



TRIBUNAL ARBITRAL  
DE CONSUMO

**SUMÁRIO:**

*“O vendedor tem o dever de entregar ao consumidor bens que sejam conformes com o contrato de compra e venda.*

*Presume-se que os bens de consumo não são conformes com o contrato se não reunirem as propriedades da descrição que deles é feita pelo vendedor ou não possuírem as qualidades do bem que o vendedor tenha apresentado ao consumidor como amostra ou modelo;*

---

Proc. n.º 09/2019 – TAC Maia

Requerente: Joaquim

Requerida: Artigos para o Lar, Unipessoal, Lda

**1. Relatório**

- 1.1. O Requerente, na sua petição inicial, alega ter contactado a Requerida no sentido de adquirir 2 colchões que a última tinha anunciado através de panfleto publicitário que depositou na Caixa de Correio do Requerente.
- 1.2. A Requerida informou e aconselhou o Requerente a adquirir outros 2 colchões de alta gama, ortopédicos, com sete camadas, com cerca de 30 cms de altura e pelo preço de € 799,00, cada.
- 1.3. O Requerente informou a Requerida que um dos colchões se destinava à sua mãe que sofria de problemas nas costas e o outro para si, sendo que informou também que iria ser operado às pernas.
- 1.4. A Requerida entregou os colchões em final de Outubro de 2018.

Protocolo com Associação Centro de Informação de Consumo e Arbitragem do Porto

IM-DAPGU-032.2

Praça do Doutor José Vieira de Carvalho • Torre Lidador – 9º piso • 4474-006 Maia

Página 1/9

Tel. 229 408 633 • Fax 229 408 634 • [gmiac@cm-maia.pt](mailto:gmiac@cm-maia.pt) • <http://ambiente.maiadigital.pt>





TRIBUNAL ARBITRAL  
DE CONSUMO

---

---

- 1.5. O Requerente pagou pelos 2 colchões € 1.598,00.
- 1.6. Os colchões entregues não são ortopédicos, têm apenas cerca de 10 cms. de espessura.
- 1.7. Depois de deitadas no colchão, as pessoas embatem com o corpo no sommier por baixo do colchão.
- 1.8. O Requerente deu imediato conhecimento de tais factos à Requerida.
- 1.9. A Requerida comprometeu-se a trocar os colchões, o que até á data não sucedeu.
- 1.10. Os colchões entregues pela Requerida não correspondem aos encomendados e não se adequam ao fim a para que foram adquiridos.
- 1.11. O Requerente adquiriu, em Outubro de 2018, ainda um climatizador portátil denominado "Prestige" pelo preço de € 499,00.
- 1.12. O climatizador entregue pela Requerida não tem rodados.
- 1.13. Produz muito barulho e não tem comando, ao contrário do anunciado.
- 1.14. O Requerente deu conta de tal facto à Requerida que afirmou ter sido um lapso e que trocaria o climatizador.
- 1.15. O Requerente pagou 4 prestações do climatizador, no valor de € 50,00, cada.
- 1.16. A Requerida até à presente data não procedeu à substituição do climatizador.
- 1.17. Requer a resolução dos contratos de compra e venda celebrados (relativos aos 2 colchões e ao climatizador) e a devolução do montante de € 1.598,00.

A Requerida não apresentou contestação nem compareceu à audiência de julgamento-arbitral.



TRIBUNAL ARBITRAL  
DE CONSUMO

---

---

**Questão prévia:**

A Requerida, por e-mail datado de 10.10.2019 afirma “esta entidade não aderiu a este centro e por isso não aceita qualquer mediação ou arbitragem”.

Com a entrada em vigor da Lei 63/2019 de 16 de Agosto que procedeu à quinta alteração da Lei 24/96 de 31 de Julho e resultado da nova redação que foi dada aos ns.º 2 e 3 Art. 14º, estatuiu o legislador que:

“2 - 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.

