

Proc. n.º 179-2026

Sentença

...., residente na Rua ..., entrada 7, ..., Leça da Palmeira, apresentou neste Tribunal Arbitragem de Consumo, reclamação contra- UNIP....L - SUCURSAL EM PORTUGAL, com sede na Rua, Vila Nova de Famalicão, na qual, entre outras coisas, no essencial, alega que:

“1.A Reclamada dedica-se à comercialização de produtos de perfumaria e cosmética, explorando estabelecimentos abertos ao público.

2.O Reclamante é um consumidor dos bens comercializados pela Reclamada.

No dia 2 de julho de 2025, o Reclamante comprou e a Reclamada vendeu na loja desta sita em Matosinhos, uma água de colónia identificada como "Acqua Gio 50 ml VAP", pelo preço de 49,95 €.

3.Após a compra, o Reclamante ausentou-se de férias, tendo utilizado o referido produto apenas algumas vezes,

4.Durante essa utilização, o Reclamante constatou que o produto adquirido não apresentava as características habituais do produto original, designadamente quanto ao aroma e à sua durabilidade.

5.Perante essa situação, o Reclamante dirigiu-se à loja da Reclamada para expor o problema e solicitar a resolução da situação.

6.O funcionário que atendeu o Reclamante confirmou que o produto poderia ter perdido características por se encontrar em exposição, tendo contactado o supervisor da loja.

7.O supervisor da Reclamada recusou a troca ou devolução do produto, invocando o facto de o mesmo já ter sido utilizado mais do que uma vez.

8. No dia 7 de agosto de 2025, pelas 10:30 horas, o Reclamante apresentou reclamação no Livro de Reclamações da loja da Reclamada. (...)
9. Até à presente data, a Reclamada não apresentou qualquer resposta ao Reclamante, nem procedeu à substituição do produto ou à devolução do valor pago.
10. O produto adquirido não corresponde às legítimas expectativas do consumidor quanto à sua conformidade, configurando falta de conformidade nos termos do Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro (Cfr. artigos 6º e 7º).
11. A recusa da Reclamada em resolver a situação e a ausência de resposta à reclamação apresentada configuram violação da sua obrigação de reposição do bem em conformidade.
12. Daí o recurso à presente ação”.

Concluiu o Reclamante a sua reclamação com o pedido de que a Reclamada seja condenada a restituir-lhe a quantia de 49,95€.

Não tendo sido possível obter a resolução do litígio por via da mediação, seguiu o processo para a fase da Arbitragem (julgamento), tendo as partes sido validamente notificadas, nos termos do art. 14º, do Regulamento deste Centro de Arbitral, da data para a realização do julgamento, bem como, da possibilidade de apresentarem prova testemunhal e, ainda, no caso da Reclamada, da possibilidade de apresentação de contestação.

A Reclamada apresentou contestação, onde alegou o seguinte:

- “1.º Veio o requerente ... apresentar reclamação contra a respondente, alegando que:
- no dia 2 de Julho de 2025, adquiriu na loja de Matosinhos, uma água-de-colónia denominada “Acqua Gio 50 ml VAP”,
 - utilizou o referido produto algumas vezes e, durante essa utilização, constatou que o mesmo não apresentava as características habituais do produto original, designadamente quanto ao aroma e durabilidade.

2.º Mais alega o Reclamante que, a 7 de Agosto de 2025 foi à loja expor o problema, tendo sido informado pelo supervisor de que a respondente não efectuaria a troca ou substituição por o produto já ter sido utilizado mais do que uma vez.

3.º Conclui pedindo a restituição do valor de 49,95 €.

4.º Com o devido respeito, não assiste razão ao Reclamante.

Desde logo,

5.º Os produtos comercializados pela são originais e adquiridos directamente ao respectivo fornecedor e,

6.º No caso concreto, o produto adquirido pelo Reclamante encontrava-se selado de origem,

7.º Presumindo a respondente a sua conformidade.

8.º A corroborar este legítimo entendimento da respondente, entre a data de aquisição do produto e a reclamação do Reclamante decorreram mais de 30 dias.

O Reclamante foi de férias - circunstância que não pode servir de qualquer justificativo, uma vez que, poderia, mesmo à distância apresentar reclamação através do livro de reclamações electrónico – e,

9.º Utilizou o produto.

10.º Como se compreende, não pode ser assacada à respondente qualquer responsabilidade pelas condições de utilização, manuseamento e conservação do produto por parte do Reclamante, que a respondente desconhece e não tem obrigação de conhecer.

Acrece que,

11.º É política da respondente não aceitar devoluções ou trocas de produtos com sinais evidentes de uso – in casu, o Reclamante havia utilizado praticamente metade do frasco - salvo se apresentarem defeito comprovado (o que não se verificou), por razões de saúde e higiene.

12.º Aliás, aquando da apresentação da reclamação, o Reclamante foi questionado sobre o motivo por que tinha utilizado praticamente metade do produto se entendia que o mesmo não era original,

13.º Ao que respondeu que, na dúvida, foi usando...

