



SENTENÇA

PROC N.º. 2009/2024

CICAP

PORTO

Requerente: _____ devidamente
identificada nos autos.

Requerida: _____, devidamente identificada nos
autos.

SUMÁRIO:

- Os princípios gerais previstos na Lei de Defesa do Consumidor, de acordo com os preceitos constitucionais (art.º 60 da CRP) e que estão expressos na presente sentença, devem ser cumpridos na íntegra e com rigor.

- As regras previstas no DL n.º. 84/21 de 18/10, contêm uma hierarquia a cumprir, cabendo à requerida a prova de que se dispôs a resolver a situação em causa e, assim, conseqüentemente, afastando a possibilidade de resolução contratual.

- Não se tratou do caso em apreço uma vez que a requerida limitou-se a recusar a reclamação da requerente e a encerrar o dossier.

- É, pois, legítimo o pedido de resolução contratual efetuado pela requerente.





RAL I
CICAP I

CENTROS DE ARBITRAGEM
Resolução Alternativa de Litígios de Consumo

CENTRO DE INFORMAÇÃO DE CONSUMO E
ARBITRAGEM DO PORTO

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

- Do pedido efetuado pela requerente

Vem a requerente solicitar a resolução do contrato de compra e venda celebrado com a requerida, condenando-se esta na restituição da quantia de 75,90 €.

- Despacho saneador

As partes são legítimas e o tribunal é competente em todas as suas vertentes. Inexistem irregularidades ou nulidades que afetem o normal desenvolvimento dos autos. Não existem exceções alegadas, nem de conhecimento oficioso.

- Valor da causa

Fixa-se o valor da reclamação em 75,90 €.

- Prosseguiram os autos:

- Da reclamação

Em novembro de 2023 a requerente comprou no estabelecimento comercial da requerida, no Outlet de Vila do Conde, uma camisola de marca Guess - Doc 1

Usou-a a partir do Natal de 2023, e durante 3 ou 4 ocasiões, sendo que a camisola apresentou um aspeto de muito usada e com muito borboto.

Em Julho de 24 a requerente reclamou no estabelecimento comercial e esta foi vistoriada pelo controle de qualidade da marca.





RAL I
CICAP I

CENTROS DE ARBITRAGEM
Resolução Alternativa de Litígios de Consumo

CENTRO DE INFORMAÇÃO DE CONSUMO E
ARBITRAGEM DO PORTO

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

Em agosto de 2024 a requerida informou que não aceitaria a reclamação por o borboto ser normal em camisolas de lã.

Discordando apresentou reclamação no livro de reclamações - Doc 2

Recebeu email da requerida reiterando a não assunção de responsabilidade (documento junto os autos em audiência arbitral) e encerrando o dossier.

- Da citação

A requerida devidamente citada juntou procuração, não apresentou contestação, não se fez representar, nem compareceu na data e hora designadas para a audiência arbitral. Não juntou qualquer comunicação nem documentação.

Primou pela ausência.

- Da prova

- Declarações de parte da requerente

Reiterou as alegações apresentadas e que aqui se dão como reproduzidos para os efeitos legais de produção de prova.

Mais refere que exerce a profissão de professora.

- Da prova testemunhal

Inquirição da testemunha indicada pela requerente, ,
, irmã da requerente, que depôs com conhecimento objetivo dos factos relevantes e relativos ao presente assunto.





RAL I
CICAP I

CENTROS DE ARBITRAGEM
Resolução Alternativa de Litígios de Consumo

CENTRO DE INFORMAÇÃO DE CONSUMO E
ARBITRAGEM DO PORTO

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

Acompanhou a requerente aquando da aquisição da camisola e sabe porque são vizinhas e irmãs, que a requerente usou a camisola poucas vezes e que esta ficou com um aspeto muito usado e cheia de borbotos.

Sabe que a requerente reclamou mas que a requerida não aceitou.

- Factos provados

Dão-se como provados todos os factos constantes da reclamação apresentada.

