

SENTENÇA ARBITRAL

Processo n.º: 812/2026

Reclamante: R

Reclamada: P

SUMÁRIO

- I** – Nos termos do Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro, o profissional responde perante o consumidor pelas faltas de conformidade existentes à data da entrega do bem e que se manifestem durante o prazo legal de garantia.
- II** – A presunção de existência de falta de conformidade manifestada nos dois anos subsequentes à entrega do bem é ilidível mediante prova técnica idónea que demonstre a conformidade do bem com o contrato.
- III** – Não logrando o consumidor demonstrar, por meios probatórios suficientes, a existência de defeito, deformação ou perda de desempenho do bem adquirido, improcedem os pedidos de resolução do contrato e restituição do preço pago.

1. RELATÓRIO

1.1. Audiência

Aberta a audiência arbitral, verificou-se a impossibilidade de conciliação entre as partes, tendo o processo prosseguido, de imediato, para julgamento.

1.2. Pedido

A Reclamante peticiona a resolução do contrato celebrado com a Reclamada com a consequente devolução da quantia paga, no valor de 1.193,40 €.

1.3. Defesa da Reclamada

A Reclamada sustenta, em síntese:

- que o colchão for adquirido em 31.12.24 e entregue em 21.01.25.
- que a Reclamante alegara desconformidades em 03.10.25;
- que, em 11.11.25, ocorrera uma visita técnica, no domicílio da Reclamante, efetuada por profissionais especializados da Colunex, fabricante do colchão;
- que fora elaborado relatório técnico, salientando que fora testado o nivelamento do estrado, a robustez do mesmo e a eventual cedência, o comportamento do colchão com carga, tendo sido realizados testes ao nivelamento, planimetria e distribuição de pressão.
- que o relatório técnico concluíra que o colchão não apresentara qualquer desconformidade estrutural ou perda de desempenho.
- que a Reclamante a pedido da Reclamada não juntara fotos do colchão.
- que a Reclamante, apenas, juntara foto a cores durante a audiência de julgamento arbitral.
- que a foto não demonstra a alegada desconformidade do bem em causa.
- que a assistência técnica não seria cobrada caso o colchão padecesse de alguma desconformidade.

2. OBJETO DO LITÍGIO

Constitui, assim, objeto do presente litígio apurar se o colchão adquirido pela Reclamante apresenta, ou não, falta de conformidade nos termos legalmente previstos e, em caso afirmativo, se assiste à Reclamante o direito à resolução do contrato celebrado entre as partes.

3. FUNDAMENTAÇÃO

3.1. Matéria de facto

Factos provados

1. Entre as partes fora celebrado, em 31.12.24, um contrato de compra e venda relativo a um colchão Colunex Ecoplus Inteiro MB7, 140 cx190cm pelo valor de 1.193,40 €;
2. O colchão fora entregue em 21.01.25;
3. Em 03.10.25 fora comunicado pela Reclamante à Reclamada alegadas desconformidades;
4. Fora realizada uma análise técnica pela Colunex, produtora do colchão;
5. O relatório técnico concluiu que o colchão não padecia de nenhuma desconformidade, não exibia deformação estrutural ou perda de desempenho, tendo a Reclamada exibido fotos da respetiva análise técnica.

Factos não provados

6. A existência de desconformidades, perda de altura do colchão, com abatimentos anormais.

3.2. Motivação

A convicção do Tribunal arbitral quanto à matéria de facto dada como provada resultou da apreciação crítica e conjugada da prova documental junta aos autos, das declarações prestadas pelas partes em audiência de julgamento e da análise técnica realizada ao colchão objeto do litígio.

O facto dado como provado sob o n.º 1 resultou da fatura e demais documentação contratual junta aos autos, não tendo sido controvertida pelas partes a celebração do

contrato de compra e venda, a identificação do bem adquirido nem o respetivo preço, docs 1 e 2.

O facto constante do n.º 2 foi igualmente confirmado pela documentação junta e pelas declarações das partes, inexistindo controvérsia quanto à data de entrega do colchão, doc 2.

O facto provado sob o n.º 3 resultou das comunicações remetidas pela Reclamante à Reclamada, demonstrando que a alegada desconformidade fora reportada em 03.10.2025, doc 5.

Quanto aos factos provados sob os n.ºs 4 e 5, o Tribunal valorou especialmente o relatório técnico elaborado pelos profissionais especializados da Colunex, fabricante do colchão, bem como as fotografias recolhidas durante a inspeção efetuada no domicílio da Reclamante. Do referido relatório resulta terem sido realizados testes ao nivelamento do estrado, robustez, eventual cedência, comportamento do colchão sob carga, planimetria e distribuição de pressão, concluindo-se pela inexistência de deformações estruturais, abatimentos anormais ou perda de desempenho do colchão, doc 4.

