



REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA
GOVERNO REGIONAL
SECRETARIA REGIONAL DA INCLUSÃO E ASSUNTOS SOCIAIS
CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO

Reclamação nº 1093/2017

I - RELATÓRIO

[REDACTED], residente no [REDACTED],
intentou a presente reclamação contra [REDACTED], com
sede na [REDACTED], pedindo a resolução do contrato que com ela
celebrou na aquisição de uns sapatos.

Para tanto, alega, em síntese e com interesse para o mérito do pedido, que em 30/04/2016
adquiriu na loja da Reclamada uns sapatos de homem, pelo preço de 55,00€, que passados sete
meses, e sem uso frequente, começaram a apresentar a parte da frente da sola descolada.

Manifestado o seu descontentamento, a Reclamada atribuiu esse facto a uso excessivo
dos mesmos e não a defeito de fabrico, recusando por isso a sua substituição, mas por sugestão
de seu funcionário foram os sapatos enviados à fábrica para colocação de novas solas originais.
Quando o Reclamante os foi levantar verificou que lhes haviam sido aplicadas outras solas não
originais e de qualidade inferior, sem prévia autorização sua, assim como apresentavam vestígios
de cola na camurça, ficando os sapatos totalmente diferentes pelo que recusa a sua aceitação.

A [REDACTED] não apresentou contestação escrita, mas fê-lo oralmente no decurso
da audiência de julgamento alegando o uso excessivo dos sapatos como causa do descolamento
das solas.

O objecto do litígio traduz-se na seguinte questão que importa apreciar e decidir: saber se
deve ser declarado resolvido o contrato de compra e venda dos sapatos celebrado entre as partes.

Valor da reclamação: 55,00€



O tribunal é material e territorialmente competente.

As partes têm personalidade e capacidade judiciárias e são legítimas.

Não existem nulidades, excepções ou outras questões prévias de que cumpra conhecer e
que obstem ao conhecimento de mérito.

II-FUNDAMENTAÇÃO



REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA
GOVERNO REGIONAL
SECRETARIA REGIONAL DA INCLUSÃO E ASSUNTOS SOCIAIS
CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO

DE FACTO

Realizada a audiência de julgamento, com interesse para o mérito da causa, julgo provados os seguintes factos:

1) Em 30/04/2016 o Reclamante adquiriu na loja da Reclamada um par de sapatos de homem, pelo preço de 55,00€;

2) Passados cerca de sete meses do seu uso, a parte da frente da sola de ambos os sapatos começou a descolar-se;

3) Em Dezembro de 2016 o Reclamante deslocou-se à loja da Reclamada expressando o seu desagrado, tendo o funcionário da mesma pedido que levasse os sapatos para verificação do defeito, o que fez no mês seguinte;

4) Passados alguns dias, por via telefónica, o Reclamante foi informado que a Reclamada não procederia à substituição dos sapatos por outros de igual modelo, com a justificação de que a anomalia verificada se devia ao uso excessivo dos mesmos;

5) De novo o Reclamante se dirigiu à loja da Reclamada onde explicou não compreender tal justificação pois não era o caso, e perante isso um funcionário disse que ia enviar os sapatos à fábrica para colocação de novas solas originais de modo a que ficassem precisamente iguais;

6) No dia 17/04/2017, informado telefonicamente para ir levantar os sapatos que já se encontravam reparados, quando se deslocou à loja da Reclamada verificou que, sem a sua autorização prévia e conhecimento, haviam substituído as solas originais, constituídas por quatro camadas de solas de diferentes cores (rosa, preta, branca e castanha), por uma única sola de cor branca, apresentando ainda os sapatos vestígios de cola na camurça por a vira que era ponteadada ter sido agora colada;

7) Perante esta alteração feita nos sapatos o Reclamante recusou-se a aceitá-los e levantá-los, formulando correspondente reclamação no respectivo livro no dia 19/04/2016;

8) O Reclamante exerce a actividade profissional de gestor numa instituição pública.



Não ficou provado que a nova sola aplicada na reparação seja de qualidade inferior à das solas originais, alegação feita pelo Reclamante, assim como o uso excessivo dos sapatos por parte do Reclamante, como o representante da Reclamada invocou.





REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA
GOVERNO REGIONAL
SECRETARIA REGIONAL DA INCLUSÃO E ASSUNTOS SOCIAIS
CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO

Quanto aos factos provados, a convicção do tribunal resulta do exame e análise crítica feita aos documentos de fls. 10 a 12, e o junto no decurso da audiência de julgamento, aceites e confirmados pelas partes quanto à sua emissão e conteúdo, tendo relativamente aos factos neles expressos Reclamante e representante da Reclamada prestado no decurso da audiência de julgamento declarações plenamente concordantes e complementares dos mesmos.

