



REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA

CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO

TRIBUNAL ARBITRAL

P. n° 1740/23

SENTENÇA

I - RELATÓRIO

██████████ pede que “██████████” seja condenada na resolução do contrato que com ela celebrou em 14/9/22 e mediante o qual lhe adquiriu pelo preço de € 179,10 um anel em ouro com detalhes de zircónia, alegando: tendo caído algumas pedras do anel, solicitou, a 3/5/23, a sua reparação à reclamada, que ficou na sua posse por duas semanas; a reclamante apercebeu-se que mais peças do anel caíram, pelo que a 29/5/2023, solicitou novamente a reparação à reclamada, que ficou na sua posse por mais um mês; dois dias depois de a reclamante levantar o anel, as peças soltaram-se novamente. Conclui afirmando que perdeu a confiança na capacidade de a reclamada reparar eficazmente o anel.

A reclamada embora não tenha comparecido na audiência, contrapôs a fls. 16 que a falta de pedras no anel se deveu ao seu uso indevido pela reclamante, pelo que não aceitou a resolução do contrato, tendo-a apenas aconselhado a usá-lo adequadamente.

*

Inexistem nulidades, excepções ou outras questões prévias de que cumpra conhecer e que obstem ao conhecimento do mérito da causa.

Fixo a este procedimento o valor de € 179,10.

II-FUNDAMENTAÇÃO

OS FACTOS

Provou-se apenas a seguinte factualidade:

- 1) Em 14/9/2022 celebrou um contrato com a reclamada mediante o qual adquiriu a esta, pelo preço de € 179,10, um anel em ouro branco com detalhes de zircónia.
- 2) Porque, entretanto, caíram algumas pedras do anel, a reclamante solicitou, a 3/5/2023, a sua reparação à reclamada, que ficou na sua posse por duas semanas.
- 3) Posteriormente, a reclamante apercebeu-se que mais peças do anel caíram, pelo que a 29/5/2023, solicitou novamente a reparação à reclamada, que ficou na sua posse por mais um mês.
- 4) Dois dias depois de a reclamante levantar o anel, soltaram-se-lhe novamente peças.





REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA

CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO

TRIBUNAL ARBITRAL

5) A reclamada disse então à reclamante que esta não tinha direito à reparação do anel e esta também perdeu a confiança na capacidade de a reclamada o reparar eficazmente.

*

Com interesse para a decisão, não se provou que a aludida perda de pedras se tenha ficado a dever à utilização do anel pela reclamante.

*

Para ter por processualmente adquirida a realidade fáctica descrita, o Tribunal formou a sua convicção a partir do exame e análise crítica da conjugação do teor dos documentos juntos aos autos (não impugnados pelas partes) – com particular saliência para a factura de 14/9/2022 – com o das declarações da reclamante, sendo que estes consistentes elementos, no essencial concordantes entre si, corroboraram a desconformidade (perda de pedras) descrita na factualidade e afastaram a possibilidade de afirmação do alegado pela reclamada quanto à respectiva causa, sendo certo que, ainda que dúvida dúvida subsistisse nesse âmbito, a mesma teria de ser necessariamente resolvida contra a reclamada (art. 414º do CPC), por sobre ela recair o ónus da prova de tal alegação, como adiante se dirá, o que não logrou fazer na medida em não produziu qualquer prova.

*

O DIREITO

Estamos perante um contrato de compra e venda previsto no art. 874º do CC e que deve ser considerado de consumo, atento o disposto no art. 2º/1 da Lei 24/96 (de 31/07), celebrado entre a reclamante, compradora/consumidora, e a reclamada, vendedora profissional.

A referida Lei 24/96, diploma base, para além de reiterar a incumbência constitucionalmente cometida ao Estado de defesa do consumidor e o reconhecimento do direito deste à qualidade dos bens e serviços e à protecção da saúde e da segurança física, afirma o direito à protecção dos seus interesses económicos e o direito à informação, entre outros, procurando a igualdade material dos intervenientes nas relações jurídicas de consumo, a lealdade e a boa fé, nos preliminares, na formação e ainda na vigência dos contractos, responde pelos danos que causar ao consumidor o fornecedor de bens que, por ex., viole o dever de informar (cf. art. 1º, 3º, 4º, 5º, 8º e 9º).

