

Reclamação nº 1338/2019

Sluteus ne 305/19
U

I - RELATÓRIO

██████████, residente na ██████████
intentou a presente reclamação contra ██████████, com sede na ██████████
██████████ pretendendo que esta o reembolse do valor de 140,00€.

Para tanto, alega, em síntese e com interesse para o mérito do pedido, que em Março de 2019 comprou-lhe um colchão pelo valor de 240,00€ que depois veio a revelar-se demasiado mole, provocando-lhe dores na coluna e obrigando-o a ir ao massagista. Denunciou isso à Reclamada que aceitou recolher o colchão mas restituiu-lhe apenas 100,00€ do valor que pagou

A Reclamada apresentou contestação escrita, junta de fls. 15 a 18, alegando, no essencial, que em Maio o Reclamante informou-a que não precisava do colchão por ser demasiado duro, apenas nele se deitara uma vez, encontrando-se o mesmo embrulhado no plástico da fábrica. Apesar de não aceitar devoluções por questões de higiene, perante a insistência do Reclamante aceitou a sua proposta de recolher o colchão mediante a restituição de 100,00€. Quando o foi buscar o colchão encontrava-se com sinais de uso e envolto em plástico preso com molas de roupa.

O objecto do litígio traduz-se, então, na seguinte questão que importa apreciar e decidir: saber se o Reclamante tem direito a ser reembolsado do valor restante de 140,00€.

. Valor da reclamação: 140,00€.



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

DE FACTO

[Handwritten signature]

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

- 1) O Reclamante [REDACTED] comprou, no dia 22/03/2019, na loja da Reclamada, um colchão Jolivex “Anatómico”, com as medidas 90x190, pelo preço de 230,00€, depois de na mesma loja haver experimentado outros colchões e a sua escolha acabar por recair naquele;
- 2) O Reclamante satisfez esse montante, recebeu a correspondente factura com o nº 122/2019, e o colchão foi-lhe entregue nesse mesmo dia, cerca das 18,00h, na morada que indicou;
- 3) Nos princípios do mês de Maio, o Reclamante informou a Reclamada que já não precisava do colchão pois não se sentia bem com ele, o mesmo não tinha sido usado e encontrava-se ainda embrulhado no plástico da fábrica;
- 4) O funcionário da Reclamada que o atendeu explicou-lhe que em regra não realizavam trocas ou aceitavam devoluções por questões de higiene, mas perante a insistência do Reclamante foi com ele acordado o levantamento do colchão mediante o reembolso de 100,00€;
- 5) A Reclamada recolheu o colchão que estava embrulhado num plástico preso por molas de roupa, e o seu funcionário entregou ao filho do Reclamante o montante de 100,00€;
- 6) O Reclamante utilizou o colchão.

✦

Não se provaram os seguintes factos alegados:

- que o colchão fosse demasiado mole, ou demasiado duro, o que afectava a coluna do Reclamante, e que por esse facto tivesse tido necessidade de se socorrer de um massagista;
- que o preço pago pelo Reclamante fora 240,00€ e não lhe tivesse sido entregue a correspondente factura.

✦

Quanto aos factos provados, a convicção do tribunal resulta do exame e análise crítica feita aos documentos de fls. 19 e 20, juntos pela Reclamada, e de fls. 29 junto por iniciativa do Tribunal, não impugnados, assim como nas declarações do representante da Reclamada, serenas, objectivas, e coerentes, merecedoras de credibilidade.

No que concerne aos factos não provados, emana tal resposta da total ausência de elementos probatórios que suportassem as alegações feitas nesse sentido, infirmados mesmo, em parte, por alguns dos factos provados. A este propósito, diga-se que as declarações do Reclamante não foram de molde a merecer total credibilidade face às sucessivas e constantes contradições e incoerências em que incorreu como, por exemplo, quanto ao valor da compra (inicialmente indicou 230,00€ mas



REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA
Governo Regional
SECRETARIA REGIONAL DE EDUCAÇÃO
CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO DA RAM

na audiência de julgamento sustentou haver sido 240,00€), quanto ao defeito do colchão (inicialmente duro para depois dizer ser mole), durante quanto tempo utilizou o mesmo (só uma noite como alegou na audiência ou cerca de dois meses como retrata a reclamação que fez no livro respectivo), quem na realidade o utilizou (o Reclamante como agora alega ou o filho como refere na mesma reclamação), quanto tempo depois da compra reclamou junto da vendedora (no dia seguinte ao da compra como referiu na audiência ou cerca de dois meses depois como comprova a reclamação escrita de 22/05/2019).

