



RAL I
CICAP I

CENTROS DE ARBITRAGEM
Resolução Alternativa de Litígios de Consumo

CENTRO DE INFORMAÇÃO DE CONSUMO E
ARBITRAGEM DO PORTO

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

SENTENÇA

PROC N.º. 75/2022

TAC

GAIA

Requerente: _____, devidamente
identificado nos autos.

Requerida: _____
devidamente identificada nos autos.

SUMÁRIO: Desresponsabilização da requerida. Inexistência de desconformidade.

Vem o requerente solicitar a substituição do colchão por outro da mesma marca e modelo e de igual valor.

Para tanto,

O requerente comprou à requerida um colchão pelo preço de 521,50 €. Tendo manifestado uma desconformidade, em outubro de 2019, a requerida substituiu-o por outro.

O requerente efetuou o pagamento à requerida da diferença de valores cifrada em 132,08 €.

O requerente pagou no total a quantia de 653,58 €.

Este colchão (o atual) apresenta uma desconformidade traduzida num afundamento anormal na zona da anca, que provoca desconforto e dores diárias nas costas afetando negativamente o descanso e saúde deste.

Protocolo com o Centro de Informação de Consumo e Arbitragem do Porto
VILA NOVA DE



CÂMARA MUNICIPAL



RAL I
CICAP I

CENTROS DE ARBITRAGEM
Resolução Alternativa de Litígios de Consumo

CENTRO DE INFORMAÇÃO DE CONSUMO E
ARBITRAGEM DO PORTO

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

Apresentou reclamação tendo a requerida deslocado à habitação do requerente um técnico para avaliar a situação em causa (27/10/21).

A requerida colocou um nível durante uns segundos em cima do colchão, várias horas após o requerente se ter levantado, o que não reflete a desconformidade de que o colchão padece.

A requerida informou o requerente que não foi verificada qualquer anomalia no colchão.

O requerente discordando efetuou outras reclamações em 13/12/2021, 20/12/2021, 4/1/2022 e 6/1/2022 (doc 2 a 4)

A requerida sempre enjeitou qualquer responsabilidade.

Devidamente citada a requerida não compareceu em audiência arbitral, mas apresentou documentação relativa e dirigida aos presentes autos, e relativa à inspeção efetuada ao bem em causa.

Assim refere que,

Em 29/10/2021 efetuou assistência ao colchão, inspecionando-o, medindo-o, tendo verificado que o colchão cumpre os parâmetros permitidos pelo sistema de medição de afundamento do colchão e que como tal não apresenta afundamentos ou protuberâncias.

A base sobre a qual o colchão assenta também não apresenta afundamentos ou anomalias que possam afetar o volume do colchão.

Juntou fotos demonstrativas de não afundamento.



RAL I
CICAP I

CENTROS DE ARBITRAGEM
Resolução Alternativa de Litígios de Consumo

CENTRO DE INFORMAÇÃO DE CONSUMO E
ARBITRAGEM DO PORTO

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

Tendo sido admitidas as imagens e vídeos juntos aos autos pelo requerente em audiência arbitral estas foram alvo de contraditório proferido pela requerida nos seguintes termos:

Descrevem-se as características do colchão e que qualquer afundamento superior a 10% da altura do colchão é considerada uma desconformidade. Trata-se de uma marca de descanso normal quando esta não ultrapassa 2 cm do colchão.

Foi efetuada inspeção ao colchão tal como anteriormente referido, juntamente com as fotos e a régua de medição, concluiu-se que o colchão não apresenta defeito de fabrico e que o comportamento deste se encontra dentro das características e usos que dele se faz. As formas do corpo são normais face às características dos materiais, adaptáveis e termo sensíveis.

Foi, pois, afastada a presunção legal.

Da análise dos factos apresentados e das provas resultantes da audiência arbitral, tudo ponderado, conclui-se que inexistem quaisquer desconformidades no colchão em causa.

As medições foram efetuadas, o afundamento foi medido, a altura do colchão foi medida, as características deste devidamente explicadas, a marca do corpo considerada normal, o colchão não apresenta afundamentos nem protuberâncias e a base no qual assenta não apresenta desconformidades.

A requerida cumpriu os seus deveres legais de assistência e de informação do requerente face à reclamação apresentada, foi inspecionar o colchão, elaborou um relatório técnico pormenorizado,



tendo mesmo numa ocasião anterior substituído um outro colchão por este de que ora se reclama.

Não se vislumbram por parte da requerida qualquer violação da legislação do consumo que a faça incorrer em responsabilidade perante o requerente.

Neste sentido,

Julga-se a reclamação apresentada, totalmente improcedente e, em consequência, absolve-se a requerida do pedido efetuado.

Sem custas por não serem devidas

Registe e notifique.

Vila Nova de Gaia, 21 de abril de 2023

Rui Moreira Chaves

Juiz árbitro