

SENTENÇA

PROC N.º. 925/2026

CICAP

PORTO

SUMÁRIO:

A garantia contratual é um compromisso voluntário oferecido por vendedores ou fabricantes que acresce à garantia legal obrigatória. Trata-se pois de uma extensão da garantia legal.

O produto está englobado pela referida garantia contratual, pelo que esta deve ser aplicada.

A garantia comercial visa a promoção de um produto junto dos consumidores. É publicitada e alicia os consumidores à compra do produto garantido. Desta feita, uma vez concedida, não pode ser recusada quando acionada, sob pena de infração das mais elementares regras do direito do consumo bem como da responsabilidade civil contratual em geral.

- Indicação e identificação das partes processuais:

Reclamante: aa, devidamente identificado nos autos.

Reclamada: bb, unipessoal, Lda., devidamente identificada nos autos.

- Saneamento do processo

Inexistem nulidades ou outras irregularidades que cumpra sanar.
INSTITUIÇÃO DE UTILIDADE PÚBLICA

Não foram alegadas exceções que cumpra conhecer.

O tribunal é competente em todas as suas vertentes.

As partes são legítimas.

A matéria encontra-se na livre disponibilidade das partes e está devidamente disciplinada por lei.

- Valor da causa

Fixa-se o valor da presente reclamação na quantia de 436,28 €

- Do pedido formulado pelo reclamante

O reclamante solicita a condenação da reclamada no reembolso da quantia paga pelo bem adquirido

- com base nos seguintes fundamentos factuais plasmados na reclamação efetuada (em síntese)

Em 21/10/25, o reclamante comprou à reclamada, no “website” desta, um colchão de marca “Emma”, pela quantia de 436,28 € (cfr doc junto)

A 13/11/25, solicitou a devolução do produto e reembolso da quantia paga, tendo em conta a garantia oferecida de devolução do produto e reembolso no caso de insatisfação.

Após muita insistência deste, a reclamada informou o reclamante, que o pedido de devolução já tinha sido enviado à marca.

Dado que a situação não se resolvia, o reclamante contactou diretamente com a marca para averiguar se efetivamente tinham recebido o pedido de devolução.

Foi-lhe respondido que não tinha dado entrada nenhum pedido de devolução da encomenda e que tal pedido tem de ser remetido pela entidade vendedora.

INSTITUIÇÃO DE UTILIDADE PÚBLICA

Ao confrontar a reclamada com a resposta da marca, esta asseverou que tinha encaminhado o pedido e que até tinha insistido.

Descontente, o reclamante efetuou reclamação no livro de reclamações.

(Cfr documentação junta aos autos)

- A citação da reclamada

A reclamada devidamente citada não se fez representar na audiência de julgamento arbitral, não deduziu contestação.

Primou pela ausência.

- A prova

- Declarações de parte do reclamante

Este veio confirmar as alegações factuais que estão relatados na reclamação, acrescentando que a compra foi efetuada através da internet e como tal, apenas quando rececionou o produto verificou que este era pouco firme tornando-se desconfortável.

Como tal dado a insatisfação com o produto, pretendeu devolvê-lo e ser reembolsado do preço.

A marca possui a política “100 noites de teste” sendo que no caso de insatisfação com o produto existe a possibilidade de devolução deste com o consequente reembolso do preço.

Referiu ainda que em 24/10/25, solicitou a devolução do produto.

No momento este encontra-se sem uso, no quarto de hóspedes.

- Apreciação da prova

- O colchão de marca Emma e modelo Hybrid, identificado na fatura junta, foi comprado pelo reclamante à reclamada, através do web site desta.

