

Processo n.º 2260/2025

Sentença n.º 402/2025

1. PARTES

Reclamantes: ---- e ---, devidamente identificados nos autos, com assistência da DECO na pessoa do Dr. ----;

Reclamada: ---, devidamente identificada nos autos, representada pela sua mandatária Dra. ----, devidamente identificada nos autos.

2. SUMÁRIO

I. Os direitos do consumidor na compra e venda de bens de consumo são regulados pelo Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro no que concerne aos negócios jurídicos celebrados após a sua entrada em vigor.

II. Em caso de desconformidade, o consumidor pode opor ao vendedor os direitos consagrados no artigo 15.º do Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro – reparação ou substituição, redução do preço ou resolução do contrato – nos termos e hierarquia aí previstos.

III. Pressupostos essenciais para a procedência dos direitos do consumidor são a existência de uma compra e venda e de uma desconformidade do bem existente à data da entrega do mesmo.

IV. Estando verificado a desconformidade e optando o Reclamante pela resolução, ou caso de improcedência pela substituição, deve ser determinado qual o direito a proceder nos termos dos artigos 15.º e 18.º do Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro.

3. OBJETO DO LITÍGIO

Alegam os Reclamantes que adquiriram um colchão de molas ensacadas marca Pikolin, modelo ARA Pocket, na loja da Reclamada sita no Cascais Shopping, no dia 17.08.2024. O preço do colchão foi de 759 € (setecentos e quarenta e nove euros), a que acresceu o valor

de 50 € (cinquenta euros) da entrega. O bem foi entregue e passou a ser utilizado pelos Reclamantes.

Alegam, contudo, que em janeiro de 2025 se aperceberam que o colchão formou duas concavidades, que corresponde à área em cada um dorme. Neste sentido, e dado o impacto que a situação tem no seu descanso, reportaram a situação à Reclamada com vista a exercerem os seus direitos. Neste contexto, deslocaram-se ao seu domicílio dois técnicos da Pikolin para analisar o colchão e passados uns dias foram informados, por via de chamada telefónica, que o colchão estava dentro dos parâmetros normais. Não lograram obter a substituição do bem junto da Reclamada ou do produtor.

Assim, peticionam ao Tribunal a condenação da Reclamada na resolução do contrato ou na substituição do colchão ao abrigo do Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro.

A Reclamada, por seu turno, alega que o colchão foi entregue nas condições que lhe cumpria ser entregue e sem qualquer defeito, negando, ademais, a existência de uma qualquer desconformidade no colchão. Invoca, ainda, o relatório produzido pelos técnicos da Pikolin, no qual se lê “No Certificado de Garantia da Pikolin assinala que “... os enchimentos dos colchões são constituídos por materias suaves, que podem sofrer alterações,...assim como se considera normal uma perda de 10% de altura do colchão...” [sic] e “Concluimos que após revisão do produto que o mesmo não apresenta defeito de fabrico”. Pede a sua absolvição do pedido.

Não foi possível conciliar a posição das partes.

4. FUNDAMENTAÇÃO

4.1. DE FACTO

4.1.1. 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, entre outros;
- b) No dia 17.08.2024, os Reclamantes adquiriram um que adquiriram um colchão de molas ensacadas marca Pikolin, modelo ARA Pocket, na loja da Reclamada sita no Cascais Shopping;
- c) O preço do colchão foi de 759 € (setecentos e quarenta e nove euros), a que acresceu o valor de 50 € (cinquenta euros) da entrega;
- d) O bem foi entregue e passou a ser utilizado pelos Reclamantes.
- e) O colchão apresenta duas concavidades, que se situam na área em cada um dos Reclamantes se deita no mesmo;
- f) Esta configuração impacto o descanso dos Reclamantes;
- g) Deslocaram-se ao seu domicílio dos Reclamantes dois técnicos da Pikolin para analisar o colchão;
- h) A Pikolin informou os Reclamantes, por via de chamada telefónica, que o colchão estava dentro dos parâmetros normais;
- i) Foi negada a substituição do bem;
- j) Foi emitido um relatório técnico pelos funcionários da Pikolin onde se lê “No Certificado de Garantía da Pikolin assinala que “... os enchimentos dos colchões são constituídos por materias suaves, que podem sofrer alterações,...assim como se considera normal uma perda de 10% de altura do colchão...” [sic] e “Concluímos que após revisão do produto que o mesmo não apresenta defeito de fabrico”.

4.1.2. 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 uma utilização anormal ou desadequada do colchão pelos Reclamantes.

