



REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA

CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO

TRIBUNAL ARBITRAL

P. nº 1757/23

SENTENÇA

I - RELATÓRIO

██████████ pede que “██████████” seja condenada a substituir uma mala que esta lhe vendeu, no dia 20/09/2021, pelo preço de € 145,30, alegando que, passado um ano e quatro meses, o produto apresenta desgaste nas alças e nas laterais da abertura.

A reclamada obtemperou que o invocado defeito se deve ao desgaste normal da mala e não a anomalias no seu fabrico.

*

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

Fixo a este procedimento o valor de € 145,30.

II-FUNDAMENTAÇÃO

OS FACTOS

Provou-se apenas a seguinte factualidade:

- 1) Em 20/09/2021, a reclamante adquiriu à reclamada uma mala, pelo preço de € 145,30.
- 2) Em Janeiro de 2023, o forro das alças da mala já estava nitidamente esboroadado e as aberturas laterais da mesma apresentavam algum desgaste.
- 3) O aludido desgaste das aberturas laterais deveu-se ao uso da mala.
- 4) Por não dispor de condições técnicas para reparar a mala de modo a substituir as respectivas alças por modelo conforme ao original, a reclamada, no decurso da audiência, propôs-se aplicar-lhe umas alças completamente diferentes (exibidas na fotografia de fls 45).
- 5) A solução proposta implicaria uma essencial alteração estética do produto, o que a reclamante não aceitou.

*

Com interesse para a decisão, não se provou que o esboroamento mencionado em 2) fosse uma anomalia provocada pelo uso da mala.





REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA

CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO

TRIBUNAL ARBITRAL

*

Para ter por processualmente adquirida a realidade fáctica descrita, o Tribunal formou a sua convicção a partir do resultado do exame directo da mala em audiência conjugado com o da análise crítica do teor das declarações da reclamante com os documentos juntos aos autos (não impugnados pelas partes), com especial destaque para fotografia de fls 45 (aludida no item 4) e para o doc. emitido pela reclamada em 19/01/2023. Estes consistentes elementos, no essencial concordantes entre si, desencadearam a convicção sobre o mau estado da mala, enunciado no item 2), em relação à qualidade que normalmente seria de esperar de tal produto e também geraram fundada dúvida sobre a segura possibilidade da afirmação da causa da anomalia alegada pela reclamada, ou seja, a (indevida) utilização daquele. Com efeito, a reclamante afirmou peremptoriamente que fez uma utilização normal e, aliás, até pouco frequente da mala – por dispor de várias outras, nelas incluídas as da marca da reclamada – e essa afirmação foi corroborada pelo bom estado das demais componentes do produto, observado em audiência, enquanto a reclamada apenas aludiu à hipótese ou à possibilidade de o uso de cremes nas mãos ter potenciado a corrosão do forro das alças, não aduzindo qualquer prova sobre essa putativa causa do defeito. Ora, não constituindo tal observação garantia suficiente de que o defeito teve uma tal origem e podendo o mesmo ter também como causa provável a desconformidade do material usado na confecção das alças antes da entrega do produto à reclamante, tal dúvida teve 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 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 (cf. art. 1º, 3º, 4º, 5º, 8º e 9º).





REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA

CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO

TRIBUNAL ARBITRAL

Tratando-se de uma venda de bens de consumo, também resulta do art. 2º do DL 67/2003, de 8/4 ⁽¹⁾, que o vendedor «*tem o dever de entregar ao consumidor bens que sejam conformes com o contrato*», o que se presume não suceder se se verificar, entre outros, 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; 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.*»

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. 3º/1 do mesmo DL que o «*vendedor responde perante o consumidor por qualquer falta de conformidade que exista no momento em que o bem lhe é entregue*».

E, independentemente de culpa do fornecedor, em caso de falta de conformidade do bem com o contrato, «*o consumidor tem direito a que esta seja reposta sem encargos, por meio de reparação ou de substituição, à redução adequada do preço ou à resolução do contrato*» (cf. art. 4º/1 do DL 67/2003, bem como «*à indemnização dos danos patrimoniais e não patrimoniais resultantes do fornecimento de bens ou prestações de serviços defeituosos*» (art. 12º/l, da Lei 24/96), aqui não peticionada pela 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 lhe foi entregue (cf. art. 342º/1 do CC). Porém,

1 Este diploma, já posteriormente alterado pelo DL 84/2008 de 21/05 e 9/20021 de 29/1, procedeu à transposição da Directiva 1999/44/CE, de 25/5/1999, visando a regulamentação da venda e outros contratos de consumo, é aplicável ao contrato em causa porque celebrado antes da entrada em vigor do do DL 84/2021, de 18/10, que, entretanto, o veio revogar ao proceder à transposição da Directiva (UE) 2019/771.





REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA

CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO

TRIBUNAL ARBITRAL

considerando a dificuldade da prova da anterioridade da existência do defeito, o legislador, mediante o preceito contido no art. 3º/2 do DL 67/2003, estabeleceu uma presunção a favor do consumidor: as «*faltas de conformidade que se manifestem num prazo de dois ou de cinco anos a contar da data de entrega de coisa móvel corpórea ou de coisa imóvel, respectivamente, presumem-se existentes já nessa data, salvo quando tal for incompatível com a natureza da coisa ou com as características da falta de conformidade*».

A reclamante fundou a sua pretensão no incumprimento pela reclamada do contrato entre ambos celebrado, uma vez que a mala que adquiriu no âmbito deste à reclamada, decorrido pouco mais do que um ano já apresentava os defeitos que enunciou, 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 (cf. item 2) –, mas apenas quanto à sua causa: enquanto a reclamante o atribuiu a um defeito original do produto, a reclamada alegou que a anomalia deste se deveu a falta de limpeza e à sua utilização.

Contudo, como se viu, a reclamada não logrou provar a invocada causa do dano, como lhe incumbiria, nos termos do citado art. 3º do DL 67/2003, pelo que se terá de presumir ser o mesmo devido a falta de conformidade já existente à data da entrega do bem.

Procede, pois, a pretensão da reclamante à substituição do bem, a qual, aliás, se demonstrou ser a única solução ao dispor da reclamada feita (cf. itens 4 e 5).

III-DECISÃO

Pelo exposto, julgo procedente a reclamação apresentada por [REDACTED] e, por consequência, condeno a “[REDACTED]” a substituir mala supra referenciada.

Sem custas.

Notifique.

Funchal, 5/1/24

Alexandre Reis

