

## **Sentença Arbitral**

**Processo de Arbitragem n.º 2760\_2024.**

Demandante:

Demandada:

**Resumo da Sentença Arbitral** (elaborado pelo árbitro): **1.º** Em caso de falta de conformidade do bem com o contrato, o consumidor tem direito a que esta seja reposta sem encargos, por meio de reparação ou de substituição, à redução adequada do preço ou à resolução do contrato (**artigo 15.º/1**, do Decreto-Lei n.º84/2021, de 18/10); **2.º** O consumidor tem direito à informação para o consumo (**artigo 3.º/alínea d**), da Lei n.º24/96, de 31/07); **3.º** O consumidor tem direito à informação em particular (**artigo 8.º/1**, da Lei n.º24/96, de 31/07); **4.º** O fornecedor de bens tem o dever de informar o consumidor de forma clara, objetiva e adequada, a não ser que essa informação resulte de forma clara e evidente do contexto, nas fases de negociação e de celebração do contrato, acerca, nomeadamente, as características principais dos bens (**artigo 8.º/1/alínea**)); **5.º** A discordância e/ou descontentamento da demandante relativamente às características e/ou funcionamento do bem adquirido não consubstancia uma falta de conformidade do bem nos termos e para os efeitos previstos nos **artigos 6.º e 7.º** do Decreto-Lei n.º84/2021, de 18/10; **6.º** Demonstrando-se que o bem não se apresenta desconforme com o contrato de compra e venda e, ainda, que a demandada assegurou o direito da demandante à informação em particular deste bem, este tribunal concluiu que não lhe assiste o direito à resolução do contrato.

### **I. - Relatório:**

#### **A. - Das Partes e do Objeto da Ação Arbitral:**

A demandante \_\_\_\_\_ residente na \_\_\_\_\_  
em Gondomar, apresentou uma reclamação no CICAP,  
à qual foi atribuída o número **2760\_2024**, contra a demandada \_\_\_\_\_.

Tendo-se frustrado a possibilidade de celebração de um acordo entre as partes o processo prosseguiu, então, para a sua fase arbitral, por vontade expressa da demandante.

Por se tratar de arbitragem necessária, nos termos e para os efeitos do disposto no **artigo 14.º/1/2**, da Lei n.º24/96, de 31/07, na sua redação atualizada, compete a este tribunal julgar e decidir este litígio.

A instância arbitral estabilizou-se, por isso, com as partes acima identificadas, não se tendo verificado qualquer modificação subjetiva decorrente da intervenção de novas partes.

De igual modo os pedidos e causa de pedir constantes da reclamação inicial da demandante não foram objeto de alteração, que se dão aqui por integralmente reproduzidos para todos os efeitos, e consistem, em suma, na resolução do contrato e devolução do preço com fundamento na desconformidade daquele com o contrato.

Por sua vez, a demandada contestação a ação arbitral defendendo-se por impugnação e exceção e pugnando, a final, pela improcedência total, por não provada, da ação arbitral, e pela sua absolvição do pedido.

#### **B. – Constituição do Tribunal Arbitral:**

Nos termos do **artigo 13.º** do regulamento do CICAP o tribunal arbitral é constituído por um único Árbitro.

O árbitro signatário da presente sentença arbitral foi designado para o efeito pelo CICAP e aceitou a nomeação na data mencionada nos autos deste processo.

#### **C. – Audiência Arbitral** (artigo 14.º do Regulamento do CICAP):

Nos termos do **artigo 14.º** do Regulamento do CICAP as partes foram notificadas da data, hora e local da audiência arbitral, precedida da tentativa de conciliação prevista no **artigo 11.º** do referido regulamento.

A demandada apresentou contestação escrita no prazo concedido para o efeito.

A audiência arbitral realizou-se na sede deste Tribunal Arbitral, no Porto, no dia 20-02-2025, pelas 10:00.

A demandante esteve presente e representada pela Sr.<sup>a</sup> Dr.<sup>a</sup> [nome] Jurista da DECO, e a demandada esteve representada pela Sr.<sup>a</sup> Dr.<sup>a</sup> [nome], Advogada, não tendo as partes logrado a composição amigável deste litígio arbitral em sede de conciliação.

Finda a audiência arbitral foi elaborada a respetiva ata e assinada pelo árbitro signatário e pela Ex.ma Senhora Secretária do CICAP presente na audiência.

## **II. – Saneamento e Valor da Causa:**

Este tribunal arbitral é competente, foi validamente constituído, as partes têm personalidade e capacidade judiciárias e são legítimas.

