



Sentença

Processo n.º: 1280/22 TAC Porto

Reclamante:

Reclamada:

Representante da Reclamada:

Sumário

I – No regime previsto para a venda de bens de consumo constante do DL n.º 67/2003, a “falta de conformidade”, nos casos elencados no n.º 2 art.º 2º, presume-se (presunção legal – art.º 350º do CC), diferentemente do regime geral do Código Civil para a venda de coisa defeituosa;

II- Ao “comprador/consumidor” compete apenas alegar um dos factos índices ali previstos, competindo ao “vendedor/profissional” a prova da conformidade, isto é, de que a coisa não padece da alegada “falta de conformidade” ou defeito.

1. Relatório

1.1 O Reclamante pretende resolver o contrato celebrado com a Reclamada e, consequentemente, a devolução do valor da aquisição da prótese capilar (350 Euros), a condenação da Reclamada a pagar-lhe uma indemnização por danos não patrimoniais no valor de 3.500.00 Euros e ainda que a Reclamada apague os seus dados da sua lista de publicidade.

1.2. Citada a Reclamada, não apresentou contestação escrita, tendo-a realizado oralmente na audiência arbitral, impugnando os factos versados na reclamação inicial e alegando que o equipamento não exibia qualquer defeito de fabrico, mas fora erradamente utilizado.

1.3 As partes estiveram presentes na audiência de julgamento, tendo-se frustrado a tentativa de conciliação.





2. Objeto do Litígio

O objeto do litígio corporiza-se na seguinte questão: saber se assiste ou não ao Reclamante o direito à resolução do contrato celebrado com a Reclamada e, conseqüentemente, à devolução do valor da aquisição da prótese capilar (350 Euros), à condenação da Reclamada a pagar-lhe uma indemnização por danos não patrimoniais e à eliminação dos seus dados pessoais da lista de clientes da Reclamada.

2. Fundamentação

2.1 Dos Factos

1. Em 26.05.21 o Reclamante, após marcação, dirigiu-se ao estabelecimento da Reclamada, _____, para proceder à colocação de uma prótese capilar.
2. O Reclamante, após o procedimento, foi trabalhar.
3. Mais tarde, aquando da sua chegada a casa, reparou que a prótese estava levantada, tendo havido algum descolamento na zona frontal.
4. O Reclamante contactou o técnico que lhe havia colocado a prótese, aliás, representante da Reclamada nos autos.
5. O técnico, Sr. _____, aconselhou o Reclamante a esperar para melhor adesão da cola e, caso entendesse, passar na clínica de _____, cf. mensagens junto aos autos.
6. O Reclamante não passou na clínica de _____, alegando que tinha colocado a prótese na clínica de _____, cf. mensagens junto aos autos.
7. A prótese caiu no dia seguinte, durante o sono.
8. O Reclamante procedeu a várias reclamações, cf. mensagens junto aos autos.
9. A Reclamada confirmou o não aparecimento do Reclamante em nenhuma das clínicas.
10. O Reclamante reiterou o que já tinha dito no requerimento inicial apresentado sobre a “estranheza dos outros” face à prótese colocada, salientando que as pessoas o olhavam estranhamente.
11. O Reclamante no dia seguinte à colocação rapou o cabelo, alegando que tinha reuniões de trabalho e não poderia apresentar-se sem cabelo apenas na zona da colocação da prótese.
12. A Reclamada disponibilizou ao Reclamante um manual sobre manutenção da prótese capilar cf. mensagens junto aos autos.
13. A Reclamada chamou a atenção para os procedimentos e para algumas reações, frequentes, de rejeição por parte daqueles que recorrem à colocação de próteses cf. mensagens junto aos autos.





14. A Reclamada enfatizou o facto de a prótese provocar um volume de cabelo que implica uma mudança para aquele que a coloca, provocando sensações de estranheza, inclusive de potencial captação de olhares dos que o rodeiam, muito embora imaginária.
15. O técnico de prótese capilar, representante da Reclamada, com experiência de alguns anos na área, salientou que estas reações são normais, mas caracterizadoras de rejeição do produto.
16. Os procedimentos sobre a manutenção da prótese foram também sublinhados por mensagens trocadas entre as partes, cf. mensagens junto aos autos.
17. O Reclamante foi recebendo mensagens publicitárias por parte da Reclamada, dado constar da lista de clientes da mesma.

2.1.1 Dos Factos Provados

Resultam provados todos os factos elencados nos números anteriores.

3.2 Motivação

O Tribunal Arbitral formou, assim, a sua convicção do seguinte modo:

- a) Quanto aos factos n.ºs 5, 6, 8, 12, 13 e 16 por mensagens juntos aos autos;
- b) Quanto aos factos n.ºs 1, 2, 3, 4, 7, 9, 10, 11, 12, 14 e 15, pelas declarações das partes na audiência de julgamento.

