



TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

SUMÁRIO:

1 - O prazo de garantia dos produtos havia já terminado em 31.08.2020, contudo, a Lei de Defesa do Consumidor fala em “período normal dos produtos fornecidos”, que constitui conceito diverso e com enquadramento temporal distinto. Ou seja, o referido direito à assistência terá obviamente limites temporais distintos na aquisição de 1 automóvel ou de 1 casaco. Sendo, logicamente mais longo no primeiro, face à legítima expectativa de duração do mesmo.

2 - Embora a resposta não se afigure inequívoca, considera o Tribunal-arbitral que a duração média normal das lentes para correcção de patologia oftalmológica, integrantes de óculos, deverá ser superior a 29 meses (2 anos e 5 meses). Tempo (29 meses) que a Requerente levou a exercer o direito à assistência decorrente do contrato celebrado e produto fornecido pela Requerida.

3 - É sabido que a evolução da refração ocular não ocorre em simultâneo e ao mesmo ritmo em ambos os olhos, sendo por isso expectável e legítimo que um consumidor tenha que trocar ou ajustar apenas uma lente ao longo da vida normal dos mesmos.

4 - Não pode assim a Requerida lançar mão do facto de deixar de trabalhar com um fornecedor para recusar tal assistência.

5 - A Requerida tem o direito de trabalhar com os comercializadores que bem entenda, conforme refere na sua contestação. Contudo, se tais mudanças colidirem com o dever de assistência a que se encontra adstrita ao abrigo dos produtos por si vendidos, terá a Requerida que suprimir qualquer limitação que daí decorra na esfera jurídica do direito à assistência do consumidor, ao abrigo do Art. 9º, n.º 5 da Lei de Defesa do Consumidor.

SENTENÇA

Proc. n.º 1543/2012 – TAC Porto

Requerente:

Requeridas:



**RAL**CENTROS DE ARBITRAGEM
Resolução Alternativa de Litígios de Consumo**CICAP**CENTRO DE INFORMAÇÃO DE CONSUMO E
ARBITRAGEM DO PORTO**TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO****1. Relatório**

1.1 A Requerente comprou à Requerida em 31.08.2018 duas lentes para uso não profissional, pelo preço de € 300,00.

1.2 No dia 28.12.2020 a Requerente foi operada ao olho direito, tendo o médico que a operou receitado uma nova lente para o olho objecto da intervenção cirúrgica.

1.3 A Requerente dirigiu-se à loja Requerida no sentido de adquirir a lente em causa, tendo a mesma (Requerida) recusado a venda por ter mudado de fornecedor.

1.4 Uma vez que a duração média das lentes é muito superior a 2 anos, considera a Requerente que a Requerida violou o dever de assistência a que se encontra adstrita ao abrigo do contrato celebrado.

1.5 Como resultado da recusa da Requerida, a Requerente viu-se obrigada a comprar uns óculos novos noutra óptica.

1.6 Ficando privada do uso de óculos por 35 dias.

1.7 Requer a condenação da Requerida no pagamento de € 50,00.

1.8 A Requerida apresentou contestação em que, sumariamente, confirma o seu escopo societário enquanto comercializadora de material óptico.

1.9 Considera que não tem obrigatoriedade de manter relações com determinados fornecedores e confirma que no passado manteve relações comerciais com o fornecedor da marca de óculos/lentes vendidas à Requerente, que, contudo cessaram.

1.10 As lentes adquiridas pela Requerente já não se encontravam dentro do período legal de garantia.

1.11 A Requerida, apesar de não ter o produto pretendido pela Requerente, apresentou-lhe outras possibilidades, que a Requerente recusou.

1.12 Pugna pela absolvição do pedido contra si formulado.



**RAL**CENTROS DE ARBITRAGEM
Resolução Alternativa de Litígios de Consumo**CICAP**CENTRO DE INFORMAÇÃO DE CONSUMO E
ARBITRAGEM DO PORTO**TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO**

A audiência realizou-se sem a presença do Requerente.

2. Objeto do litígio

Por via de ação declarativa de simples apreciação negativa, nos termos em que a define o Art.º 10, ns.º 1, 2 e 3 a) do CPC, a questão colocada em apreciação a este Tribunal Arbitral, coincide com a apreciação da (in)existência de responsabilidade civil contratual da Requerida perante o Requerente.

3. Fundamentação**3.1. Factos provados:**

- A) A Requerente comprou à Requerida em 31.08.2018 duas lentes para uso não profissional, pelo preço de € 190,00
- B) O médico oftalmologista da Requerente, em 19.01.2021 receitou uma nova lente para o olho direito da Requerente.
- C) A Requerida recusou a venda da lente referida em B) por ter mudado de fornecedor.
- D) As lentes adquiridas pela Requerente já não se encontravam dentro do período legal de garantia.



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, maioritariamente, com o acordo as partes quanto a parte dos factos, bem como da prova documental carreada para os autos.

Designadamente, os quesitos A) e B) resultaram provados dos documentos juntos aos autos a fls 5 (factura de venda dos óculos) e a fls.7 (prescrição emitida pela unidade de oftalmologia do Hospital da Prelada), respectivamente.

No que ao quesito C) concerne, tal factualidade resultou provada pelo acordo das partes quanto a tal facto, embora diverjam nas consequências a retirar do mesmo o que constitui questão diversa.

Por fim, o quesito D) resultou provado do mesmo documento de fls. 5 dos autos e da ausência de qualquer prova que leve a ponderar a interrupção do mesmo prazo..