3 - Consideram-se conflitos de consumo de reduzido valor económico aqueles cujo valor não exceda a alçada dos tribunais de 1.ª instância.”

A lei em causa entrou em vigor a 16 de Setembro de 2019, sendo uma lei adjectiva que dispõe directamente sobre o conteúdo de certas relações jurídicas, abstraindo dos factos que lhes deram origem, aplicando-se, por isso, às próprias relações já constituídas, que subsistam à data da sua entrada em vigor, nos termos e para os efeitos do disposto no Art.º 12, n.º 2 do Código Civil.

Neste condicionalismo, a resolução do presente litígio por este Tribunal-arbitral é independente da adesão ou aceitação da Requerida ao compromisso arbitral, estando, face ao valor em causa, dependente da opção expressa do consumidor (Requerente) que assim a manifestou.

—

A audiência realizou-se com a presença do Requerente.

---

Protocolo com Associação Centro de Informação de Consumo e Arbitragem do Porto

IM-DAPGU-032.2

Página 3/9

Praça do Doutor José Vieira de Carvalho • Torre Lidador – 9º piso • 4474-006 Maia

Tel. 229 408 633 • Fax 229 408 634 • gmiac@cm-maia.pt • <http://ambiente.maiadigital.pt>





TRIBUNAL ARBITRAL  
DE CONSUMO

---

---

## 2. Objeto do litígio

Por via de ação declarativa de condenação, nos termos em que a define o Art.º 10, ns.º 1, 2 e 3 b) do CPC, a questão colocada em apreciação a este Tribunal Arbitral, coincide com a verificação da conformidade/desconformidade dos bens vendidos com o contrato de compra e venda celebrado.

## Fundamentação

### 2.1 Factos provados:

- a) O Requerente contactou a Requerida no sentido de adquirir 2 colchões que a última tinha anunciado através de panfleto publicitário que depositou na Caixa de Correio do Requerente.
- b) A Requerida informou e aconselhou o Requerente a adquirir outros 2 colchões de alta gama, ortopédicos, com sete camadas, com cerca de 30 cms de altura e pelo preço de € 799,00, cada.
- c) O Requerente informou a Requerida que um dos colchões se destinava à sua mãe que sofria de problemas nas costas e o outro para si, sendo que informou também que iria ser operado às pernas.
- d) A Requerente comprou e a Requerida entregou os colchões em final de Outubro de 2018.
- e) O Requerente pagou pelos 2 colchões € 1.598,00.
- f) Os colchões entregues têm apenas cerca de 10 cms. de espessura.
- g) Depois de deitadas no colchão, as pessoas embatem com o corpo no sommier por baixo do colchão.
- h) O Requerente deu imediato conhecimento de tais factos à Requerida.

Protocolo com Associação Centro de Informação de Consumo e Arbitragem do Porto

IM-DAPGU-032.2

Página 4/9

Praça do Doutor José Vieira de Carvalho • Torre Lidador – 9º piso • 4474-006 Maia

Tel. 229 408 633 • Fax 229 408 634 • [gmiac@cm-maia.pt](mailto:gmiac@cm-maia.pt) • <http://ambiente.maiaidigital.pt>





TRIBUNAL ARBITRAL  
DE CONSUMO

---

---

- i) Os colchões entregues pela Requerida não correspondem aos encomendados e não se adequam ao fim a para que foram adquiridos.
- j) O Requerente adquiriu, em Outubro de 2018, um climatizador portátil denominado "Prestige" pelo preço de € 499,00.
- k) O climatizador entregue pela Requerida não tem rodados.
- l) O climatizador produz muito barulho e não tem comando, ao contrário do anunciado pela Requerida.
- m) O Requerente deu conta de tal facto à Requerida.
- n) A Requerida até à presente data não procedeu à substituição do climatizador.
- o) O Requerente pagou uma prestação do climatizador, no valor de € 62,99.

### 3.2

#### Factos não provados

Toda a demais factualidade alegada.

