



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

**Processo nº 5104 / 2021**

---

## **TÓPICOS**

**Serviço:** Vestuário e calçado

**Tipo de problema:** Defeituoso, causou prejuízo

**Direito aplicável:** art.14º, nºs 2 e 3 da lei 24/96, de 31/7 e art. 4º, nº1 do Regulamento Harmonizado; art. 342º, nº1 do CC; Lei 67/2003, de 8 de Abril; Lei 24/96, de 31 de Julho; art.12.º do CC; arts 342º, nº 1, 2 e 3º; arts 334º do CC; art. 350.º do CC.

**Pedido do Consumidor:** Substituição da camisola, por outra igual, ao abrigo da garantia ou resolução do contrato com reembolso do valor pago, no montante de 44,90€ (quarenta e quatro euros e noventa cêntimos).

---

## **SENTENÇA Nº 193 /2022**

---

### **PRESENTES:**

- Reclamante
  - Reclamada representada pela Advogada
  - Testemunhas da reclamada
- 

### **RELATÓRIO:**

Iniciado o Julgamento através de videoconferência, encontra-se presente o reclamante e o representante da reclamada.

### **FUNDAMENTAÇÃO:**

As testemunhas foram ajuramentadas pelo Tribunal.

Para o pedido reconvenicional a reclamada prescinde da testemunha ----.



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

Pela reclamada foi apresentada contestação com junção de 5 documentos que aqui se dão integralmente como reproduzidos.

Foi, ainda, por ela deduzido pedido reconvenicional, bem nos termos melhores expostos na dita contestação no qual a reclamada pede a condenação do reclamante a pagar-lhe a quantia não inferior de €3.000,00, por lesão do seu direito ao bom nome e reputação:

### **FUNDAMENTAÇÃO DE FACTO:**

São dados como provados os seguintes factos:

Em 23 de Outubro de 2021 o reclamante adquiriu à reclamada, numa loja desta, em Sintra, duas camisolas, pelo valor unitário de €44,90. No dia 24 seguinte uma das camisolas apresentou um rasgão na zona do cotovelo ao ser vestida pelo reclamante.

Nesse mesmo dia 24 o reclamante deslocou-se à loja reclamada a dar conta do sucedido, tendo sido informado que o bem teria de ser analisado e testado, o que o mesmo aceitou.

Em 14 de Novembro de 2021 o reclamante foi informado pela reclamada que o rasgão em causa se ficou a dever a mau uso por banda do mesmo.

O reclamante não aceitou, nem aceita essa decisão tendo deixado a camisola na loja.

Procedeu-se a análise interna do produto, efetuada pela reclamada, através do seu Departamento de Controlo de Qualidade, onde foram verificados os parâmetros de qualidade da matéria prima (malha ----), não foi, nessa análise interna, detectada nenhuma irregularidade na peça em questão.

A reclamada é uma pessoa colectiva que detém uma cadeia de lojas da marca “-----”, da qual é proprietária, sendo que, dado o objecto da actividade económica por si prosseguido, a sua credibilidade, a sua reputação e bom nome são muto importantes para cativar a confiança dos parceiros sociais.

A outra camisola comprada pelo ora reclamante na mesma ocasião não apresentou problemas.



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



O controle de qualidade atrás aludido foi efectuado por um departamento da reclamada.

A camisola, devido ao encerramento da loja ---- encontra-se na loja do----.

A factualidade dada como provada não permite concluir, com segurança perla autoria da desconformidade apresentada, sendo certo se dever estranhar que se acaso provado devesse ficar ser a mesma devida a mau uso por banda do reclamante, não ter sucedido com a outra peça de vestuário comprada na mesma ocasião e igual, excepto na cor, a viciada. Tendo-se em conta que a aludida peça, objeto desta reclamação, foi vestida no dia seguinte a ter sido comprada, o que significa necessariamente um uso muito escasso. Tendo sido apresentada à reclamada com um rasgão na manga logo no dia seguinte ao da compra. Ficamos, assim, na dúvida sobre a origem da desconformidade aqui em causa. E, não nos podemos olvidar que o controlo de qualidade atrás mencionado e que não detectou qualquer irregularidade na malha foi efectuado por uma entidade interna da reclamada, com toda a carga, ainda que involuntária, de interesse pessoal que a mesma não poderá deixar de ter. Não sendo, assim, a nosso ver, determinante para a resolução do conflito.