O Tribunal considerou ainda relevante o facto de a Reclamante não ter junto, durante a fase prévia do processo, elementos objetivos suscetíveis de demonstrar as desconformidades alegadas, apenas uma foto a preto e branco que não evidencia qualquer desconformidade, tendo apenas exibido uma fotografia a cores em audiência arbitral, a qual, pela sua reduzida nitidez e insuficiência probatória, não permitiu confirmar a existência de abatimentos anormais, perda de altura ou deformação estrutural do colchão, doc 3 (foto a preto e branco) e a mesma foto apresentada a cores durante a audiência de julgamento arbitral.

As declarações da Reclamante, embora sinceras quanto ao desconforto sentido na utilização do bem, não se mostraram suficientes, desacompanhadas de prova técnica ou documental convincente, para infirmar as conclusões constantes do relatório técnico junto aos autos.

Assim, perante a prova produzida, não adquiriu o Tribunal convicção segura quanto à efetiva existência das desconformidades alegadas pela Reclamante, motivo pelo qual tais factos foram dados como não provados.

4.DIREITO

O presente litígio encontra enquadramento jurídico no regime jurídico dos direitos do consumidor na compra e venda de bens, aprovado pelo Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro, aplicável aos contratos celebrados após 1 de janeiro de 2022.

Nos termos do artigo 12.º do referido diploma, o profissional é responsável perante o consumidor por qualquer falta de conformidade que exista no momento da entrega do bem e que se manifeste no prazo legal de garantia.

De acordo com o artigo 6.º do mesmo regime, os bens devem corresponder às características, qualidade, funcionalidade e desempenho habituais e expectáveis em bens do mesmo tipo, tendo em conta a natureza do bem e as declarações efetuadas pelo profissional ou produtor.

No caso dos autos, competia à Reclamante demonstrar a existência de uma falta de conformidade do colchão adquirido, traduzida, designadamente, em abatimentos anormais, perda de altura ou deformação estrutural suscetíveis de comprometer a utilização normal do bem.

Resultou provado que a Reclamante comunicou à Reclamada alegadas desconformidades do colchão em 03.10.2025, tendo sido posteriormente realizada análise técnica pela fabricante Colunex. Do relatório técnico junto aos autos resulta que foram efetuados testes ao nivelamento do estrado, robustez, eventual cedência, comportamento do colchão sob carga, planimetria e distribuição de pressão, concluindo-se pela inexistência de deformações estruturais, abatimentos anormais ou perda de desempenho do colchão.

Acresce que a prova produzida em audiência não permitiu ao Tribunal formar convicção segura quanto à efetiva existência da desconformidade alegada.

As fotografias apresentadas não evidenciam, de forma objetiva e inequívoca, qualquer defeito do bem, nem foram juntos outros elementos técnicos aptos a contrariar as conclusões constantes do relatório elaborado pela fabricante.

É certo que, nos termos do artigo 15.º, n.º 1, do Decreto-Lei n.º 84/2021, em caso de falta de conformidade, assiste ao consumidor o direito à reposição da conformidade do bem, através da reparação ou substituição, à redução proporcional do preço ou à resolução do contrato.

Contudo, tais direitos dependem da demonstração da existência de uma falta de conformidade juridicamente relevante, o que, no presente caso, não se verificou.

Por outro lado, embora o artigo 13.º, n.º 1, do referido diploma estabeleça uma presunção de existência da falta de conformidade quando esta se manifeste no prazo de dois anos após a entrega do bem, tal presunção é ilidível. No caso concreto, o Tribunal entende que a mesma foi afastada pela prova técnica produzida, designadamente pelo relatório elaborado pela fabricante, o qual concluiu pela inexistência de qualquer desconformidade estrutural ou funcional do colchão.

Nestes termos, não tendo ficado demonstrada a existência de falta de conformidade do bem, não assiste à Reclamante o direito à resolução do contrato nem à devolução do montante pago.

5. DECISÃO

Face ao exposto, e com fundamento no disposto no Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro, julga-se a presente reclamação totalmente improcedente, por não provada e, em consequência:

- a) Absolver a Reclamada dos pedidos formulados pela Reclamante;
- b) Declarar não demonstrada a existência de falta de conformidade do colchão objeto dos autos;

c) Não reconhecer à Reclamante o direito à resolução do contrato de compra e venda nem à restituição da quantia de 1.193,40 €.

Notifique.

Porto, 18.05.26

A Juiz-Árbitro

Mania pã Mimoso