INSTITUIÇÃO DE UTILIDADE PÚBLICA

- O reclamante pagou a quantia de 436,28 €.
- Após a receção o reclamante pretendeu devolvê-lo e ser reembolsado do preço pago.
- Para tal foram trocadas várias mensagens eletrónicas entre as partes, mas a reclamada nunca aceitou a devolução do produto.
- Existe e consta no “web site” da marca do colchão a seguinte inscrição:
Promessa Emma - 100 Noites de Teste - Por acreditarmos nos nossos produtos, todos os Colchões, Almofadas e Sobrecolchões apresentam um período experimental de 100 Noites de teste absolutamente grátis e livre de riscos. Este tempo permite que o teu corpo se adapte ao teu novo produto. Se até às 100 noites ainda não estiveres convencido, podes devolvê-lo gratuitamente e obter um reembolso total da tua compra.

- A legislação aplicável

Desde logo a LDC, Lei n.º 24/96, de 31 de julho, LEI DE DEFESA DO CONSUMIDOR, na sua versão atualizada, dispõe no artigo 2.º, sob a epígrafe, “definição e âmbito” que considera como consumidor todo aquele a quem sejam fornecidos bens, prestados serviços ou transmitidos quaisquer direitos, destinados a uso não profissional, por pessoa que exerça com carácter profissional uma atividade económica que vise a obtenção de benefícios (1). No artigo 3.º, sobre os direitos do consumidor, refere-se que o consumidor tem direito, entre outros: (a) à qualidade dos bens e serviços, (f) à prevenção e à reparação dos danos patrimoniais ou não patrimoniais que resultem da ofensa de interesses ou direitos; (g) à proteção jurídica e a uma justiça acessível e pronta. O artigo 4.º, relativo ao direito à qualidade dos bens e serviços, refere-se que os serviços destinados ao consumo devem ser aptos a satisfazer os fins a que se destinam e a produzir os efeitos que se lhes atribuem, segundo as normas legalmente estabelecidas, ou, na falta delas, de modo adequado às legítimas expectativas do consumidor. Por sua vez, o art. 12º.

INSTITUIÇÃO DE UTILIDADE PÚBLICA

n.º 1, dispõe que o consumidor tem direito à indemnização dos danos patrimoniais e não patrimoniais resultantes do fornecimento de bens ou prestações de serviços defeituosos.

Cfr ainda os arts 5, 6, 7, 12, 13, 15 e 43 do DL n.º 84/2021, de 18 de outubro, que se transcrevem na parte aplicável.

Artigo 5.º - Conformidade dos bens - O profissional deve entregar ao consumidor bens que cumpram os requisitos constantes dos artigos 6.º a 9.º (...)

Artigo 6.º - Requisitos subjetivos de conformidade - São conformes com o contrato de compra e venda os bens que: a) Correspondem à descrição, ao tipo, à quantidade e à qualidade e detêm a funcionalidade, a compatibilidade, a interoperabilidade e as demais características previstas no contrato de compra e venda; b) São adequados a qualquer finalidade específica a que o consumidor os destine, de acordo com o previamente acordado entre as partes (...)

Artigo 7.º - Requisitos objetivos de conformidade - 1 - Para além dos requisitos previstos no artigo anterior, os bens devem: a) Ser adequados ao uso a que os bens da mesma natureza se destinam; b) Corresponder à descrição e possuir as qualidades da amostra ou modelo que o profissional tenha apresentado ao consumidor antes da celebração do contrato, sempre que aplicável; (...)

Artigo 12.º - Responsabilidade do profissional em caso de falta de conformidade - 1 - O profissional é responsável por qualquer falta de conformidade que se manifeste no prazo de três anos a contar da entrega do bem. 4 - O prazo referido no n.º 1 suspende-se desde o momento da comunicação da falta de conformidade até à reposição da conformidade pelo profissional, devendo o consumidor, para o efeito, colocar os bens à disposição do profissional sem demora injustificada. 5 - A comunicação da falta de conformidade pelo consumidor deve ser efetuada, designadamente, por carta, correio eletrónico, ou por qualquer outro meio suscetível de prova, nos termos gerais.

Artigo 13.º - Ónus da prova 1 - 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, salvo quando tal for incompatível com a natureza dos bens ou com as

INSTITUIÇÃO DE UTILIDADE PÚBLICA

características da falta de conformidade. 4 - Decorrido o prazo previsto no n.º 1, cabe ao consumidor a prova de que a falta de conformidade existia à data da entrega do bem.