- A legislação aplicável

Na esteira da Constituição da República Portuguesa (art 60º.) e de acordo com a Lei de Defesa do Consumidor e o DL n 84/2021 de 18/10, legislação aplicável ao caso em apreço, verifica-se que:

- A Lei de Defesa do Consumidor, que contém as regras base do sistema de apoio ao consumidor refere, entre os vários direitos que lhes concede, refere-se ao direito à qualidade dos bens e serviços prestados, bem como o direito à proteção económica e à reparação dos danos (arts 1º. a 4º., 9º., 12º.)

Transcrevem-se os seguintes:

Artigo 3.º - Direitos do consumidor

O consumidor tem direito:

- a) À qualidade dos bens e serviços;
- b) À proteção da saúde e da segurança física;
- c) À formação e à educação para o consumo;





- d) À informação para o consumo;
- e) À proteção dos interesses económicos;
- f) À prevenção e à reparação dos danos patrimoniais ou não patrimoniais que resultem da ofensa de interesses ou direitos individuais homogêneos, coletivos ou difusos;
- g) À proteção jurídica e a uma justiça acessível e pronta;
- h) À participação, por via representativa, na definição legal ou administrativa dos seus direitos e interesses.

Artigo 4.º - Direito à qualidade dos bens e serviços

Os bens e serviços destinados ao consumo devem ser aptos a satisfazer os fins a que se destinam e a produzir os efeitos que se lhes atribuem, segundo as normas legalmente estabelecidas, ou, na falta delas, de modo adequado às legítimas expectativas do consumidor.

Artigo 12.º - Direito à reparação de danos

1 - O consumidor tem direito à indemnização dos danos patrimoniais e não patrimoniais resultantes do fornecimento de bens ou prestações de serviços defeituosos.

Ainda,

- o DL n.º 84/2021 de 18/10, quanto aos requisitos de conformidade dos produtos comercializados refere nos arts 5.º, 6.º e 7.º, que estes devem corresponder aos requisitos plasmados nos art 6.º a 9.º, sendo certo que o produto em causa recebido pelo requerente não corresponde nem ao preço nem à qualidade que se publicita.

Cfr os referidos arts que se transcrevem:





RAL I
CICAP I

CENTROS DE ARBITRAGEM
Resolução Alternativa de Litígios de Consumo
CENTRO DE INFORMAÇÃO DE CONSUMO E
ARBITRAGEM DO PORTO

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

Artigo 5.º - “Conformidade dos bens” - O profissional deve entregar ao consumidor bens que cumpram os requisitos constantes dos artigos 6.º a 9.º (...);

Artigo 6.º - “Requisitos subjetivos de conformidade” - São conformes com o contrato de compra e venda os bens que: a) Correspondem à descrição, ao tipo, à quantidade e à qualidade e detêm a funcionalidade, a compatibilidade, a interoperabilidade e as demais características previstas no contrato de compra e venda; b) São adequados a qualquer finalidade específica a que o consumidor os destine, de acordo com o previamente acordado entre as partes;

Artigo 7.º - “Requisitos objetivos de conformidade” - 1 - Para além dos requisitos previstos no artigo anterior, os bens devem: a) Ser adequados ao uso a que os bens da mesma natureza se destinam; b) Corresponder à descrição e possuir as qualidades da amostra ou modelo que o profissional tenha apresentado ao consumidor antes da celebração do contrato, sempre que aplicável d) 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.

Artigo 12.º - Responsabilidade do profissional em caso de falta de conformidade - 1 - O profissional é responsável por qualquer falta de conformidade que se manifeste no prazo de três anos a contar da entrega do bem. (...) 5 - A comunicação da falta de conformidade pelo consumidor deve ser efetuada, designadamente, por carta, correio eletrónico, ou por qualquer outro meio suscetível de prova, nos termos gerais.





Artigo 13.º - Ónus da prova - 1 - 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.