14.º Por tudo o que antecede, legitimamente se entende que não encontravam preenchidos os requisitos exigidos por a Lei e pela política da empresa para que se efectuasse a troca ou devolução.

Terminamos dizendo que,

15.º Admitindo – sem conceder – que o produto adquirido pelo Reclamante pudesse ser defeituoso, sempre se dirá que, antes e depois da data em que o Reclamante comprou o produto sub judice, a respondente vendeu dezenas, ou mesmo centenas, de produtos iguais, não se tendo verificado qualquer reclamação sobre a qualidade e/ou conformidade do produto, o que permite concluir, também por esta via, que o produto não apresentava qualquer defeito.

16.º Quanto à reclamação apresentada, a respondente deu integral cumprimento ao preceituado na Lei, mediante a entrega do duplicado ao Reclamante e envio do original para a entidade competente.”. (itálico nosso).

Concluiu a Reclamada a sua contestação, pugnando pela improcedência da acção.

O Reclamante juntou aos autos prova documental.

A Reclamada juntou aos autos prova documental e testemunhal.

Não tendo sido possível conciliar as partes, realizou-se a audiência de julgamento com a produção de prova.

Assim, **cumprе decidir:**

O Tribunal é competente, em razão da matéria e do valor, nos termos do art. 14, nº 2 e 3, da lei 24/96 e do nº 1, do art. 2º, da Lei 144/2015.

O Tribunal é competente em razão do território, nos termos do regulamento do presente tribunal.

As partes são legítimas e têm personalidade e capacidade judiciária.

Centro Comercial Antiga Câmara – Rua Brito Capelo, 223, Loja 26
4450-073 Matosinhos –Telf: 229399110/17 –Mail: tac@cm-matosinhos.pt
Protocolo com o Centro de Informação de Consumo e Arbitragem do Porto

019.00/CMM/DAEI

Não há nulidades que obstem à decisão da causa.

Fixo à ação o valor de 49,95€.

Da prova produzida em julgamento, resultam **provados**, com relevância para a decisão da causa, **os seguintes factos**:

- A. No dia 2 de julho de 2025, o Reclamante, para seu uso pessoal e não profissional, comprou à Reclamada, no âmbito da atividade profissional desta, uma água-de-colónia identificada como "Acqua Gio 50 ml VAP".
- B. O preço da referida água-de-colónia foi de 49,95.
- C. O Reclamante pagou à Reclamada, que o recebeu, o valor mencionado no item anterior.
- D. O negócio foi celebrado, presencialmente, na loja da Reclamada sita em Matosinhos, no centro comercial Marshopping.
- E. Entre o dia da sua aquisição e o dia 07.08.2025, o Reclamante consumiu cerca de 25% daquela água-de-colónia.
- F. Em 07.08.2025 o Reclamante dirigiu-se àquela loja da Reclamada e, uma vez aí, reclamou, dizendo que a dita água-de-colónia adquirida não era igual a outras, da mesma marca, que já havia adquirido.
- G. Porque a Reclamada, através do seu trabalhador que nas circunstâncias de tempo e lugar referidas no item anterior atendeu o Reclamante, não reconheceu razão ao Reclamante naquela sua reclamação, este nesse mesmo momento, apresentou reclamação no livro de reclamações da Reclamada.

Factos dados como não provados, com relevância para a decisão da causa:

Todos os demais factos, nomeadamente:

- A. Que a água-de-colónia referida em “A” dos factos provados padecesse de alguma anomalia, defeito ou desconformidade.

Fundamentação da matéria de facto:

O tribunal formou a sua convicção quanto aos factos provados com base nas declarações do Reclamante que, de forma clara e pormenorizada, descreveu ao tribunal os factos acima considerados como tal.

Mostrou-se ainda relevante o documento – copia da reclamação apresentada pelo Reclamante no livro de reclamações da Reclamada, do qual resulta o facto provado em “G” dos factos provados.

Quanto à matéria não provados, tal resulta, de nenhuma prava ter sido produzida no sentido de demonstrar tais factos.

Apesar de o Reclamante ter alegados e invocado que no processo que a água-decolónia em causa nos autos, adquirida à Reclamada, não era igual a outras, da mesma marca, que já havia adquirido, querendo com isto mostrar que a dita água-de-colónia padecia de uma anomalia/defeito, tal não nos convenceu de que correspondesse à realidade.

Em primeiro lugar, não basta alegar os factos (no caso, que a água-de-colónia padece de uma anomalia), é preciso demonstrar tal desconformidade, sendo que, no caso presente, a prova dessa anomalia teria de ser efetuada pelo Reclamante por meio de uma perícia à referida água-de-colónia. Ora, o Reclamante, não produziu tal prova.

Em segundo lugar, não se entende que, a ser verdade que a dita água-de-colónia padecesse de uma qualquer desconformidade, o Reclamante tenha, mesmo assim, consumido cerca de 25% desta. Se tal anomalia, a existir era assim tão relevante para o Reclamante, este não consumiria 25% de tal água e apresentaria logo reclamação, nem que fosse por email.