O processo é o próprio tendo em conta a causa de pedir e o pedido e está isento de quaisquer nulidades que tenham de ser apreciadas ou questões que obstem ao conhecimento do mérito da causa.

Compete a este tribunal fixar o valor da causa arbitral no uso dos poderes que lhe são conferidos pelo disposto no **artigo 14.º** do regulamento do CICAP e, subsidiariamente, pela remissão operada pelo disposto no **artigo 19.º**, nos termos da Lei da Arbitragem Voluntária e do Código do Processo Civil (**artigo 306.º/1**).

A demandante pretende a resolução do contrato com fundamento na desconformidade do bem com o contrato.

A demandada pretende, precisamente, o contrário, a declaração de conformidade do bem com o contrato e, conseqüentemente, a improcedência da ação arbitral e a sua absolvição dos pedidos, pois, no seu entendimento, o bem não manifesta qualquer falta de conformidade.

Analisando o pedido e a causa de pedir à luz das regras previstas no CPC para a verificação do valor da causa fixa-se o valor da causa em **€385,00**, recorrendo ao critério previsto no **artigo 296.º/1**, do CPC, em virtude de ser o valor do bem objeto deste litígio arbitral.

**Cumpre, por isso, apreciar e decidir:**

### III. – Enquadramento de Facto:

Finda a produção de prova e tendo em conta a posição assumida pelas partes nos presentes autos, as declarações de parte prestadas pela demandante e pelo marido, os documentos juntos aos autos pelas partes, os factos confessados, admitidos por acordo e/ou provados por documentos, em conjugação, ainda, com as regras da experiência e com os juízos da normalidade da vida, **resultaram provados**, com relevância para a decisão desta causa arbitral, os **factos seguintes**:

1. A demandada dedica-se com escopo lucrativo à venda de colchões, entre outras atividades previstas no seu objeto social discriminadas no artigo 1.º da reclamação inicial;
2. A demandante celebrou com a demandada, presencialmente, no estabelecimento comercial desta em Vila Nova de Gaia, em 10-07-2022, um colchão da marca “Summer”, modelo “S.Plus 160cm\*200cm), pelo qual pagou a quantia de €385,00;
3. A demandada informou a demandante acerca das características do colchão antes da celebração do contrato;
4. A demandante viu e testou o colchão antes da celebração do contrato;
5. O colchão adquirido pela demandante é viscoelástico;
6. O colchão viscoelástico é confeccionado a partir de uma espuma de poliuretano;
7. O colchão viscoelástico caracteriza-se pela sua capacidade de adaptabilidade;
8. Fruto do seu uso o colchão viscoelástico vai-se ajustando ao peso e ao formato do utilizador;
9. O colchão viscoelástico é recomendado para ser usado por casais por causa da independência da zona de utilização;



**CICAP**  
TRIBUNAL ARBITRAL  
DE CONSUMO



**RAL**  
Resolução Alternativa de Litígios



CENTROS  
DE ARBITRAGEM

10. Um ano após a aquisição do colchão, aproximadamente, a demandante constatou a existência de um “buraco” no colchão;
11. Um ano e um mês, ou seja, em agosto de 2024, a demandante denunciou a situação à demandada;
12. O colchão foi utilizado durante vinte e cinco meses até a demandante ter denunciado a situação à demandada;
13. A demandada recusou a reparação ou substituição do colchão com fundamento na inexistência de qualquer desconformidade do mesmo com o contrato;
14. O colchão apresenta ondulações em toda a sua extensão e largura;
15. As ondulações são fruto da utilização diária de um colchão viscoelástico.

**Não existem outros factos, provados ou não provados, com relevância para esta sentença arbitral.**

Este Tribunal Arbitral **formou a sua convicção** do modo seguinte:

- a) Quanto ao facto n.º1 por consulta do portal do Ministério da Justiça relativo à publicação de atos societários;
- b) Quanto ao facto n.º2 pela fatura junta com a reclamação inicial e por acordo das partes;
- c) Quanto aos factos n.ºs 3-4 pelas declarações de parte prestadas pela demandante e pelo marido, \_\_\_\_\_, na audiência arbitral;
- d) Quanto ao facto n.º5 por acordo das partes;
- e) Quanto aos factos n.ºs 6-9 por se tratar de factos notórios e do conhecimento público;
- f) Quanto aos factos n.ºs 10-12 pelas declarações de parte prestadas pela demandante e pelo marido, F \_\_\_\_\_, na audiência arbitral;
- g) Quanto ao facto n.º13 por acordo das partes;
- h) Quanto ao facto n.º14 pelo registo fotográfico junto com a reclamação inicial;

i) Quanto ao facto n.º15 pelo registo fotográfico junto com a reclamação inicial e por se tratar de facto notório.