### **FUNDAMENTAÇÃO JURÍDICA:**

O tribunal é competente – art.14º, nºs 2 e 3 da lei 24/96, de 31/7 e art. 4º, nº1 do Regulamento harmonizado para os contratos de arbitragem.

As partes legítimas.

Não há nulidades, excepções ou questões prévias que obstem ao conhecimento do mérito da causa.

Pede o reclamante a substituição da camisola que se rasgou por outra igual ou a devolução do valor por ela pago, no montante de €44,90.

Sustentando a reclamada que a desconformidade apresentada pelo bem nos termos do contrato se ficou a dever a mau uso por banda do reclamante, tendo sido verificado os parâmetros de qualidade da matéria-prima junto do fornecedor.



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

Temos como certo caber ao comprador a alegação e prova do defeito do bem adquirido, tendo-se em conta quer a previsão do art. 342º, nº1 do CC, quer o estatuto no art. 3º da Lei 67/2003, de 8 de Abril, que densifica o princípio normativo do direito à qualidade dos bens ou serviços estabelecidos pela Lei 24/96, de 31 de Julho, mormente o previsto no seu art.2º, nº1. Sempre se dizendo que o DL invocado pela reclamada não se aplica ao caso vertente, pois entrou em vigor em 01/01/2022 e, assim, em data posterior à da ocorrência – art.12.º do CC.

Cabendo à reclamada o ónus da prova de que a desconformidade do bem por ela vendido se ficou a dever a mau uso ou a uso normal por parte do ora reclamante ou de terceiro – citado arts 342º, nº 2 e 3º.

Sendo certo, como já dito, que o consumidor tem direito à qualidade dos bens que adquire – art. 3º, al. a) da referida Lei 24/96.

Ora, aquele que invocar um direito, ou seja o reclamante, cabe-lhe fazer a prova do direito alegado – citado art. 342º, nº 1.

Cabendo à reclamada a prova dos factos impeditivos, ou seja, a aprova de que o bem, quando foi entregue ao reclamante estava conforme com o contrato de compra e venda entre ambos celebrado.

Provado ficou que uma das camisolas adquiridas se rasgou. Mas provado não ficou que tal rasgão se ficou a dever a mau uso ou a uso indevido por banda do reclamante. Assim se tendo por presumir que a desconformidade que terá dado azo ao dito rasgão já se verificava no momento da entrega – nº 2 do citado art. 3º da lei 67/2003, de 8 de Abril.

Gozando o reclamante da referida presunção legal não tem o mesmo que fazer prova da causa do dano verificado, havendo a reclamada de provar – o que não logrou fazer - que o mesmo se deveu a mau uso do bem por aquele ou por terceiro – art. 350.º do CC.

Ora, na falta de conformidade do bem tem o consumidor direito a que esta seja repostada sem encargos, (i) por meio de reparação, (ii) de substituição, (III) da redução adequada do preço ou (iiii) da resolução do contrato – art. 4º. da mesma Lei 67/2003.



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



Esta estrutura hierarquizada dos direitos do consumidor deve ser compaginada com os princípios da boa fé e do abuso de direito – arts 334º do CC e 4º antes citado, no seu nº 5.

Assim, tendo em conta a natureza do bem em causa cremos estar conforme com o dever da reclamada que esta, sendo possível, substituíra a camisola por uma igual, incluindo a cor, ou, tal não sendo possível, e na resolução do contrato, devolva ao reclamante a quantia por ele despendida na respectiva aquisição, no montante de €44,90.

Não se tendo provado factos que permitam concluir que a conduta do reclamante terá lesado o bom nome e a reputação da reclamada.

### **DECISÃO:**

Face a todo o exposto, e sem necessidade de mais considerações, na procedência da reclamação, condena-se a reclamada ----, a substituir, no prazo de dez dias, e sem quaisquer encargos para o mesmo, a camisola por ela vendida ao reclamante por outra igual, incluindo a cor, ou, tal não sendo possível, a devolver este a quantia por ele despendida, no montante de €44,90 (quarenta e nove euros e noventa cêntimos). E, por falta de fundamento, julga-se improcedente o pedido reconvenicional deduzido, do mesmo se absolvendo o reclamante.

Centro de Arbitragem, 7 de Julho de 2022

O Juiz Árbitro

---

(Henrique Serra Baptista)