De Direito:

Prevê o artigo 2º, n.º 1, da Lei 24/96, de 31 de Julho, que “considera-se consumidor todo aquele a quem sejam fornecidos bens, prestados serviços ou transmitidos quaisquer

Centro Comercial Antiga Câmara – Rua Brito Capelo, 223, Loja 26
4450-073 Matosinhos –Telf: 229399110/17 –Mail: tac@cm-matosinhos.pt
Protocolo com o Centro de Informação de Consumo e Arbitragem do Porto

direitos, destinados a uso não profissional, por pessoa que exerça com carácter profissional uma actividade económica que vise a obtenção de benefícios”. Neste sentido, veja-se também o art.º 3º, al. c), da “Lei RAL” (Lei n.º 144/2015, de 08 de Setembro), que refere ser “«Consumidor», uma pessoa singular quando actue com fins que não se incluam no âmbito da sua actividade comercial, industrial, artesanal ou profissional”.

No caso dos autos, estamos perante um contrato, segundo o qual, a Reclamada, no exercício da sua actividade profissional, mediante uma contraprestação (pagamento do preço devido pelo bem) a pagar pelo Reclamante, lhe vendeu a água-de-colónia acima identificado em “A” dos factos provados e que o Reclamante destinou a seu uso pessoal e não profissional, pelo que constitui, por via disso, uma relação jurídica de consumo.

Nos termos do art. 874, do Código. Civil, “compra e venda é o contrato pelo qual se transmite a propriedade de uma coisa, ou outro direito, mediante um preço”.

A Reclamada entregou ao Reclamante o bem identificado em “A” e este pagou-lhe o preço por ele acordado.

Nos termos do art. 5º e 6º, al. a) e b) do Dec. Lei 84/21, de 18 de Outubro, “o profissional [o vendedor] deve entregar ao consumidor bens” que correspondam “à descrição, ao tipo, à quantidade, à qualidade” e “demais características previstas no contrato de compra e venda”.

Já nos termos do art. 7º, nº 1, al. a) e b), deste decreto-lei, os bens devem ser “adequados ao uso a que os bens da mesma natureza se destinam” e “corresponder à descrição e possuir as qualidades da amostra ou modelo que o profissional tenha apresentado ao consumidor antes da celebração do contrato”.

Se o bem adquirido não cumprir estes pressupostos legais, o bem fornecido não é conforme ao contrato e, em caso de desconformidade, prevê o art. 13, nº 1, do mesmo decreto-lei que “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 [desse] bem, salvo quando tal for incompatível com a [sua] natureza (...) ou com as características da falta de conformidade”.

Assim sendo, era obrigação da Reclamada, no estrito cumprimento da sua obrigação assumida naquele contrato entre ela e o Reclamante celebrado, entregar a este uma água-de-colónia com as características e qualidades próprias do produto desse exatos tipo e marca.

Ora, não ficou provado nos autos que a água-de-colónia adquirida pelo Reclamante à Reclamada não tivesse as características e qualidades exatas da água-de-colónia "Acqua Gio 50 ml VAP". Ou seja, não ficou demonstrado no processo que a dita água-de-colónia padecesse efectivamente de um qualquer defeito ou desconformidade, sendo que cabia à Reclamante, nos termos do disposto no art. 342, nº 1, do Cod. Civ., produzir tal prova e não a produziu.

Não tendo o Reclamante logrado demonstrar tal facto, não pode a Reclamada ser condenada no pedido contra si formulado nos autos.

Decisão:

Nestes termos, julga-se a presente acção improcedente por não provada e, em consequência, **absolve-se a Reclamada dos pedidos contra si formulados.**

Custas pelo Reclamante.

Notifique-se.

Resumo:

Nos termos do art. 7º, nº 1, al. a) e b), deste decreto-lei, os bens devem ser “adequados ao uso a que os bens da mesma natureza se destinam” e “corresponder à descrição e possuir as qualidades da amostra ou modelo que o profissional tenha apresentado ao consumidor antes da celebração do contrato”.

Se o bem adquirido não cumprir estes pressupostos legais, o bem fornecido não é conforme ao contrato e, em caso de desconformidade, prevê o art. 13, nº 1, do mesmo decreto-lei que “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 [desse] bem, salvo quando tal for incompatível com a [sua] natureza (...) ou com as características da falta de conformidade”.

Não basta alegar os factos (no caso, que a água-de-colónia adquirida padece de uma anomalia), é preciso demonstrar tal desconformidade que o dito produto está adulterado),

sendo que a prova dessa anomalia teria de ser efetuada pelo Reclamante, por meio de uma perícia à referida água-de-colónia.

Não tendo ficado provado que a água-de-colónia adquirida pelo Reclamante à Reclamada não tinha as características e qualidades exatas da água-de-colónia "Acqua Gio 50 ml VAP". Ou seja, não tendo ficado ficou demonstrado no processo que a dita água-de-colónia padecesse efectivamente de um qualquer defeito ou desconformidade, não pode a pretensão do reclamante proceder.

Matosinhos, 17 de Maio, de 2026.

O Árbitro



(Marcelino António Abreu)