Para o apuramento da matéria de facto revelaram-se determinantes a consulta do portal do Ministério da Justiça, a fatura e o registo fotográfico, juntos com a reclamação inicial, os factos admitidos por acordo, as declarações de parte prestadas pela demandante e pelo marido e os factos notórios e de conhecimento público.

A convicção deste Tribunal Arbitral foi formada a partir destes meios de prova.

A partir da consulta do portal do Ministério da Justiça este tribunal arbitral logrou apurar que o objeto social da demandada inclui, entre outras, a venda de colchões.

A partir da fatura junta com a reclamação inicial este tribunal arbitral logrou apurar a data, local, natureza, objeto e preço do contrato celebrado entre as partes.

A partir das declarações de parte prestadas pela demandante e pelo marido, que consubstanciam confissões arbitrais não escritas, ou seja, orais, cuja força probatória é apreciada livremente por este tribunal arbitral (artigo 358.º, do Código Civil), este tribunal arbitral logrou apurar que a demandada informou a demandante acerca das características do colchão, e esta viu e testou o colchão, antes da celebração do contrato, atribuindo, por isso, a estas declarações força probatória plena contra a demandada, enquanto confitente, porquanto se traduzem no reconhecimento de factos que lhe são desfavoráveis.

A partir do registo fotográfico junto aos autos este tribunal arbitral logrou apurar o estado do colchão.

Da conjugação do registo fotográfico acima citado com o conhecimento público e notório das características de um colchão viscoelástico este tribunal arbitral formou, então, a convicção que o mesmo não se revela desconforme com o contrato, ou seja, não se apresenta “defeituoso”, por um lado, e que a ondulação verificada em toda a sua extensão e largura é fruto da utilização diária e das características de adaptabilidade próprias de um colchão desta natureza.

Pese embora, a demandada tenha contestado a ação arbitral, a verdade é que a demandante beneficia da presunção legal, consagrada no **artigo 11.º/11**, do Decreto-Lei 84/2021, de 18/10, (“11 - Incumbe ao profissional a prova do cumprimento das obrigações estabelecidas no presente artigo.”), recaindo, desse modo, sobre a demandada, o ónus de ilidir tal presunção, nos termos e para os efeitos previstos no **artigo 350.º/1/2**, do Código Civil, que consagra que “2. As presunções legais podem, todavia, ser ilididas mediante prova em contrário, exceto nos casos em que a lei o proibir.”.

Em face do exposto, este tribunal arbitral conclui, então, que a demandante não logrou provar os factos constitutivos do direito alegado, à luz das regras do ónus da prova previsto no **artigo 342.º**, do Código Civil, e que a demandada conseguiu, ao invés, provar os factos impeditivos do direito alegado pela demandante, de acordo com disposto no **artigo 342.º/2**, do Código Civil.

#### **IV. – Enquadramento de Direito:**

Pela presente ação arbitral a demandante pretende a resolução do contrato invocando, para o efeito, que este se apresenta desconforme em resultado de faltas de conformidade do bem com o contrato.

Por sua vez a demandada contesta o direitos invocado pela demandante, pois, no seu entendimento, o bem não manifesta qualquer falta de conformidade, mas, ao invés, que o está em causa é a discordância daquela com as características do bem e/ou o descontentamento com o modo de funcionamento do mesmo, e que por isso não lhe assiste o direito invocado à luz do **artigo 15.º** do Decreto-Lei n.º84/2021, de 18/10.

#### **Vejamos, então, se assiste razão à demandante na sua pretensão:**

Em face da matéria de facto que resultou provada e não provada este tribunal arbitral é chamado, assim, a pronunciar-se sobre duas questões essenciais.

A primeira questão diz respeito a saber se o bem adquirido pela demandante manifestou alguma falta de conformidade e, em caso de resposta afirmativa, se a mesma é imputável à demandada, ou seja, se resulta de um defeito de fabrico, que se traduz numa violação do

disposto no **artigo 5.º**, do diploma acima citado, e que lhe confira, por isso, o direito à resolução do contrato nos termos da norma do citado **artigo 15.º** do mesmo diploma.

A segunda questão passa por saber se a demandada violou o direito à informação em particular, consagrado no **artigo 8.º**, da Lei n.º24/96, de 31/08, que assiste à demandante enquanto consumidora, designadamente, o direito a ser informada particularmente quanto às características principais do bem.

