



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



Processo nº 1057/ 2022

TÓPICOS

Serviço: Dispositivos médicos e outros aparelhos

Tipo de problema: Não conforme à encomenda

Direito aplicável: Decreto- Lei nº 67/2003, de 8 de abril

Pedido do Consumidor: Devolução do montante pago (450,00€).

SENTENÇA Nº390/2022

1. PARTES

Versam os presentes autos sobre a resolução de litígio arbitral em que são

Reclamante: ---, com identificação nos autos;

e

Reclamada: ---., com identificação nos autos também.

2. OBJETO DO LITÍGIO

Alega o Reclamante, em síntese, que comprou à Reclamada uns óculos com defeito, por escorregarem, saindo do rosto, e que a Reclamada não lhe garantiu que colocou nos mesmos a marca de lentes acordada. Pedes, a final, a condenação da Reclamada na devolução do preço do artigo, no valor de € 450,00.

Por sua vez, a Reclamada apresentou contestação nos termos da qual rejeitou a posição do Reclamante, concluindo, a final, pela sua absolvição.



3. FUNDAMENTAÇÃO

3.1. DE FACTO

3.1.1. Factos Provados

Da discussão da causa e com relevo para a boa decisão da mesma, resultaram provados os seguintes factos:

1. A 1 de junho de 2021, o Reclamante comprou à Reclamada uns óculos de visão para o dia a dia (cf. fatura a fls. 3 e recibo a fls. 4);
2. Os mencionados óculos foram escolhidos pelo Reclamante (cf. depoimento da testemunha ---);
3. A mencionada compra compreendia duas lentes graduadas, num total de € 294, e uma armação, no valor de € 156,00 (cf. doc. a fls. 3);
4. A Reclamada é uma sociedade comercial que se dedica à comercialização de óculos (cf. fatura a fls. 3 e recibo a fls. 4);
5. A 16 de junho de 2021, o Reclamante apresentou reclamação no livro de reclamações da Reclamada, por não lhe ter sido entregue qualquer certificado de garantia da armação ou das lentes (cf. doc. a fls. 5-6);
6. Em outubro de 2022, o Reclamante queixou-se junto da Reclamada que as armações dos óculos escorregavam e caíam da face (cf. declarações do Reclamante e depoimento da testemunha ----);
7. Por tal ocasião as respetivas armações foram apertadas deixando de cair ---);
8. Posteriormente, em dezembro de 2022, o Reclamante voltou a dirigir-se à Reclamada, queixando-se que os mencionados óculos escorregavam e caíam da sua cara (cf. declarações do Reclamante);
9. Por tal ocasião, atendendo às queixas do Reclamante, a Reclamada propôs ao Reclamante adaptar as lentes das armações escolhidas a outras armações comercializadas pela Reclamada, devolvendo o Reclamante as armações adquiridas, não tendo tal proposta sido aceite (cf. depoimento da testemunha ----).



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



3.1.2. Factos Não Provados

A. Que o Reclamante tenha comprado as armações escolhidas, por a Reclamada lhe ter indicado que as mesmas eram as corretas para o Reclamante ou assegurado que não iriam sair do rosto;

B. Que as dimensões da armação comprada pelo Reclamante não correspondiam às dimensões indicadas na mesma.

3.1.3. Motivação

A convicção do Tribunal quanto à matéria de facto assentou no conjunto da prova produzida nos autos, analisada, conjugada e criticamente, à luz das regras de experiência e de acordo com juízos de normalidade, segundo as regras da repartição do ónus da prova.

Tal prova consistiu, antes de mais, nos documentos juntos aos autos, com especial relevância para aqueles especificamente mencionados a propósito de cada um dos factos dados como provados.

Foram ainda tomadas, por iniciativa do Tribunal, declarações de parte do Reclamante que, no essencial, voltou a reiterar a factualidade que alegou na sua reclamação.

Em termos de prova, foram ainda ouvidas as testemunhas ---, técnico de ótica da Reclamada desde 2014, ---, técnica de ótica da Reclamada, e ----, optométrica da Reclamada.

Começando pela testemunha ---, sobressai, da respetiva inquirição, ter sido quem entregou ao Reclamante os óculos por este comprados. Que, num primeiro momento, quando o Reclamante se queixou de os óculos escorregarem e caírem da sua face, ajustou os mencionados óculos, deixando os mesmos de cair. Que, persistindo o Reclamante a queixar-se dos óculos, propôs-lhe a adaptação das lentes compradas a outras armações comercializadas pela Reclamada, mas que o Reclamante não aceitou, pretendendo o dinheiro de volta. Que, na primeira reclamação que apresentou (no livro de reclamações), o Reclamante nunca se queixou de problemas das armações dos óculos, apenas o fazendo posteriormente, mais de um mês após a sua compra e utilização.