Alicerça-se também no depoimento do Reclamante no que concerne à sua actividade profissional e no do representante da Reclamada quanto à razão do não atendimento da pretensão apresentada pelo Reclamante, bem como no exame dos aludidos sapatos feito por este Tribunal no decurso da audiência de julgamento.

Quanto aos factos não provados, relativamente ao primeiro nenhum contributo foi fornecido por qualquer das partes que permitisse ao Tribunal formular um juízo a tal respeito, e no referente ao segundo, examinados os sapatos por este Tribunal, como antes se disse, apresentavam, interiormente, sinais naturais da utilização feita, mas nada que aparentasse uma utilização excessiva, um desgaste fora do comum.

DE DIREITO

Vejamos agora o mérito da reclamação.

O Reclamante peticiona a resolução do contrato de compra e venda que celebrou com a Reclamada para a aquisição de um par de sapatos, pelos quais despendeu 55,00€.

Estamos perante um contrato de compra e venda nos termos do art. 874.º do Código Civil (doravante CC), celebrado entre o Reclamante, comprador consumidor, e a Reclamada, vendedora profissional, o qual, atento o disposto no art. 2.º, nº 1, da Lei nº 24/96, de 31/07 (Lei de Defesa do Consumidor - LDC) deve ser considerado contrato de consumo.

Segundo o art. 4.º, desta Lei, os bens e serviços destinados ao consumo devem ser aptos a satisfazer os fins a que se destinam e produzir os efeitos que se lhes atribuem, segundo as normas legalmente estabelecidas, ou, na falta delas, de modo adequado às legítimas expectativas do consumidor. Isto é, exige-se que os bens ou serviços não sofram de vício que os desvalorize ou impeça a realização do fim a que se destinam, e que tenham as qualidades asseguradas pelo fornecedor ou necessárias para a realização daquele fim.

Atendendo à matéria de facto alegada e provada, é indiscutível a imputação pelo Reclamante de vício aos mencionados sapatos, descolagem das solas, que os desvalorizam, não



REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA
GOVERNO REGIONAL
SECRETARIA REGIONAL DA INCLUSÃO E ASSUNTOS SOCIAIS
CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO

tendo a qualidade necessária para a realização do fim esperado, para a sua utilização habitual. Nenhum consumidor compra um par de sapatos, particularmente por aquele preço, para durarem tão somente cerca de 7 meses.

Trata-se, obviamente, de um defeito “de fabrico”, de uma falta de conformidade, daí que não se levantem dúvidas de ser aplicável ao presente litígio o regime definido pelo Decreto-Lei (DL) nº 67/2003, de 8/04, posteriormente alterado e republicado pelo DL nº 84/2008 de 21/05, que procedeu à transposição da Directiva 1999/44/CE de 25/5/1999, visando a regulamentação da venda e outros contratos de consumo.

Determina este diploma no nº 1 do art. 2.º ter o vendedor a obrigação de entregar ao consumidor o bem em conformidade com o contrato de compra e venda, estabelecendo de seguida no nº 2 um conjunto de presunções (elidíveis) de não conformidade com o contrato, das quais nos importa aqui particularmente a contida na alínea d): *“Presume-se que os bens de consumo não são conformes com o contrato se se verificar algum dos seguintes factos: não apresentarem as qualidades e o desempenho habituais nos bens do mesmo tipo e que o consumidor pode razoavelmente esperar (...)”*.

A designação empregue neste diploma legal como “*falta de conformidade com o contrato*”, ou “*não conformidade do contrato*”, não corresponde a qualquer categoria autónoma, antes equivale à noção tradicional de “*defeitos*” ou “*deficiências*” do bem vendido, objecto do mesmo contrato.

Mas este aspecto não é sequer controverso. Controverso é apenas a responsabilidade da vendedora [REDACTED] por tal defeito.

O Reclamante alegou que utilizou os sapatos de forma absolutamente normal, e é verosímil que assim tenha sido, mas em seu abono nenhum outro facto adjuvante e probatório ofereceu. Ficamo-nos unicamente com o seu depoimento.

Por sua vez, como antes se disse, a Reclamada alegou na audiência de julgamento que a anomalia ocorrida se ficara a dever a utilização excessiva, ou seja, inadequada. Igualmente como prova dessa causa nada apresentou.