Sem prejuízo do que infra se dirá especificamente quanto as estas duas questões, este tribunal arbitral responde, desde já, negativamente às duas questões, ou seja, o colchão não manifestam qualquer falta de conformidade e a demandada não violou o direito da demandante à informação particular relativamente às características do citado bem.

Quanto à primeira questão resultou suficientemente da matéria de facto provada que não foi detetado qualquer defeito no colchão.

Por isso e contrariamente ao que foi alegado pela demandante, o bem não se apresenta em desconformidade com o contrato e, conseqüentemente, a demandada não violou o contrato de compra e venda e a norma consagra no **artigo 5.º**, que consagra que “1 – O profissional deve entregar ao consumidor bens que cumpram os requisitos constantes dos artigos 6.º a 9.º, sem prejuízo do disposto no artigo 10.º”.

Não se verificando a desconformidade do bem e não tendo ocorrido a violação da norma acabada de citar não assiste, assim, à demandante os direitos à resolução do contrato, previsto no **artigo 15.º**, daquele diploma, porquanto o reconhecimento e exercício de tal direito depende, necessariamente, da verificação prévia dos pressupostos de facto, no caso a “falta de conformidade do bem do contrato” prevista no citado **artigo 5.º/1**.

Em face do exposto este tribunal arbitral responde, então, negativamente à primeira questão, não reconhecendo, desse modo, a falta de conformidade do bem e o direito da demandante à resolução contratual.

Caso a resposta à segunda questão fosse afirmativa, confirmando-se, por aí, a violação do direito da demandante a ser informada particularmente acerca das características do bem, isso seria suficiente, para este tribunal arbitral, reconhecer o direito invocado pela demandante e, assim, declarar a resolução contratual e condenar a demandada na devolução do preço.

Sucedede, porém, que a resposta deste tribunal arbitral não é afirmativa, como se anunciou supra, pois, da matéria de facto que resultou provada, este tribunal tem de reconhecer que a demandada salvaguardou, expressa e suficientemente, o direito à informação do consumidor previsto no **artigo 8.º/1/alínea**).

Este tribunal arbitral conclui, assim, que não era exigível à demandada prestar mais informação daquela que prestou à demandante.

A circunstância do consumidor ter “*direitos*” legalmente consagrados, como são o caso dos elencados no **artigo 3.º**, da Lei n.º24/96, de 31/08, não poderá constituir, de modo algum, a sua desresponsabilização do dever de procurar conhecer e informar-se acerca dos aspetos básicos de funcionamento de um determinado bem.

Do “homem médio” (o homem normal que serve de padrão), é exigível que procure conhecer e informar-se acerca de tudo o que o rodeia, designadamente dos bens de consumo que utilizada diariamente no seu quotidiano.

Acresce que a ignorância ou má interpretação da lei não aproveita a ninguém, nos termos do disposto no **artigo 6.º**, do Código Civil, pelo que, esta máxima jurídica, com força de lei, vale, igualmente, para este tipo de situações, ou seja, não se alegar o desconhecimento das características do bem para fundamentar a existência de uma falta de conformidade e, com isso, obter a resolução contratual.

Do acima exposto resulta, então, que não ocorreu a violação da norma do **artigo 8.º/1/alínea a)**, e que, por isso, não assiste à demandante o direito invocado.

Em suma: este tribunal arbitral considera que não assiste razão à demandante no pedido formulado na reclamação inicial concluindo, assim, pela improcedência da ação e absolvição da demandada.

**V. – Decisão:**

Assim, em face do exposto, **julgo totalmente improcedente, por não provada, a presente ação arbitral** e, conseqüentemente, **absolvo a demandada do pedido formulado pela demandante**, tudo nos termos e com os efeitos previstos no **artigo 15.º** do Regulamento do CICAP.

**VI. – Depósito da decisão arbitral:**

O valor da causa fixa-se, assim, em **€385,00** (trezentos e oitenta e cinco euros), nos termos do **artigo 296.º/1**, do CPC, por remissão do **artigo 19.º** do Regulamento do CICAP para a Lei de Arbitragem Voluntária e desta para o Código de Processo Civil, com os fundamentos acima enunciados.

Notifiquem-se as partes com cópia desta decisão e deposite-se o seu original no CICAP nos termos do artigo 15.º/2 do referido regulamento.

**Braga, 20-02-2025.**

**O Árbitro,**

Alexandre Maciel,