4.1.3. Motivação

A convicção do Tribunal quanto à matéria de facto fundou-se no conjunto de documentos juntos aos autos, incluindo as fotografias juntas aos autos pelos Reclamantes após a audiência na utilização do prazo adicional concedido pelo Tribunal, bem como na prova produzida na audiência de discussão e julgamento, incluindo as declarações das partes.

Ademais, cumpre, nesta sede, esclareceu que a Reclamada enviou a sua contestação em violação do prazo estabelecido no Regulamento do Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa, tendo sido ordenado o seu desentranhamento dos autos, mas admita defesa oral. Foi, em virtude da sua necessidade para a descoberta da verdade material, que enviasse o relatório dos técnicos Pikolin e a respetiva ficha do produto, tendo sido concedido prazo de quarenta oito horas úteis para pronúncia aos Reclamantes.

A análise da prova produzida junto do Tribunal foi realizada pelo mesmo à luz das regras da repartição do ónus da prova, recorrendo a juízos de normalidade e de experiência.

Deste modo, de acordo com o princípio geral relativo à produção de prova, consagrado no artigo 342.º, n.º 1 do CC¹, “[à]quele que invocar um direito cabe fazer a prova dos factos constitutivos do direito alegado” e, nos termos do n.º 2 da mesma norma “[a] prova dos factos impeditivos, modificativos ou extintivos do direito invocado compete àquele contra quem a invocação é feita”. Neste sentido, os Reclamantes lograram demonstrar junto do Tribunal que celebraram a compra e venda e que o colchão apresenta duas depressões na estrutura, vulgo covas.

No que respeita ao facto não provado a), este constitui um facto impeditivo do direito alegado pelos Reclamantes, pelo que de acordo com as regras gerais do ónus da prova, mormente artigo 342.º, n.º 2 do CC, a sua prova caberia à Reclamada. Destarte, determina a referida norma do CC que “[a] prova dos factos impeditivos, modificativos ou extintivos do direito invocado compete àquele contra quem a invocação é feita”. Não há, contudo, nos autos nenhum elemento que permita concluir pela verificação de uma utilização anormal do colchão pelos Reclamantes, sobretudo se atendermos ao período reduzido que mediou

¹ CC – Código Civil.

a compra e a denúncia dos problemas no mesmo. Não basta alegar um facto, é necessário, neste contexto, provar o mesmo: não foi junta prova documental, nem testemunhal nesse sentido, pelo que o Tribunal não pode considerar o facto como provado. O relatório técnico além de sucinto limita-se a negar o defeito e a citar a ficha do produto, não dotando o Tribunal de quaisquer informações que lhe permitam concluir em sentido oposto. Pelo exposto, assim fundou o Tribunal a sua convicção quanto à matéria considerada como provada e não provada.

4.2. DE DIREITO

*

O Tribunal é competente para a resolução do presente litígio, ao abrigo do artigo 14.º, n.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 dos artigos 4.º e 5.º do Regulamento Harmonizado para todos os Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo.

As partes têm personalidade e capacidade judiciárias e são legítimas.

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

**

Entre os Reclamantes e a Reclamada foi celebrado um contrato de compra e venda (artigo 874.º CC) de coisa móvel (um colchão de molas ensacadas marca Pikolin, modelo ARA Pocket), pelo preço de 759 € (setecentos e quarenta e nove euros), a que acresceu o valor de 50 € (cinquenta euros) da entrega.

Na atualidade, a compra e venda para consumo é regulada pelo Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro, importando ver o preenchimento do âmbito deste diploma. A Reclamada é uma sociedade comercial e os Reclamantes adquiriram o colchão para um uso não profissional, pelo que nos encontramos perante uma relação de consumo, na modalidade

de compra e venda para consumo. As definições de consumidor e profissional, para efeitos da aplicação do regime jurídico da compra e venda para consumo, podem ser encontradas, respetivamente, nas als. g) e o) do artigo 2.º do Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro. Está, deste modo, preenchido o âmbito de aplicação do Decreto-Lei n.º 84/2021, tendo aplicação os direitos aí previstos caso se verifique um caso de desconformidade.

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 (v. artigo 5.º do referido Decreto-Lei n.º 84/2021). Atendendo ao disposto no mencionado preceito legal, entendem-se por conformes os bens que cumpram os requisitos estabelecidos nos artigos 6.º a 9.º do referido Decreto-Lei.

Nos termos do diploma em questão, existem requisitos subjetivos (artigo 6.º) e objetivos (artigo 7.º) de conformidade dos bens. Segundo o artigo 7.º, n.º 1, al. d) do Decreto-Lei n.º 84/2021, os bens objeto do contrato de compra e venda para consumo devem “[c]orresponder à quantidade e possuir as qualidades e outras características, inclusive no que respeita à durabilidade, funcionalidade, compatibilidade e segurança, habituais e expectáveis nos bens do mesmo tipo considerando” (destaque nosso).