Fica assim uma séria e legítima dúvida para o julgador acerca da causa da anomalia. Pouco, ou nada, crível, que tenha sido uso excessivo do Reclamante atenta a sua condição profissional e o reduzido tempo de uso, bem podendo ter sido outro o facto causal, incluindo um facto anterior à entrega como a deficiente qualidade ou fabrico do material aplicado, suposição



REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA
GOVERNO REGIONAL
SECRETARIA REGIONAL DA INCLUSÃO E ASSUNTOS SOCIAIS
CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO

esta bem mais provável. Como quer que seja, a vendedora/reclamada não logrou provar qual tenha sido a causa da falta de conformidade e especialmente não logrou provar que a causa tenha sido “utilização excessiva” pelo consumidor/reclamante.

Recai, assim, sobre o comprador o ónus da prova da falta de conformidade do bem adquirido com o convencionado na data da sua entrega e que essa falta de conformidade se revele dentro de 2 anos após a entrega do bem, se se tratar de coisa móvel.

Há ainda que ter em conta que, provada a desconformidade manifestada dentro do prazo de dois anos a contar da data da entrega, como aqui se verificou (cfr. n.ºs 1 a 3 dos factos provados), presume-se que já existia no momento relevante que é o dessa mesma entrega, salvo quando tal for incompatível com a natureza da coisa ou com as características da falta de conformidade” (n.º 2 do art. 3.º do DL n.º 67/2003).

Esta presunção legal é ilidível, mas, no caso, como resulta do antes exposto, não foi ilidida pela vendedora (cfr. art. 350.º do CC), que também não demonstrou que o defeito, pelas suas características ou pela natureza da coisa, não pudesse derivar de causa genética, no sentido de causa anterior à entrega.

Como a falta de conformidade se manifestou no decurso de cerca de 7 meses após a entrega da coisa ao comprador, então, tem de considerar-se, por efeito da presunção legal não ilidida, que já existia no momento da entrega a esse mesmo comprador/consumidor.

Observe-se, porém, que a falta de conformidade não poderá ser oposta pelo comprador se, no momento em que for celebrado o contrato, tiver conhecimento dela ou não puder razoavelmente ignorá-la, como dispõe o n.º 3 do art. 2.º, do DL citado, circunstância esta que no caso em apreço não se tem por verificada, não tendo, sequer, sido alegada pela Reclamada alguma matéria a esse propósito.

Deste modo, nos termos das disposições conjugadas dos arts. 3.º e 5.º, do referido DL n.º 67/2003 são dois os requisitos da responsabilidade do vendedor: 1) existência de defeito no momento da entrega do bem ao consumidor; 2) manifestação desse defeito no prazo de 2 anos a contar da sua entrega, caso se trate de coisa móvel ¹.

A vendedora [REDACTED] é, sem dúvida, responsável perante o comprador pela falta de conformidade apontada, como resulta do artigo 3.º, n.º 1, do mesmo DL.

¹ Considerando a dificuldade da prova da anterioridade da existência do defeito, o legislador, no n.º 2, do art. 3.º estabeleceu uma presunção a favor do comprador, presumindo-se a existência do defeito na data da entrega se o mesmo se manifestar num prazo de 2 anos, a contar dessa entrega, tratando-se de coisa móvel, salvo se tal for incompatível com a natureza da coisa ou com as características da falta de conformidade.



REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA
GOVERNO REGIONAL
SECRETARIA REGIONAL DA INCLUSÃO E ASSUNTOS SOCIAIS
CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO

Assim sendo, em caso de falta de conformidade da coisa o consumidor pode exigir, independentemente de culpa do fornecedor do bem, a reparação da coisa, a sua substituição, a redução do preço ou a resolução do contrato (cfr. arts. 2.º, nº 1, 3.º, nº 1 e 4.º, do DL 67/2003)².

Por sua vez, para exercer esses mesmos direitos, de acordo com o que dispõe o art. 5.º- A, nºs 2 e 3, do mesmo diploma, sob pena de caducidade, tratando-se ainda de bem móvel, deve o comprador denunciar ao vendedor a falta de conformidade num prazo de 2 meses a contar da data em que a tenha detectado, e de seguida exercê-los no prazo de 2 anos a contar da data dessa denúncia. Requisitos temporais estes não infirmados, que se têm por respeitados.

Mostrando-se ser inquestionável a falta de conformidade do bem adquirido, foi na observância e acolhimento proporcionado por estes normativos que o Reclamante denunciou à Reclamada o vício apresentado pelos sapatos aceitando a sua reparação pelo fabricante, e que, face ao inêxito na satisfação da sua pretensão, vem pedir agora a resolução do contrato.

