

Processo nº 766/2017

---

**TÓPICOS**

**Produto/Serviço:** Serviços de cuidados pessoais

**Tipo de problema:** Qualidade dos bens e dos serviços

**Direito aplicável:** Art. 4º do Decreto-Lei 67/2003 de 08 de abril com a redacção dada pelo decreto-Lei 84/2008 de 21 de maio

**Pedido do Consumidor:** Resolução do contrato, com devolução do valor pago a título de início de pagamento (€240), contra a entrega dos dois pares de óculos adquiridos à reclamada pois, na ausência de solução para o caso, o reclamante viu-se obrigado a comprar novos “óculos de leitura” pela sua necessidade muito urgente.

---

**Sentença nº 232/2017**

---

**PRESENTES:**

(reclamante no processo)

---

**FUNDAMENTAÇÃO:**

Iniciado o Julgamento encontra-se presente o reclamante, não se encontrando qualquer representante da reclamada, tendo esta enviado um e-mail a este centro, a justificar a falta.

Em virtude da reclamada ter faltado à sessão designada para julgamento, com o fundamento de estar doente facto esse que a impossibilitava de estar presente, adiou-se o julgamento para hoje com cominação.

A reclamada enviou ontem, dia 07/11/2017, um e-mail informando que se encontra impossibilitada de comparecer porque ainda se encontra doente e por outro lado informa que não tem ninguém que a possa substituir. Pede também no e-mail que o reclamante seja condenado a pagar a parte restante do contrato que formalizou com a reclamada, por este ter pago apenas 50% do valor total e não ter pago a parte restante.

Na reclamação suscitam-se duas questões:

1º. respeita ao facto de uma das lentes se ter partido, estando já os óculos na posse do reclamante;

2º. respeita aos óculos de sol e segundo o reclamante, estes óculos não produziram o resultado esperado, por isso adquiriu noutra loja novos óculos.

Quer em relação aos óculos branco como aos óculos de sol à que apreciar e decidir.

Quanto à questão da lente que se partiu esclarece-se que quando um bem na posse do consumidor e se inutiliza em consequência de um facto relativo à má utilização, a irregularidade não está coberta pela garantia e nesta parte o reclamante não tem razão, como resulta da conclusão do relatório enviado a este Tribunal elaborado pela ANO.

Quanto à aquisição dos óculos há que esclarecer que as garantias do consumidor são a reparação, substituição ou resolução do contrato, nos termos do artigo 4º do Decreto-Lei 67/2003 de 08 de abril com a redacção dada pelo decreto-Lei 84/2008 de 21 de maio.

Assim a reclamada não pode responder por um contrato realizado entre o reclamante e a nova entidade que forneceu novos óculos, uma vez que se trata de um novo contrato feito com outra entidade diferente da reclamada e por isso não é responsável pelo êxito ou não desse contrato mas apenas em relação ao contrato celebrado.

Quanto ao pedido da reclamada, para que o reclamante fosse condenado a pagar o valor restante dos óculos "dela", essa questão não faz parte da reclamação formulada pelo reclamante e este Tribunal cujo o objecto é a resolução de conflitos de consumo, aplicando-se apenas no âmbito dos consumidores e não dos vendedores/prestadores de serviços., não tem competência para tal. Essa questão terá de ser apreciada e decidida num Tribunal comum em que a reclamada passa a demandar o reclamante.

Relativamente à eficácia dos óculos adquiridos na reclamada em relação ao reclamante, esta questão é apreciada com base num relatório de uma peritagem, ordenada pelo Tribunal e efectuada pela ANO, no qual o perito --- refere o seguinte:

"Conclui-se que:

Os óculos de lentes brancas:

- Apresentam ligeiras deficiências de montagem, solucionáveis com recurso ao ajuste dos óculos ao rosto do utilizador!
- A causa da quebra da lente, deve-se ao manuseamento errado do

utilizador, estes óculos tipo griff, sem armação, são menos resistentes a torções, quedas, etc! Como tal requerem maiores cuidados de utilização!

Os óculos com lentes coloridas:

- Apresentam significativas ligeiras deficiências de montagem, só solucionáveis com recurso à montagem de novas lentes.

Recomenda-se:

A substituição das lentes coloridas e a rectificação da centragem dos óculos com lentes brancas, mas a substituição da partida será a cargo do utilizador, visto que não se trata de um defeito de fabrico ou de montagem."

Assim deverá o reclamante entregar os óculos brancos na loja da reclamada a fim de proceder à rectificação sugerida pelo perito. Quanto aos óculos coloridos deverá ser o reclamante entregar os mesmos na loja a fim da reclamada proceder em conformidade com as conclusões do perito relativo às lentes coloridas.

Salienta-se que o Sr. Perito recomenda o seguinte:

"A substituição das lentes coloridas e a rectificação da centragem dos óculos com lentes brancas, mas a substituição da partida será a cargo do utilizador, visto que não se trata de um defeito de fabrico ou de montagem."

O custo da peritagem é da responsabilidade da reclamada como resulta do nº2 do artigo 342 do Código Civil.

---

### **DECISÃO:**

Nestes termos, em face da situação descrita, julga-se parcialmente procedente a reclamação e em consequência deverá o reclamante entregar os óculos brancos na loja da reclamada a fim de proceder à rectificação sugerida pelo perito e deverá entregar os óculos coloridos na loja a fim da reclamada proceder em conformidade com as conclusões do perito relativo às lentes coloridas.

Sem custas. Desta sentença ficam notificadas as partes.

---

Centro de Arbitragem, 8 de Novembro de 2017

O Juiz Árbitro

---

(Dr José Gil Jesus Roque)