### 3.3

#### Motivação

A prova positiva e negativa à factualidade levada a apreciação deste Tribunal, prendeu-se essencialmente com a prova documental carreada para os autos pela Requerente e pela testemunha apresentada em Juízo pelo Requerente.

Para a resposta positiva aos quesitos a), b), c), d), e), g), h), i), l), m) e n) concorreu, em primeira linha, os esclarecimentos prestados pela Testemunha.

Protocolo com Associação Centro de Informação de Consumo e Arbitragem do Porto

IM-DAPGU-032.2

Página 5/9

Praça do Doutor José Vieira de Carvalho • Torre Lidador – 9º piso • 4474-006 Maia

Tel. 229 408 633 • Fax 229 408 634 • [gmiac@cm-maia.pt](mailto:gmiac@cm-maia.pt) • <http://ambiente.maiaidigital.pt>





TRIBUNAL ARBITRAL  
DE CONSUMO

---

---

A testemunha – apesar de mãe do Requerente – depôs com clareza e isenção às questões que lhe foram colocadas, esclarecendo o tribunal-arbitral da total inaptidão dos colchões para proporcionar uma boa noite de descanso a si e ao Requerente e da forma como a Requerida, até à data, não procedeu à substituição dos mesmos, apesar das solicitações do Requerente.

No que à resposta positiva aos quesitos a), f), i), k) e o) concerne, tal factualidade resulta provada pela prova documental junta aos autos pelo Requerente, designadamente, o panfleto a anunciar os colchões, as fotografias dos mesmos e do climatizador, bem como, o extracto bancário junto aos autos.

Relativamente à fixação da matéria dada como não provada, a ausência de prova, quer documental quer testemunhal, não permitiu ao Tribunal aferir da veracidade dos factos, justificando-se, desta forma, a resposta negativa dado aos mesmos.

### **3.4. Do Direito**

Determina o Art. 2º do Decreto-Lei nº 67/2003 (alterado pelo Decreto-Lei nº 84/2008, de 21 de maio) – compra e venda de bens e consumo e garantias -, que:

*"1- O vendedor tem o dever de entregar ao consumidor bens que sejam conformes com o contrato de compra e venda.*

*2- Presume-se que os bens de consumo não são conformes com o contrato se se verificar algum dos seguintes factos:*

*a) Não serem conformes com a descrição que deles é feita pelo vendedor ou não possuírem as qualidades do bem que o vendedor tenha apresentado ao consumidor como amostra ou modelo;*

Protocolo com Associação Centro de Informação de Consumo e Arbitragem do Porto



TRIBUNAL ARBITRAL  
DE CONSUMO

---

---

*b) Não serem adequados ao uso específico para o qual o consumidor os destine e do qual tenha informado o vendedor quando celebrou o contrato e que o mesmo tenha aceitado;*

*c) Não serem adequados às utilizações habitualmente dadas aos bens do mesmo tipo;*

*d) Não apresentarem as qualidades e o desempenho habituais nos bens do mesmo tipo e que o consumidor pode razoavelmente esperar, atendendo à natureza do bem e, eventualmente, às declarações públicas sobre as suas características concretas feitas pelo vendedor, pelo produtor ou pelo seu representante, nomeadamente na publicidade ou na rotulagem.*

*3– Não se considera existir falta de conformidade, na aceção do presente artigo, se, no momento em que for celebrado o contrato, o consumidor tiver conhecimento dessa falta de conformidade ou não puder razoavelmente ignorá-la ou se esta decorrer dos materiais fornecidos pelo consumidor.”*

No caso dos autos verificamos que, aquando da celebração do contrato de compra e venda a Requerida informou a Requerente de que os colchões em causa seriam “de alta gama, ortopédicos, com sete camadas e com cerca de 30 cms de altura”.

Da simples análise das imagens dos colchões juntas aos autos pelo Requerente, facilmente verificamos que os colchões não reúnem as características prometidas pela Requerida.