Já a testemunha ---, declarou ter estado presente na loja, no exercício das suas funções, quando o Reclamante comprou os óculos e que lhe apresentou, conforme procede com os demais clientes da Reclamada, os modelos que a Reclamada comercializava em função do desejo do Reclamante, tendo este escolhido as armações que pretendia.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



Por fim, foi ainda ouvida a testemunha ---, esclarecendo o tribunal que, nas lentes unifocais não personalizadas, como era as lentes do Reclamante, o fabricante não passa certificado da marca das lentes colocadas. Mais esclareceu que a marca de lentes contratada pelo Reclamante foi aquela que foi introduzida nas armações, conforme guia de remessa e fatura obtida, e que a Reclamada juntou *on-line* na resposta à reclamação do livro de reclamações apresentada pelo Reclamante. Que as medidas das hastes das armações dos óculos obedecem a diferentes parametrizações adotadas pelos fabricantes que as produzem.

Os depoimentos destas testemunhas foram considerados, na sua globalidade, verdadeiros e espontâneos.

Avançando para os factos não provados.

Quando ao facto não provado A., não logrou o Reclamante demonstrar, nem sequer o alegou na sua reclamação, que adquiriu as armações que comprou por a Reclamada lhe ter indicado que a mesma era a correta para o Reclamante.

No que concerne ao facto não provado B., não logrou o Reclamante demonstrar que as dimensões da armação comprada à Reclamada não correspondiam às dimensões indicadas na mesma. Salvo melhor entendimento, a declaração que o Reclamante juntou a fls. 7 do ----, não constitui elemento de prova suficiente para dar como provado que as hastes dos óculos vendidos pelo Reclamante à Reclamada não correspondiam à descrição dos mesmos. Com efeito, conforme é possível apurar da mencionada declaração, a ---- não é fabricante de óculos, não se sabe como é que hastes em causa foram medidas, nem tão-pouco o critério de parametrização adotado pelo fabricante em questão. Assim, nos termos gerais de distribuição do ónus da prova, impunha-se ao Reclamante a realização de prova adicional, que o mesmo não logrou produzir.

Termos em que respondeu o Tribunal à matéria de facto do modo acima fundamentado.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

3.2. DE DIREITO

*

O Tribunal é competente.

As Partes têm personalidade e capacidade judiciárias e são legítimas.

Não há nulidades, exceções ou questões prévias de que cumpra oficiosamente conhecer.

*

O Reclamante adquiriu um par de óculos para uso não profissional a sociedade que se dedica, com intuito lucrativo, à sua comercialização (cf. factos provados n.o^s 1 e 4). Estamos, assim, perante *uma compra e venda de bens de consumo*, constante do Decreto- Lei n.o 67/2003, de 8 de abril, em vigor à data da celebração do contrato.

De acordo com o disposto no n.o 1 do artigo 2.o do DL n.o 67/2003, o vendedor tem o dever de entregar ao consumidor bens que estejam conformes com o contrato de compra e venda, estabelecendo o seu n.o 2 uma presunção de que os bens não são conformes com o contrato se se verificar algum dos factos descritos nas alíneas a) a d).

Voltando ao caso dos autos, está provado que o Reclamante comprou, na condição de novo, uns óculos de visão. Contudo, não tendo ficado provado qualquer defeito/falta de conformidade dos mencionados óculos, seja ao nível das lentes, seja ao nível da armação, apenas se pode concluir pela improcedência da Reclamação.

O facto de, eventualmente, com o uso e suor da face do Reclamante, os mencionados óculos caírem do seu rosto não permite, contrariamente a que pretende fazer crer o Reclamante, inferir, numa lógica de causa-efeito, um defeito dos óculos. Com efeito, tal evento pode resultar de um conjunto de circunstâncias diferentes: desde a sua colocação errada dos óculos na face, à escolha da modelo errado atendendo às características físicas do consumidor ou ainda pelo afrouxamento e desaperto das hastes com o seu uso diário. A estas hipóteses acresce ainda um eventual defeito do próprio produto. Contudo, sem prova adicional além e os mencionados óculos escorregarem com o suor, não se pode concluir por um defeito/falta de conformidade do produto.

Assim, não tendo ficado provada a desconformidade do bem vendido ao Reclamante, apenas se pode concluir pela improcedência da reclamação apresentada.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

4. DECISÃO

Pelo exposto, julga-se improcedente a presente reclamação e, em consequência, absolve-se a Reclamada do pedido.

Fixa-se à ação o valor de € 450,00 (quatrocentos e cinquenta euros), o valor indicado pelo Reclamante e que não mereceu a oposição da Reclamada.

Sem custas adicionais.
Notifique, com cópia.

Lisboa, 18 de novembro de 2022.

O Juiz Árbitro,
(Tiago Soares da Fonseca)