Sempre que confrontado com essas contradições, e outras, e inovações que ia introduzindo no seu depoimento o Reclamante justificava-as de forma muito simples: “confusão na sua cabeça”. Enfim, depoimento de quase nenhum valimento.

DE DIREITO

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

Neste âmbito, o Reclamante alegou no seu requerimento que o colchão era demasiado mole, afectava-lhe a coluna a ponto de ter tido necessidade de ir a um massagista. A ser verdade, trata-se, obviamente, de uma falta de conformidade, daí que não se levantem dúvidas de ser aplicável ao presente litígio o regime definido pelo Decreto-Lei (DL) n.º 67/2003, de 8/04, posteriormente alterado e republicado pelo DL n.º 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 n.º 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 n.º 2 um conjunto de presunções (elidíveis) de não conformidade do bem com o contrato, das quais nos importa aqui particularmente a contida na alínea a): “*Presume-se que os bens de consumo*



não são conformes com o contrato quando: “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”.

Por seu turno, estipula o referido DL nas disposições conjugadas dos arts. 3.º e 5.º dois requisitos para a responsabilidade do vendedor por qualquer falta de conformidade do bem: 1) que a existência de defeito exista no momento da entrega do bem ao consumidor¹; 2) que a manifestação desse defeito ocorra no prazo de 2 anos a contar da sua entrega, caso se trate de coisa móvel.

Mas na outra face da mesma moeda, e como requisito prévio da responsabilidade do vendedor, recai sobre o comprador o ónus da prova da falta de conformidade, vício ou defeito, do bem adquirido com o convencionado, com a ajuda das presunções do nº 2 do art. 2.º antes mencionadas.

Também, nos termos do nº 3 do mesmo art. 2.º, não poderá o comprador prevalecer-se dos direitos resultantes da falta de conformidade do bem se na conclusão do contrato tinha conhecimento dessa falta de conformidade ou não puder razoavelmente ignorá-la.

Ora, analisando o caso trazido à luz destes normativos, verificamos, atendendo à matéria de facto provada, ser indiscutível que o Reclamante não logrou provar a sua alegação de que o colchão era demasiado mole e lhe afectava a coluna, a ponto de ter tido necessidade de ir a um massagista. Isto é, não demonstrou que o colchão que adquiriu sofria do vício que lhe apontou e o desvaloriza no seu caso pessoal por não ter as qualidades necessárias para a realização do fim esperado.

Pelo contrário, antes se provou que o referido colchão foi objecto de escolha sua depois de previamente haver experimentado outros colchões, e não fruto de erro induzido pela vendedora com descrição de características e qualidades inverificáveis, pelo que quando o adquiriu sabia o produto que levava ou, no mínimo, não podia razoavelmente ignorar as qualidades desse colchão.

Constituindo uma pedra basilar no regime das provas, estatui o art. 342.º, nº 1 do Código Civil o seguinte: “*Aquele que invocar um direito cabe fazer a prova dos factos constitutivos do direito alegado*”. E, assim sendo, porque o acervo factual provado é claro, é forçoso concluir não haver o Reclamante satisfeito esse seu ónus de provar o invocado defeito no bem adquirido.

É óbvio que a pretensão do Reclamante tem de improceder.

III-DECISÃO

¹ Considerando a dificuldade da prova da anterioridade da existência do defeito, o legislador, no nº 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 DE EDUCAÇÃO
CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO DA RAM

Por todo o exposto, julga-se improcedente a reclamação apresentada por [REDACTED]
[REDACTED], consequentemente, absolve-se a Reclamada [REDACTED] do pedido formulado.

Não são devidas custas.

Notifique.

Funchal, 30/12/2019

O Juiz Árbitro

REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA
Governo Regional
Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo da RAM
(Gregório Silva Jesus)