Artigo 15.º - Direitos do consumidor - 1 - Em caso de falta de conformidade do bem, e nas condições estabelecidas no presente artigo, o consumidor tem direito: a) À reposição da conformidade, através da reparação ou da substituição do bem; b) À redução proporcional do preço; ou c) À resolução do contrato. 2 - O consumidor pode escolher entre a reparação ou a substituição do bem, salvo se o meio escolhido para a reposição da conformidade for impossível ou, em comparação com o outro meio, impuser ao profissional custos desproporcionados, tendo em conta todas as circunstâncias, incluindo: a) O valor que os bens teriam se não se verificasse a falta de conformidade; b) A relevância da falta de conformidade; e c) A possibilidade de recurso ao meio de reposição da conformidade alternativo sem inconvenientes significativos para o consumidor. 3 - O profissional pode recusar repor a conformidade dos bens se a reparação ou a substituição forem impossíveis ou impuserem custos que sejam desproporcionados, tendo em conta todas as circunstâncias, incluindo as que são mencionadas nas alíneas a) e b) do número anterior. 4 - O consumidor pode escolher entre a redução proporcional do preço, nos termos do artigo 19.º, e a resolução do contrato, nos termos do artigo 20.º, caso: a) O profissional: i) Não tenha efetuado a reparação ou a substituição do bem; ii) Não tenha efetuado a reparação ou a substituição do bem nos termos do disposto no artigo 18.º; iii) Tenha recusado repor a conformidade dos bens nos termos do número anterior; ou iv) Tenha declarado, ou resulte evidente das circunstâncias, que não vai repor os bens em conformidade num prazo razoável ou sem grave





inconveniente para o consumidor; b) A falta de conformidade tenha reaparecido apesar da tentativa do profissional de repor os bens em conformidade; c) Ocorra uma nova falta de conformidade; ou d) A gravidade da falta de conformidade justifique a imediata redução do preço ou a resolução do contrato de compra e venda. 5 - A redução do preço deve ser proporcional à diminuição do valor dos bens que foram recebidos pelo consumidor, em comparação com o valor que teriam se estivessem em conformidade. 6 - O consumidor não tem direito à resolução do contrato se o profissional provar que a falta de conformidade é mínima. 7 - O consumidor tem o direito de recusar o pagamento de qualquer parte remanescente do preço ao profissional até que este cumpra os deveres previstos no presente decreto-lei. 8 - O disposto no número anterior não confere ao consumidor o direito à recusa de prestações que estejam em mora. 9 - O direito à resolução do contrato ou à redução proporcional do preço pode ser exercido quando a falta de conformidade tenha levado ao perecimento ou deterioração do bem por motivo não imputável ao consumidor.

Ora,

a legislação supra referenciada, é aplicável ao caso em concreto. Os factos provados - prova testemunhal e a documentação junta aos autos - e ponderados, determinam a total procedência da reclamação apresentada.

Note-se que a requerida não diligenciou no sentido de resolver a situação, limitou-se a recusar a substituição e a encerrar o dossier.

Face ao exposto,

Existe uma violação clara dos direitos do consumidor e da legislação que o protege e que acima foi descrita e transcrita.





RAL I
CICAP I

CENTROS DE ARBITRAGEM
Resolução Alternativa de Litígios de Consumo

CENTRO DE INFORMAÇÃO DE CONSUMO E
ARBITRAGEM DO PORTO

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

Existe ainda um incumprimento expresso dos princípios basilares da responsabilidade civil contratual plasmados no código civil. Cfr os arts 762, 763, 798, 799 todos do CC.

Determina-se, nos termos legais, a resolução contratual.

Decide-se, pois,

Julgar a presente reclamação totalmente procedente e, em consequência:

- declarar-se resolvido o contrato de compra e venda celebrado entre as partes, com a entrega do bem objeto dos autos e consequente devolução pela requerida da quantia de 75,90 €,

Sem custas por não serem devidas

Registe e notifique

Porto, 22 de outubro de 2024

Rui Moreira Chaves

Juiz árbitro