Aliás, só a informação “colchão ortopédico” é uma qualidade atribuída ao produto, só por si, enganosa, uma vez que, tal qualidade inexistente nos colchões, pese embora a tentativa de associar



TRIBUNAL ARBITRAL  
DE CONSUMO

---

---

propriedades médicas a um produto que não pode dispor delas, sendo tal facto consensualmente aceite pela comunidade médica e científica.

Por outro lado, verificamos que o produto não dispõe da altura suficiente para proporcionar um sono e/ou descansos relaxados, sendo tal facto comprovado pela testemunha apresentada em Juízo-arbitral e que é peremptória quanto a este facto.

Relativamente ao climatizador, provado ficou que o mesmo não dispõe de rodados nem de comando, apesar de tal vir anunciado no panfleto distribuído pela Requerida e junto aos autos.

Face ao exposto, quer relativamente aos colchões, quer relativamente ao climatizador, concluímos que os bens disponibilizados ao Requerente não são conformes com a descrição que deles é feita pela Requerida, bem como não possuem as qualidades que a Requerida apresentou ao Requerente, aquando da celebração do negócio.

Desta forma, porque era legítimo ao Requerente esperar uma qualidade do bem distinta da que se verificou, atendendo a sua natureza e à descrição prestadas pela Requerida sobre a qualidade e características dos mesmos, somos obrigados a concluir que os bens entregues pela Requerida à Requerente aquando da celebração do contrato de compra e venda são desconformes com o mesmo contrato, nos termos e para os efeitos do disposto no Art.º 2, n.º 1 do Decreto-Lei nº 67/2003 (alterado pelo Decreto-Lei nº 84/2008, de 21 de maio) – compra e venda de bens e consumo e garantias.

Desta forma, nos termos do disposto no Art.º 4 do mesmo diploma legal, tem o consumidor direito a que a conformidade seja reposta sem encargos, por meio de reparação ou de substituição, à redução adequada do preço ou à resolução do contrato.





TRIBUNAL ARBITRAL  
DE CONSUMO

---

---

O Requerente optou pela resolução do contrato.

Determina o Art. 433º do Código Civil que, a resolução do contrato é equiparada, quanto aos seus efeitos, à nulidade e anulabilidade do negócio jurídico.

Por sua vez, o Art. 289º do mesmo Código Civil estatui que tanto a declaração de nulidade como a declaração de anulação do negócio têm efeito retroactivo, devendo ser restituído tudo o que tiver sido prestado.

Pelo que, neste circunstancialismo, deverá a Requerida devolver ao Requerente a quantia de € 1.660,99 (€ 1.598,00 dos colchões e € 62,99 referentes ao climatizador) e a Requerente, consequentemente, devolver à Requerida os 2 colchões e o climatizador que lhe foram entregues, sendo que, deverá a Requerida proceder ao levantamento dos mesmos bens no domicílio do Requerente e, após ou em simultâneo com a restituição da quantia de € 1.660,99.

#### **4. Decisão**

Face a todo o exposto, julgo a ação parcialmente procedente, por provada, declarando os contratos de compra e venda celebrados entre Requerente e Requerida resolvidos e, por via disso, condena-se a Requerida a devolver à Requerida a quantia de € 1.660,99 e esta a devolver aquela os bens objecto dos contratos de compra e venda.

Notifique-se.

Porto, 26 de Outubro de 2019

O Juíz-Árbitro,

(Hugo Telinhos Braga)

Protocolo com Associação Centro de Informação de Consumo e Arbitragem do Porto

IM-DAPGU-032.2

Página 9/9

Praça do Doutor José Vieira de Carvalho • Torre Lidador – 9º piso • 4474-006 Maia

Tel. 229 408 633 • Fax 229 408 634 • [gmiac@cm-maia.pt](mailto:gmiac@cm-maia.pt) • <http://ambiente.maiadigital.pt>