Tratando-se de uma venda de bens de consumo, também resulta dos arts. 1º, 3º, 5º e 6º a 9º do DL 84/2021, de 18/10 (este diploma, que veio revogar o precedente DL 67/2003 de 8/4, procedeu à transposição da Directiva (UE) 2019/771, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 20 de Maio de 2019, relativa a certos aspectos dos contratos de compra e venda de bens, e visou reforçar os direitos dos





REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA

CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO

TRIBUNAL ARBITRAL

consumidores na compra e venda de bens de consumo) ⁽¹⁾ que o vendedor tem o dever de entregar ao consumidor bens «*conformes com o contrato de compra e venda*», o que vale por dizer que os bens terão de, nomeadamente:

(i) corresponder «*à descrição, ao tipo, à quantidade e à qualidade*» e que detenham «*a funcionalidade, a compatibilidade, a interoperabilidade e as demais características previstas no contrato*»;

(ii) corresponder «*à descrição e possuir as qualidades da amostra ou modelo que o profissional tenha apresentado ao consumidor antes da celebração do contrato*» e corresponder «*à quantidade e possuir as qualidades e outras características, inclusive no que respeita à durabilidade, funcionalidade, compatibilidade e segurança, habituais e expectáveis nos bens do mesmo tipo considerando, designadamente, a sua natureza e qualquer declaração pública feita pelo profissional, ou em nome deste, ou por outras pessoas em fases anteriores da cadeia de negócio, incluindo o produtor, nomeadamente na publicidade ou na rotulagem*».

Isto é, exige-se que os bens ou serviços tenham as qualidades asseguradas pelo fornecedor ou necessárias para a realização daquele fim, determinado pelo objecto do contrato, também aferido pelo conteúdo das negociações conducentes à sua formação, à luz dos princípios da lealdade e da boa fé que, sobremaneira, se impõem nas relações jurídicas de consumo, tanto nos preliminares como na formação do contrato.

Estipula o art. 12º/1 do mesmo DL que o «*profissional é responsável por qualquer falta de conformidade que se manifeste no prazo de três anos a contar da entrega do bem*».

E, independentemente de culpa do fornecedor, em caso de falta de conformidade do bem com o contrato, «*o consumidor tem direito à reposição da conformidade, através da reparação ou da substituição do bem, à redução proporcional do preço; ou à resolução do contrato*» (cf. art. 15º/1 do DL 84/2021, bem como «*à indemnização dos danos patrimoniais e não patrimoniais resultantes do fornecimento de bens ou prestações de serviços defeituosos*» (art. 12º/1, da Lei 24/96), aqui não peticionada pelo reclamante.

Recai sobre o consumidor o ónus da prova da falta de conformidade com o convencionado no contrato existente no momento em que o bem foi entregue à consumidora (cf. art. 342º/1 do CC). Porém, considerando a dificuldade da prova da anterioridade da existência do defeito, o legislador,

¹ Aplicável ao contrato em causa porque celebrado após a entrada em vigor do diploma (cf. art. 53º).





REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA

CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO

TRIBUNAL ARBITRAL

ARR

mediante o preceito contido no art. 13º do citado DL 84/2021, estabeleceu uma presunção a favor do consumidor: 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 características da falta de conformidade*» (nº 1), apenas cabendo «*ao consumidor a prova de que a falta de conformidade existia à data da entrega do bem*» após o decurso de tal prazo (nº 4).

A reclamante fundou a sua pretensão no incumprimento pela reclamada do contrato entre ambos celebrado, uma vez que o anel que adquiriu no âmbito deste à reclamada, decorrido algum tempo, passou a perder pedras que dele faziam parte, não tendo, por isso, as qualidades necessárias para a realização do respectivo fim, determinado pelo objecto do contrato.

As partes divergiram, não quanto à existência do dano, cuja prova, aliás, foi feita, mas apenas quanto à sua causa: enquanto a reclamante o atribuiu a uma fragilidade original do material, a reclamada alegou dever-se o mesmo à indevida utilização do anel.

Contudo, a reclamada não logrou provar a causa do dano invocada, como lhe incumbiria, nos termos do art. 13º do DL 84/2021, pelo que se terá de presumir ser a falta de conformidade já existente à data da entrega do bem.

Por fim, atendendo a todas as apuradas circunstâncias do caso concreto e à luz do critério de um contraente normal ou mediano colocado na posição da reclamante, mostra-se objectivamente justificada a perda de confiança que invocou na manutenção dos efeitos do contrato, ou seja, na possibilidade de o anel vir a ser reparado eficazmente pela reclamada, a qual, aliás, também negou tal direito. Destarte, é claramente procedente a pretensão da reclamante ao reconhecimento da resolução contratual, com efeito retroactivo, devendo as partes restituir tudo o que prestaram (arts. 433º e 289º do CC).

Procede, pois, a pretensão da reclamante.

III-DECISÃO

Pelo exposto, julgo procedente a reclamação apresentada por [REDACTED] “e, por isso, condeno a reclamada “[REDACTED]” a ver reconhecida a resolução do contrato entre ambas celebrado, com efeito retroactivo, devendo as partes, conseqüentemente, restituir tudo o que prestaram no âmbito do contrato resolvido.





REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA

CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO

TRIBUNAL ARBITRAL

Sem custas.

Notifique.

Funchal, 3/10/23

Alexandre Reis

