Soares da Fonseca)**