Tomou ainda em consideração toda a prova acessória apresentada na audiência de julgamento.

3.3 Do Direito

O Reclamante, no seu requerimento inicial, pediu a resolução do contrato celebrado com a Reclamada e, conseqüentemente, a devolução do valor da aquisição da prótese capilar (350 Euros), a condenação da Reclamada a pagar-lhe uma indemnização por danos não patrimoniais no valor de 3.500.00 Euros e ainda que a Reclamada apague os seus dados da sua lista de clientes para que não receba publicidade.

O contrato de compra e venda em apreciação consubstancia uma relação de consumo, à qual se aplica a Lei de Defesa do Consumidor, Lei nº 24/96, de 31 de Julho e o DL nº 67/2003, de 8 de Abril, com as alterações introduzidas pelo DL nº 84/2008, de 21/05.

Nos termos do n.º 1 do artigo 2.º do DL n.º 67/2003 que “*o vendedor tem o dever de entregar ao consumidor bens que sejam conformes com o contrato de compra e venda*”, presumindo-se que os bens de consumo não são conformes com o contrato se, entre outros factos, se verificar que os bens não apresentam “*as*





qualidades e o desempenho habituais nos bens do mesmo tipo e que o consumidor pode razoavelmente esperar, atendendo à natureza do bem (...)” (alínea d) do n.º 2 do mesmo artigo).”

Dispõe o n.º 1 do artigo 4.º do supracitado DL que *“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 substituição, à redução adequada do preço ou à resolução do contrato”*, acrescentando e esclarecendo o n.º 5 do mesmo artigo que *“o consumidor pode exercer qualquer dos direitos referidos nos números anteriores, salvo se tal se manifestar impossível ou constituir abuso de direito, nos termos gerais”*.

Resultou provado que o Reclamante adquiriu à Reclamada uma prótese capilar pelo preço de 350, 00 Euros, a qual foi aplicada em 26.05.21, tendo alegado a desconformidade apresentada pela colocação da referida prótese.

A legislação no âmbito do direito de consumo estabelece uma presunção enfatizando que os bens de consumo não são conformes com o contrato se, entre outros factos, se verificar que os bens não apresentam *“as qualidades e o desempenho habituais nos bens do mesmo tipo e que o consumidor pode razoavelmente esperar, atendendo à natureza do bem”*.

Nestes termos, consubstancia o art.º 3.º do DL n.º 67/2003 de 8 de Abril que: *“o vendedor responde perante o consumidor por qualquer falta de conformidade que exista no momento em que o bem lhe é entregue”* e o n.º 2 acrescenta que *“as faltas de conformidade que se manifestem num prazo de dois ou cinco anos a contar da data da 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 Reclamada, para se ilibar da sua responsabilidade, deve alegar e provar que a causa do descolamento é imputável ao comprador, no caso o Reclamante.

Da prova elencada, mensagens e declarações das partes, resulta que o Reclamante não ajustou o seu comportamento, após a colocação da prótese capilar, de acordo com as práticas aconselhadas.

O desconforto, físico e visual, de um elemento, novo, colocado numa das partes do corpo, diremos que a mais visível, na cabeça, provoca reações que podem levar ao comprometimento do resultado desejado, designadamente tocar, desmesuradamente, no “novo cabelo”.

Como foi referido pelo técnico, a colocação implica o uso de uma “cola” que leva o seu tempo para secagem e respetiva fixação.

O Reclamante foi informado pelo técnico que poderia procurar ajuda da Reclamada para ver o que se passava e voltar a ajustar a prótese, o que não fez.

Evidenciou reações de rejeição à colocação da prótese, nomeadamente, desconforto com os outros, achando que reparavam no seu cabelo, mensagens





desconcertantes trocadas com a Reclamada, não colaboração com as sugestões desta para solucionar o problema e a remoção do cabelo (rapou o cabelo) no dia seguinte à colocação da prótese.

Face ao exposto, conclui-se pelo mau uso da prótese, ficando ilidida a presunção da alínea d) do artigo 2º do DL n.º 67/2003, versão atualizada, nos termos do 350º do Código Civil, não podendo a Reclamada ser responsabilizada.

Relativamente ao pedido formulado pelo Reclamante relativamente à remoção do seu nome da lista de clientes da Reclamada para fins publicitários, informou o representante da Reclamada, durante a audiência, que já tinha sido removido o nome do Reclamante da lista de clientes.

4. Decisão

Em face do exposto, julga-se totalmente improcedente, por não provada, a presente ação arbitral e, conseqüentemente, absolve-se a Reclamada dos pedidos formulados pelo Reclamante.

Notique-se nos termos do artigo 15º, nº 2 do Regulamento CICAP

Porto, 22.07.23

A Juiz-Árbitro

Mania pão Mimoso