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.

Saliente-se que o Tribunal-arbitral não valorou o depoimento da testemunha Yessica Alexandra Costa de Oliveira, que não esteve presente nem na venda nem em qualquer outra deslocação da Requerente à loja.

Assim, à mingua de elementos probatórios adicionais, teve o Tribunal-arbitral que dar como não provada toda a demais factualidade.



3.4. Do Direito

Determina o Art. 9º da Lei de Defesa do Consumidor que:

1 - O consumidor tem direito à proteção dos seus interesses económicos, impondo-se nas relações jurídicas de consumo a igualdade material dos intervenientes, a lealdade e a boa fé, nos preliminares, na formação e ainda na vigência dos contratos.

2 - Com vista à prevenção de abusos resultantes de contratos pré-elaborados, o fornecedor de bens e o prestador de serviços estão obrigados:

a) À redação clara e precisa, em caracteres facilmente legíveis, das cláusulas contratuais gerais, incluindo as inseridas em contratos singulares;

b) À não inclusão de cláusulas em contratos singulares que originem significativo desequilíbrio em detrimento do consumidor.

3 - A inobservância do disposto no número anterior fica sujeita ao regime das cláusulas contratuais gerais.

4 - O consumidor não fica obrigado ao pagamento de bens ou serviços que não tenha prévia e expressamente encomendado ou solicitado, ou que não constitua cumprimento de contrato válido, não lhe cabendo, do mesmo modo, o encargo da sua devolução ou compensação, nem a responsabilidade pelo risco de perecimento ou deterioração da coisa.

5 - O consumidor tem direito à assistência após a venda, com incidência no fornecimento de peças e acessórios, pelo período de duração média normal dos produtos fornecidos.

6 - É vedado ao fornecedor ou prestador de serviços fazer depender o fornecimento de um bem ou a prestação de um serviço da aquisição ou da prestação de um outro ou outros.

7 - É vedado ao profissional a adoção de quaisquer técnicas através das quais o mesmo visa reduzir deliberadamente a duração de vida útil de um bem de consumo a fim de estimular ou aumentar a substituição de bens.

8 - Sem prejuízo de regimes mais favoráveis, nos contratos que resultem da iniciativa do fornecedor de bens ou do prestador de serviços fora do estabelecimento comercial, por meio de correspondência ou outros equivalentes, é assegurado ao consumidor o direito de livre resolução no prazo de 14 dias, nos termos do disposto no Decreto-Lei n.º 24/2014, de 14 de fevereiro.

9 - Incumbe ao Governo adotar medidas adequadas a assegurar o equilíbrio das relações jurídicas que tenham por objeto bens e serviços essenciais, designadamente água, energia elétrica, gás, telecomunicações e transportes públicos.



**RAL**CENTROS DE ARBITRAGEM
Resolução Alternativa de Litígios de Consumo**CICAP**CENTRO DE INFORMAÇÃO DE CONSUMO E
ARBITRAGEM DO PORTO**TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO**

10 - Incumbe ao Governo adotar medidas tendentes a prevenir a lesão dos interesses dos consumidores no domínio dos métodos de venda que prejudiquem a avaliação consciente das cláusulas apostas em contratos singulares e a formação livre, esclarecida e ponderada da decisão de se vincularem.

No termos do n.º 5 do Art 9º do citado diploma, o consumidor tem direito à assistência após a venda, com incidência no fornecimento de peças e acessórios, pelo período de duração média normal dos produtos fornecidos

É certo que o prazo de garantia dos produtos havia já terminado em 31.08.2020, contudo, a Lei fala em “período normal dos produtos fornecidos”, que constitui conceito diverso e com enquadramento temporal distinto. Ou seja, o referido direito à assistência terá obviamente limites temporais distintos na aquisição de 1 automóvel ou de 1 casaco. Sendo, logicamente mais longo no primeiro, face à legítima expectativa de duração do mesmo.

Retornando ao caso em apreço, resta-nos perceber se a pretensão de exercício do direito à assistência pela Requerente se revela legítimo, em face do produto vendido e da sua duração média.

Embora a resposta não se afigure inequívoca, considera o Tribunal-arbitral que a duração média normal das lentes para correcção de patologia oftalmológica, integrantes de óculos, deverá ser superior a 29 meses (2 anos e 5 meses). Tempo (29 meses) que a Requerente levou a exercer o direito à assistência decorrente do contrato celebrado e produto fornecido pela Requerida.

É sabido que a evolução da refração ocular não ocorre em simultâneo e ao mesmo ritmo em ambos os olhos, sendo por isso expectável e legítimo que um consumidor tenha que trocar ou ajustar apenas uma lente ao longo da vida normal dos mesmos.

Não pode assim a Requerida lançar mão do facto de deixar de trabalhar com um fornecedor para recusar tal assistência.





TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

Na verdade, a Requerida tem o direito de trabalhar com os comercializadores que bem entenda, conforme refere na sua contestação. Contudo, se tais mudanças colidirem com o dever de assistência a que se encontra adstrita ao abrigo dos produtos por si vendidos, terá a Requerida que suprimir qualquer limitação que daí decorra na esfera jurídica do direito à assistência do consumidor, ao abrigo da norma supra citada.

4. Decisão

Face a todo o exposto, julgo a ação totalmente procedente, por provada, condenando-se a Requerida a pagar à Requerente a quantia de € 50,00.

Notifique-se.

Porto, 05 de novembro de 2022

O Juíz-Árbitro,

(Hugo Telinhos Braga)