Artigo 15.º Direitos do consumidor 1 - Em caso de falta de conformidade do bem, e nas condições estabelecidas no presente artigo, o consumidor tem direito: a) À reposição da conformidade, através da reparação ou da substituição do bem (...); b) À redução proporcional do preço; ou c) À resolução do contrato (...).

Artigo 43.º Garantia comercial 1 - A garantia comercial vincula o garante nos termos das condições previstas na declaração de garantia comercial e da publicidade disponibilizada antes ou no momento da celebração do contrato. 2 - São ainda vinculativas para o garante as condições anunciadas em publicidade anterior ou concomitante ao momento da celebração do contrato.

3 - Sempre que os termos e condições da declaração de garantia e da publicidade promovida nos termos dos números anteriores não sejam coincidentes, o consumidor beneficia das condições mais favoráveis, exceto nos casos em que antes da celebração do contrato a publicidade tenha sido corrigida de uma forma idêntica ou comparável àquela pela qual foi anteriormente efetuada. 4 - Nos casos em que o produtor oferece ao consumidor uma garantia comercial de durabilidade do bem durante um determinado período tempo, o produtor é diretamente responsável perante o consumidor pela reparação ou substituição do bem nos termos do artigo 18.º, durante todo o período da garantia comercial. (...)

Ora,

Conforme pode ser verificado na legislação transcrita estão explícitos os direitos do consumidor no caso de desconformidade do produto.

Ainda e porque, o produto em causa foi comprado através da internet, aplicar-se-ia ainda o DL n.º 24/2014 de 14/10, no que respeita ao direito de livre resolução. Todavia, os requisitos para que possa ser aplicado não estão verificados.

INSTITUIÇÃO DE UTILIDADE PÚBLICA

No entanto, apesar de não existir desconformidade do produto nem se aplicar o direito de livre resolução, a situação enquadra-se no âmbito da garantia comercial do produto, expressamente reconhecida pelo reclamado no email enviado ao reclamante e patente no web site.

A garantia contratual é um compromisso voluntário oferecido por vendedores ou fabricantes que acresce à garantia legal obrigatória. Trata-se pois de uma extensão da garantia legal, que foi concedida na venda dos colchões Emma – 100 noites de teste.

Efetivamente e de acordo com o que apurou na documentação junta aos autos e em audiência arbitral, o produto está englobado pela referida garantia contratual, pelo que esta deve ser aplicada.

A garantia contratual ou comercial visa a promoção de um produto junto dos consumidores. É publicitada e alicia os consumidores à compra do produto garantido.

Desta feita, uma vez concedida, não pode ser recusada quando acionada, sob pena de infração das mais elementares regras do direito do consumo bem como da responsabilidade civil contratual em geral.

O profissional/vendedor é ainda responsável pela referida prestação da garantia face ao consumidor (reclamante) cfr os arts 40 e 43º. do diploma referido

Face ao exposto,

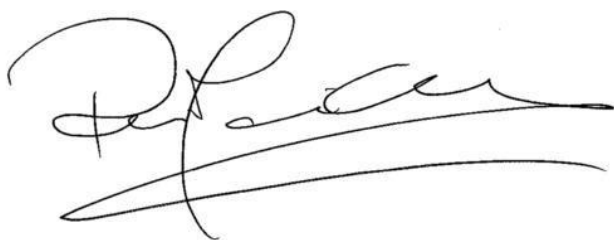
Julga-se a presente reclamação procedente e, consequentemente, condena-se a reclamada, no pedido efetuado.

Custas (taxas arbitrais) pela reclamada

Registe e notifique

Porto, 18 de maio de 2026

INSTITUIÇÃO DE UTILIDADE PÚBLICA



Rui Moreira Chaves

Juiz árbitro

INSTITUIÇÃO DE UTILIDADE PÚBLICA