Que dizer?

A resolução consiste na destruição da relação contratual validamente constituída, operada por um acto de vontade de um dos contraentes, com base num facto posterior à celebração do contrato, com o intuito de fazer regressar as partes à situação em que elas se encontrariam se o contrato não tivesse sido celebrado, já que, em princípio, produz os mesmos efeitos da nulidade ou anulabilidade do negócio (art. 433.º do CC)³.

O direito à resolução do contrato é um dos casos admitidos na lei para a sua extinção (arts. 432.º a 436.º e 801.º, nº 2 do CC e 4.º, nº 1 do DL 67/2003). Trata-se de um direito potestativo, efectiva-se, por regra⁴, por declaração receptícia feita pela parte adimplente à outra parte inadimplente, só por si produtora da resolução, sem necessidade de intervenção do juiz (arts. 224.º, nº 1 e 436.º, nº 1 do CC), e tem como seu fundamento o incumprimento do contrato⁵.

Nos contratos de compra e venda de bens de consumo são muito mais ténues os requisitos objectivos para o exercício do direito de resolução do contrato, tal como para os demais enunciados no nº 1 do art. 4.º do DL 67/2003 (a reparação da coisa, a sua substituição e a

² Veja-se neste sentido, Calvão da Silva, *Venda de Bens de Consumo*, 3ª ed., págs. 80/89. O consumidor tem ainda direito à indemnização pelos danos patrimoniais e não patrimoniais resultantes do fornecimento de bens defeituosos (art. 12.º, nº 1, da Lei 24/96), aqui não peticionados.

³ Cfr., neste sentido, Antunes Varela, *Das Obrigações em geral*, vol. II, 7.ª ed., págs. 274/278.

⁴ Porque pode fazer-se também por acordo das partes ou judicialmente (cfr. Pires de Lima e Antunes Varela, *Código Civil Anotado*, vol. I, 4.ª ed., pag. 412).

⁵ Além das situações de não observância de prazo fixo absoluto, de um termo certo e final contratualmente estipulado, o incumprimento definitivo do contrato justificativo da resolução contratual pode resultar da impossibilidade da prestação, de perda do interesse do credor ou de recusa de cumprimento (arts. 801.º, nº 1, e 808.º do CC).



REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA
GOVERNO REGIONAL
SECRETARIA REGIONAL DA INCLUSÃO E ASSUNTOS SOCIAIS
CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO

redução do preço). Basta que o vendedor entregue uma coisa *não conforme* ao contrato para que o comprador possa lançar mão de qualquer um deles, estando a sua escolha pelo consumidor, de entre esse elenco de direitos, subordinada apenas às regras gerais do abuso de direito (cfr. nº 5 do citado art. 4.º e art. 334.º do CC), e no que concerne ao direito de resolução do contrato basta que a desconformidade verificada não seja insignificante (nº 2 do art. 432.º, nº 2 do art. 793.º e nº 2 do art. 802.º do CC)⁶.

Portanto, no caso em apreço, o direito de resolução depende apenas da desconformidade do bem e a única limitação ao seu exercício é o abuso do direito, sabendo-se que só é ilegítimo o exercício de um direito quando o titular exceda manifestamente os limites impostos pela boa fé, pelos bons costumes ou pelo fim social ou económico desse direito (art. 334.º do CC).

Destarte, sendo incontroversa a falta de conformidade dos sapatos adquiridos, diga-se que os factos assentes não permitem ter por indiciado qualquer abuso de direito. Vejamos.

O Reclamante deu a oportunidade à Reclamada para proceder à reparação do defeito, que, todavia, lhe apresentou os sapatos reparados com quase total desconformidade estética, com uma única sola de cor branca, quando se percebe que um dos factores motivadores da sua compra para o consumidor, e foi-o efectivamente para o Reclamante, residia na diferente coloração (rosa, preta, branca e castanha) das várias camadas de solas sobrepostas.

Com tal sucessão e natureza de vícios, culminadas na descaracterização dos sapatos e com significativo prejuízo funcional, é natural que o Reclamante já os não aceite, pelo que nenhuma censura suscita a sua pretensão de resolução do contrato. Pedido este que se mostra fundado numa causa objectiva compreensível e em conformidade com o critério de um homem de bom senso e razoável que deve nortear esta apreciação.

