Processo nº 119/2026

Sentença n.º 323/2026

SUMÁRIO:

A garantia comercial vincula o seu emitente nos termos da respetiva declaração.

1. PARTES

Reclamante: ---, devidamente identificada nos autos;

Reclamada: ----., devidamente identificada nos autos;

2. OBJETO DO LITÍGIO

A Reclamante pede a resolução do contrato, com a consequente devolução de 341,10 €.

3. AUDIÊNCIA DE JULGAMENTO

A 18/06/2026 realizou-se audiência de julgamento. Estava presente apenas a reclamante. Apesar de corretamente notificada, a reclamada optou por não comparecer. Foi tentado o contacto telefónico, sem sucesso. O tribunal considerou estarem salvaguardados os princípios do processo justo, pelo que a audiência prosseguiu, tendo sido ouvida a reclamante. Não houve apresentação de testemunhas.

4. FUNDAMENTAÇÃO

4.1. DE FACTO

Ficou provada por prova documental a celebração entre a reclamante e a empresa ---., no dia 05/03/2021, do contrato de compra e venda de colchão ---- pelo valor de € 341,10€. A reclamada é a produtora do referido colchão.

No dia 06/01/2025, a reclamante apresentou uma reclamação junto da reclamada, alegando que o colchão se havia tornado extremamente desconfortável, uma vez que tinha começado a abrir brechas.

O tribunal considera provada a desconformidade do colchão, tendo em conta as fotografias juntas ao processo onde são visíveis irregularidades no material.

A reclamante sustenta o seu pedido na garantia comercial oferecida pela reclamada. Encontra-se junto ao processo uma cópia do conteúdo da página da internet da reclamada, com o respetivo link. Aí é possível ler que os colchões da marca têm uma garantia de 10 anos, comprometendo-se a reclamada a trocar o colchão desconforme.

A reclamante não apresentou nenhuma prova de que a reclamada se tenha comprometido a resolver o contrato em caso de desconformidade.

4.2. DE DIREITO

O Tribunal é competente para a resolução do presente litígio, ao abrigo do artigo 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 dos artigos 4.º e 5.º do Regulamento do Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa (CACCL).

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 empresa ---., foi celebrado, no dia 5 de março de 2021, um contrato de compra e venda de um colchão ---, pelo preço de 341,10 €. A reclamante destina o colchão a fins alheios à sua atividade profissional, enquanto a vendedora atuou no exercício da sua atividade comercial, pelo que se trata de um contrato de compra e venda de bem de consumo.

Tendo o contrato sido celebrado no dia 5 de março de 2021, é aplicável o Decreto-Lei n.º 67/2003, de 8 de abril. O Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro, apenas se aplica aos contratos celebrados após a sua entrada em vigor (1 de janeiro de 2022).

A reclamada ----., não foi parte no contrato de compra e venda, intervindo no presente processo na qualidade de representante da produtora do colchão.

A resolução do contrato constitui um direito que pode ser exercido perante o vendedor, enquanto contraparte do consumidor, implicando a extinção do contrato e a restituição das prestações realizadas. O artigo 6.º do Decreto-Lei n.º 67/2003 prevê a responsabilidade direta do produtor perante o consumidor. Nos termos desse preceito, o consumidor pode exigir diretamente ao produtor a reparação ou a substituição do bem desconforme. Esta responsabilidade direta não abrange, porém, a redução do preço ou a resolução do contrato de compra e venda.

Além deste aspeto, os direitos resultantes da garantia legal estavam sujeitos ao prazo de dois anos a contar da entrega do bem. Tendo a desconformidade sido denunciada apenas no dia 6 de janeiro de 2025, quase quatro anos depois, já não poderia a reclamante exercer contra a produtora os direitos decorrentes da responsabilidade direta.

A pretensão da reclamante deve, por isso, ser apreciada à luz da garantia comercial de 10 anos oferecida pela reclamada enquanto produtora. Nos termos do artigo 9.º do Decreto-Lei n.º 67/2003, a declaração pela qual o produtor se compromete a reparar, substituir,

reembolsar o preço ou ocupar-se de outro modo do bem vincula o seu autor nas condições constantes da declaração de garantia e da publicidade correspondente.

No caso, encontra-se demonstrado que a reclamada publicitava uma garantia de 10 anos para os colchões da marca, comprometendo-se, em caso de desconformidade abrangida pela garantia, a proceder à troca do colchão. A reclamada encontra-se, portanto, vinculada ao conteúdo dessa garantia comercial.

Todavia, não ficou provado que a reclamada se tenha comprometido a resolver o contrato ou a devolver o preço pago pela reclamante. A substituição do colchão e a resolução do contrato constituem meios de tutela distintos. A substituição mantém o contrato e proporciona ao consumidor outro bem conforme, enquanto a resolução extingue o contrato e implica a restituição das prestações realizadas.

A garantia comercial não pode ser ampliada para abranger um benefício que a produtora não prometeu. Acresce que a reclamada, não sendo parte no contrato de compra e venda, não pode ser condenada na resolução desse contrato.

Assim, embora se considere provada a desconformidade do colchão e a vinculação da reclamada, enquanto produtora, à garantia comercial (de substituição), não assiste à reclamante o direito de exigir à reclamada a resolução do contrato e a devolução do preço. O pedido formulado deve, assim, ser julgado improcedente.

5. DECISÃO

Pelo exposto, julga-se improcedente a presente ação, absolvendo-se a reclamada do pedido.

Sem custas adicionais.

Notifique.

Lisboa, 21 de julho de 2026.

A Árbitra

Joana Campos Carvalho