



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

Processo nº 2698 /2022

TÓPICOS

Serviço: Artigos de joalheria, de prata, relógios e acessórios

Tipo de problema: Não conforme à encomenda

Direito aplicável: Decreto-Lei nº 84/2021, de 18 de outubro.

Pedido do Consumidor: Ser reembolsada e que a marca seja punida de acordo com a legislação que vigora.

Sentença nº 4 / 2023

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 a Reclamante, em síntese, que adquiriu junto da Reclamada um relógio cujas horas atrasavam e que foi entregue à Reclamada para reparação. Que, após intervenção da Reclamada, a situação voltou a repetir-se. Pede, a final, o reembolso do preço do relógio, de € 200,00.

Por sua vez, a Reclamada, notificada da Reclamação, nada disse ou requereu. Posteriormente, notificada da data da realização de julgamento, não compareceu, nem se fez representar (cf. docs. a fls. 16, 17 e 18, consistentes em carta, registo e aviso de receção enviados para a morada da Reclamada assinado).



3. FUNDAMENTAÇÃO

3.1. DE FACTO

3.1.1. Factos Provados

Da discussão da causa, resultaram provados os seguintes factos:

1. A fevereiro de 2022, a Reclamante adquiriu, por oferta do seu companheiro, na condição de novo, para o dia a dia, um relógio que este comprou à Reclamada, por € 200,00 (cf. doc. a fls. 9 e declarações da Reclamante);
2. Certa de três semanas mais tarde, a Reclamante apercebeu-se que as horas do mencionado relógio se atrasavam significativamente após terem sido acertadas (cf. declarações da Reclamante);
3. Em março de 2022, a Reclamante dirigiu-se à loja da Reclamante, queixando-se que o relógio não funcionava em condições, por atrasar as horas (cf. declarações da Reclamante);
4. O relógio ficou com a Reclamada para reparação (cf. declarações da Reclamante e doc. junto a fls. 10);
5. Em abril de 2022, a Reclamante foi contactada pela loja que o seu relógio estaria pronto para levantamento (cf. declarações da Reclamante);
6. Por ocasião do levantamento do relógio, a Reclamada foi informada por funcionária da loja que a pilha do mesmo teria sido trocada e de que o relógio funcionaria sem problemas (cf. declarações da Reclamante);
7. No final do dia em que o relógio foi entrega, a Reclamante verificou que o mesmo voltou a atrasar nas horas (cf. declarações da Reclamante);
8. A 27 de abril de 2022, a Reclamante regressou à loja a solicitar a devolução do artigo, tendo a Reclamada recusado a mencionada devolução (cf. declarações da Reclamante).
9. A 27 de abril de 2022, a Reclamante apresentou reclamação do livro de reclamações da Reclamada (cf. doc. a fls. 12);
10. A 28 de maio de 2022, a Reclamante apresentou segunda reclamação do livro de reclamações da Reclamada, com fundamento em não ter obtido qualquer resposta à primeira reclamação (cf. doc. a fls. 13).



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

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 mencionados a propósito de cada um dos factos dados como provados.

Foram ainda tomadas em consideração as declarações da Reclamante que, no essencial, declarou que o mencionado relógio foi comprado pelo companheiro à Reclamada e que o mesmo lhe foi oferecido pelo seu aniversário. Que as horas atrasavam significativamente, tendo sido levado à Reclamada para resolução do problema. Que, após levantamento do relógio, o atraso das horas voltou a verificar-se, ainda de modo mais grave, porquanto maior. Que voltou à loja para devolver o relógio e ser reembolsada do preço, mas a Reclamada não aceitou.

Quanto ao facto provado sob o n.º 1, faz-se notar que o mencionado relógio, apesar de adquirido pela Reclamante, foi pago por esta através do cartão de crédito de Hugo Ferreira, seu companheiro, daí o motivo da fatura ter sido emitida em nome deste, conforme esclarecido nos autos pela Reclamante.

As declarações da Reclamada, conjugados com os demais documentos juntos aos autos – a fatura de compra, um relatório de avaliação da estanquicidade do relógio de abril de 2022 e as duas reclamações da Reclamante –, clarificando o resultado das mesmas, estribaram a convicção do Tribunal quantos aos factos provados sob os n.º 1 a 8. Na valoração das declarações da Reclamante, assumiram especial relevância a contextualização espontânea do seu relato, em termos temporais e espaciais, esclarecendo ou retificando espontaneamente o quanto alegado na reclamação, a segurança/assertividade das respostas apresentadas ao Tribunal, e também a sua resposta a perguntas inesperadas colocadas pelo tribunal, designadamente a propósito da aquisição do relógio ou quanto ao atraso das horas.

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 officiosamente conhecer.

*

Importa, antes de mais, qualificar a relação jurídica em apreço.

A Reclamante adquiriu, por oferta, para uso não profissional um relógio previamente comprado a sociedade que se dedica à sua comercialização (cf. facto provado n.o 1). Desta feita, o negócio jurídico em apreço é *uma compra e venda de bens de consumo*, regulada pelo Decreto-Lei n.o 84/2021, de 18 de outubro.

A questão a resolver nestes autos consiste em saber se a Reclamante, terceiro adquirente do bem, tem, ou não, o direito de resolver o contrato.

De acordo com o artigo 5.o do DL n.o 84/2021, o profissional tem o dever de entregar ao consumidor bens que cumpram os requisitos dos artigos 6.o a 9.o, isto é, estejam conformes com o contrato de compra e venda, sob pena de responder nos termos do disposto nos artigos 12.o e seguintes do mencionado diploma.

Analisada a matéria de facto, ficou provada uma falta de conformidade objetiva do bem vendido, o atraso nas horas, o que não corresponde a uma qualidade expectável em bens do mesmo tipo [cf. alínea *d*) do n.o 1 do artigo 7.o do DL n.o 84/2021].

Concretamente quanto à resolução do contrato, o DL n.o 84/2021, de 18 de outubro, estabelece uma hierarquia dos mecanismos de reação do comprador perante a venda de coisa desconforme. Não obstante, entre as causas de resolução do contrato consta o *reaparecimento da falta de conformidade apesar da tentativa do profissional de repor o bem em conformidade* [cf. alínea *b*) do n.o 4 do artigo 15.o do DL n.o 84/2021]. Nestes termos, perante os factos provados, impõe-se concluir pela procedência da pretensão da Reclamante (cf., ainda, o artigo 15.o, n.o 10, do DL n.o 84/2021, de 18 de outubro).



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



4. DECISÃO

Pelo exposto, julga-se procedente a presente reclamação, e, em consequência, condena-se a Reclamada ----, a pagar à Reclamante a quantia de € 200,00, correspondente ao preço do relógio. Em resultado da resolução do contrato, deverá a Reclamante entregar o relógio, e todos os seus componentes, à Reclamada.

Fixa-se à ação o valor de € 200,00 (duzentos euros), o valor indicado pela Reclamante e que não mereceu oposição pela Reclamada.

Sem custas adicionais.

Notifique, com cópia.

Lisboa, 9 de janeiro de 2023.

O Juiz Árbitro,

(Tiago Soares da Fonseca)