De igual modo não se poderá ter esta solução pretendida como desproporcionada e excessiva face aos interesses da Reclamada, atenta a natureza da sua actividade comercial e o valor em causa.

Nestes termos, a resolução do contrato mostra-se de acordo com os ditames da boa fé, não traduz exercício ilegítimo de um direito, não é de considerar abusivo o seu exercício (cfr. nº 5 do art. 4.º do DL nº 67/2003 e art. 334.º do CC), e estando preenchidos os requisitos exigidos pelos artigos 2.º (al. d) do nº 2), 3.º e 4.º do DL 67/2003, procede o pedido de resolução.

⁶ Cfr. neste sentido, Calvão da Silva, ob. cit., págs. 80/81 e 84/87, Paulo Mota Pinto, O Anteprojecto de Código de Consumidor e a venda de bens de consumo, Estudos do IDC, vol. III, Almedina, Outubro 2006, pág. 129, Menezes Leitão, O novo regime da venda de bens de consumo, em Estudos do Instituto de Direito do Consumo, vol. II, Almedina, Janeiro 2005, págs. 57 a 59 e Acórdão do STJ de 30/09/10, Proc. nº 822/06.9TBVCT.G1.S1, disponível no site do IGFEJ.



REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA
GOVERNO REGIONAL
SECRETARIA REGIONAL DA INCLUSÃO E ASSUNTOS SOCIAIS
CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO



Destarte, como antes referimos, na falta de disposição especial, a resolução é equiparada, quanto aos seus efeitos, à nulidade do negócio jurídico (art. 433.º do CC)

E a nulidade tem efeito retroactivo, devendo ser restituído tudo o que tiver sido prestado ou, se a restituição em espécie não for possível, o valor correspondente (art. 289.º, nº 1, do CC), sendo que o art. 290.º do mesmo Código esclarece que as obrigações recíprocas de restituição que incumbem às partes por força da nulidade do negócio devem ser cumpridas simultaneamente, sendo extensivas ao caso, na parte aplicável, as normas relativas à excepção de não cumprimento do contrato.

Nessa conformidade, a resolução tem efeito retroactivo (art. 434.º do CC), porém, esta regra tem de ser conjugada com diversos preceitos que se destinam justamente a evitar que, por essa via, uma das partes enriqueça, injustificadamente, à custa da outra. Como refere Calvão da Silva, “*no reembolso ao consumidor do preço por força da resolução potestativa do contrato ou da actio quanti minoris, a eventual utilização do produto pelo consumidor pode justificar uma redução do valor a restituir*”⁷. Tal resulta, por exemplo, do espírito do nº 2 do art. 432.º, nº 2 do art. 434.º, ou dos nºs 1 e 3 do art. 289.º e art. 290.º, todos do CC⁸.

Há, pois, que ponderar os interesses em jogo no caso concreto e relevar razões de proporcionalidade e de devida consideração pelo equilíbrio contratual, pois se tal não for tido em conta poderá resultar um desequilíbrio ou benefício injustificado. Resta, então, apurar qual a medida do valor a restituir.

Naturalmente que os sapatos a devolver à Reclamada já não estão no estado em que foram entregues ao Reclamante quando os adquiriu, e não pode olvidar-se que o Reclamante beneficiou e fez seu proveitoso uso aproximadamente durante cerca de 7 meses. Tais factos devem ser valorizados, e importaram, sem dúvida, notória desvalorização dos sapatos, razão pela qual a Reclamada só pode ser condenada a restituir o valor que os mesmos pelo seu uso tiverem à data do trânsito em julgado desta decisão.

Sabendo-se que o Reclamante pagou pela sua aquisição o montante de 55,00€, nos termos do art. 566.º, nº 3 do CC fixa-se esse valor em 35,00€.

Deste modo, e nestes termos, procede a pretensão do Reclamante.

⁷ Na obra já citada Venda de Bens de Consumo, a fls. 85.

⁸ Cfr. neste sentido o Acórdão do STJ de 30/09/10 já citado.



REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA
GOVERNO REGIONAL
SECRETARIA REGIONAL DA INCLUSÃO E ASSUNTOS SOCIAIS
CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO

III-DECISÃO

Por todo o exposto, julgando-se procedente a reclamação apresentada, declara-se resolvido o contrato de compra e venda celebrado entre as partes, devendo, consequentemente, o Reclamante restituir à Reclamada os sapatos e esta restituir ao Reclamante o montante de 35,00€.

Não são devidas custas.

Notifique.

Funchal, 29/12/17

O Juiz Árbitro

(Gregório Silva Jesus)