Mesmo tratando de um colchão de molas ensacadas, e admitindo que a perda de densidade dos materiais seja, efetivamente, uma característica do bem, não se compreende como pode atingir aquelas dimensões. Ou seja, das fotografias juntas aos autos verifica-se a existência de duas concavidades em permanência num colchão que ainda não tinha registado um ano de utilização. Que os materiais se moldem ao corpo do utilizador durante a utilização é uma realidade, duas depressões que não regressam à forma original do colchão é algo completamente distinto. Neste sentido, dispõe o artigo 12.º, n.º 1 do Decreto-Lei n.º 84/2021, que o “profissional é responsável por qualquer falta de conformidade que se manifeste no prazo de três anos a contar da entrega do bem”.

Em virtude do disposto no preceito legal, cumpre, nestes termos, aos Reclamantes, como pressuposto basilar para tutelar os seus direitos, demonstrar a existência da compra e venda do bem e, posteriormente, da desconformidade. E essa prova foi feita.

Por outro lado, o artigo 13.º, n.º 1, do Decreto-Lei n.º 84/2021 dispõe, quanto ao ónus da prova, o seguinte: 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 do bem. O vendedor pode ilidir essa presunção de desconformidade, designadamente demonstrando que a mesma não existia no momento da entrega, mas surgiu depois devido a um facto que não é imputável ao vendedor.

Sucede, porém, que a Reclamada não fez prova de um facto que pudesse permitir ao Tribunal concluir que não estamos perante uma desconformidade. Por conseguinte, não existiu uma elisão da presunção contida no artigo 13.º, n.º 1 do Decreto-Lei n.º 84/2021. O próprio relatório técnico junto aos autos pela Reclamada é manifestamente insuficiente para fundar uma convicção distinta no Tribunal.

Estando comprovada a desconformidade, importa analisar quais os direitos do consumidor. Atendendo a que estamos no âmbito do Decreto-Lei n.º 84/2021, assiste ao Reclamante consumidor um conjunto de direitos, consagrados no artigo 15.º, n.º 1 do referido diploma, são eles: a) a reposição da conformidade, através da reparação ou da substituição do bem; b) a redução proporcional do preço; ou c) a resolução do contrato. A escolha dos direitos cabe ao consumidor, porém deve ser efetuada nos termos do n.º 2 do artigo 15.º, ou seja, de acordo com a hierarquia aí estabelecida.

Os Reclamantes peticionam resolução do contrato ou subsidiariamente a substituição. Neste sentido, apresentam os Reclamantes pedidos subsidiários, principiando pela resolução do contrato.

De acordo com o artigo 15.º, n.º 1, al. a) do referido Decreto-Lei, permite-se que os Reclamantes optem pela reparação ou substituição do bem com vista à reposição da conformidade, sendo essa escolha livre, apenas permitindo lançar mão da resolução do contrato nas hipóteses do n.º 4 do referido preceito.

Assim, nos termos do artigo 15.º, n.º 4, al. a), iii), determina-se que o consumidor tem direito à resolução do contrato quando o profissional “[t]enha recusado repor a conformidade dos bens nos termos do número anterior”, o que foi o que se verificou nos presentes autos. Os efeitos da resolução do contrato são os contemplados no artigo 20.º do Decreto-Lei n.º 84/2021, importando, no presente caso, o disposto nos n.ºs 4 e 5 do referido artigo. Deste modo, determina o n.º 4 que “o exercício do direito de resolução do contrato no seu conjunto ou, nos termos do número anterior, em relação a alguns dos bens, determina: “a) a obrigação de o consumidor devolver os bens ao profissional, a expensas deste; b) a obrigação de o profissional reembolsar o consumidor do preço pago pelos bens após a sua receção ou de prova do seu envio, apresentada pelo consumidor”. Por conseguinte, determina o Tribunal a resolução do contrato.

5. DECISÃO

Pelo exposto, julga-se totalmente procedente a presente reclamação e, em consequência, condena-se a Reclamada na resolução do contrato a realizar no prazo de 20 (vinte) dias úteis.

6. VALOR DA CAUSA

Fixa-se à ação, para os devidos efeitos, o valor de 799 € (setecentos e nove e nove euroa), que corresponde ao valor do pedido deduzido pelos Reclamantes e que não mereceu oposição da Reclamada.

Sem custas adicionais.

Notifique, com cópia.

Lisboa, 17 de outubro de 2025,

A Juiz Árbitro

(Daniela Mirante)