

SENTENÇA

PROC Nº. 1473/2025

TAC

MAIA

Requerente: devidamente
identificada nos autos

Requerida: devidamente
identificada nos autos

SUMÁRIO:

Perante a prova efetuada, verificou-se que a requerida face ao contrato celebrado com a requerente, não assumiu as desconformidades existentes no bem que vendeu.

Ficou provada a desconformidade existente e ainda que o bem encontra-se dentro do período de garantia legal.

Que o bem foi pouco utilizado e de acordo com a funcionalidade do mesmo, sem que lhe tenha sido dado mau uso.

Daí a sentença proferida face à prova produzida.

Legislação aplicável:

DL nº. 84/21 de 18/10; Lei de Defesa do Consumidor; Código Civil; Código de Processo Civil; Regulamento das Custas Processuais e Regulamento do CICAP

- Do pedido efetuado pela requerente

Vem a requerente solicitar a condenação da requerida na reparação do bem ou na impossibilidade desta na sua substituição, sem qualquer custo.

- 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 770,00 €.

- Da reclamação (em síntese)

Em 6/3/24, a requerente celebrou com a requerida um contrato de compra e venda, via telefónica, de uma carteira de senhora na loja do freeport Alcochete.

O referido bem custava 1100,00 € mas em promoção foi paga a quantia de 770,00 €.

A carteira possui uma letras T e B entrelaçadas, e douradas, sendo que a letra T perdeu a cor.

A requerida não aceitou a desconformidade alegada, baseando-se no excesso de uso da carteira pela requerente.

A carteira praticamente não foi usada até porque em 16/5/24 nasceu a filha da requerente e esta esteve de repouso e de licença de parto até novembro de 2024

(Cfr a documentação junta)

- Da citação

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

- Prova

- Declarações de parte da requerente

Reiterou de forma objetiva e direta, "ipsis verbis" todos os factos, com as datas precisas e a quantia paga, constantes da reclamação e que acima foram transcritos e que aqui se dão como reproduzidos para os efeitos legais de produção de prova.

- Apreciação da prova

Dão-se como provados todos os factos alegados pela requerente relativos ao bem e à desconformidade que o mesmo apresenta

Ora,

A legislação aplicável,

Na esteira da **Constituição da República Portuguesa** (art 60º.) e de acordo com a Lei de Defesa do Consumidor, **L n.º 24/96 de 31/7**, 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; 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 (...).

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**, aplicável ao contrato de compra e venda, 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.

No 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. (...) 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 – declarações de parte e a documentação junta aos autos - e ponderados, determinam a procedência da reclamação apresentada.

Face ao exposto,

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

Ficou provada a existência da desconformidade, reportada de imediato à requerida pela requerente.

A requerida não procedeu nem à reparação nem à substituição do bem por outro com as mesmas características, como lhe cumpria fazer

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.

Julga-se

a presente reclamação totalmente procedente, e em consequência, condena-se a requerida nos pedidos efetuados.

- Custas (taxas arbitrais) a cargo da requerida – Cfr regulamento do CICAP, CC, CPC e RCP.

Registe e notifique

PORTO, 13 de novembro de 2025



Rui Moreira Chaves

Juiz árbitro