



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



Processo nº 1547 / 2023

TÓPICOS

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

Tipo de problema: Incumprimento da garantia legal

Direito aplicável: Lei n.º 24/96, de 31 de julho; Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro; Decreto-Lei n.º 67/2003, de 8 de abril; artigos 205.º e 204.º do CC; artigo 342.º, n.º 1 do CC; artigos 799.º e ss. do CC

Pedido do Consumidor: Resolução de incumprimento de obrigação de garantia / devolução do valor do relógio.

SENTENÇA Nº 452 / 2023

1. PARTES

RECLAMANTE: ---, DEVIDAMENTE IDENTIFICADO NOS AUTOS;

RECLAMADA: ----, DEVIDAMENTE IDENTIFICADA NOS AUTOS;

TESTEMUNHA: ----

2. OBJETO DO LITÍGIO

O Reclamante veio, na sequência da celebração de um contrato de compra e venda de um relógio com a Reclamada, deduzir junto do Tribunal o pedido de resolução do referido contrato. Alega para tal, e em síntese, que celebrou o contrato de compra e venda com a Reclamada em 7 de dezembro de 2020. Em 18 de maio de 2022, em virtude de problemas registados com a bracelete do relógio, dirigiu-se à loja da Reclamada, tendo sido aí informado que a pulseira seria um material de desgaste e, nessa medida, não estaria coberta pela garantia. Assim, teve de adquirir uma nova bracelete em pele para o relógio. Posteriormente, em setembro de 2022 apercebeu-se que um dos ponteiros estava solto no interior do mostrador. O Reclamante solicitou a intervenção da Reclamada com vista à reparação do bem ao abrigo da garantia legal.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



Neste contexto, o relógio foi enviado para análise, tendo o técnico concluído pela existência de um mau uso do mesmo, que levou a que os pernes interiores do relógio se tenham quebrado, descartando a existência de uma desconformidade. Neste sentido, foi emitido um orçamento no valor de 7€ (sete euros) para reparação daquele. O Reclamante recusou o orçamento, refutando a utilização indevida do bem. Neste sentido, foi apresentada prova testemunhal na pessoa da perita – ---- – que analisou o relógio.

Face ao hiato temporal que decorreu entre o surgimento do problema no funcionamento e as tentativas de resolução da questão junto da Reclamada, o Reclamante veio, além da resolução do contrato, peticionar uma indemnização por danos patrimoniais e não patrimoniais no valor de 100€ (cem euros).

A Reclamada, por seu turno, fez-se representar pela sua *Head of brand and product*, a qual esteve presente via *Zoom*. A Reclamada contestou, mantendo a invocação da existência de uma utilização incorreta do bem, que terá estado na origem dos danos. Não foi possível conciliar a posição das partes.

3. FUNDAMENTAÇÃO

3.1. DE FACTO

3.1.1. Factos provados

Da discussão da causa, bem como da documentação junta aos autos, resultaram provados, com interesse para a causa, os seguintes factos:

- a) O Reclamante e a Reclamada celebraram um contrato de compra e venda de um relógio Timberland Henniker II no dia 07.12.2020 (cf. flh. 3 dos autos);
- b) O preço do bem adquirido pelo Reclamante foi de 179€ (cento e setenta e nove euros) (cf. flh. 3 dos autos);
- c) O bem adquirido destinava-se à utilização do Reclamante (cf. declarações do Reclamante);



- d) A Reclamada dedica-se à comercialização de produtos, entre os quais relógios, de modo profissional e com vista à obtenção de lucro (cf. declarações de parte e facto público);
- e) A bracelete original do relógio começou a apresentar danos, pelo que o Reclamante se dirigiu à loja da Reclamada pedindo a substituição da mesma (cf. declarações das partes);
- f) A bracelete não foi substituída por ser considerado um bem de desgaste rápido (cf. declarações das partes e flh. 1 dos autos);
- g) O Reclamante adquiriu uma nova bracelete para o relógio (cf. declarações das partes e flh. 1 dos autos);
- h) Em setembro de 2022, o relógio apresentou um ponteiro solto no seu interior, pelo que o Reclamante pediu a reparação do mesmo pela Reclamada (cf. declarações das partes e flhs. 1, 6, 7 dos autos);
- i) No parecer técnico emitido pelos serviços que operam as reparações dos relógios vendidos pela Reclamada, e após análise técnica em oficina, não se considerou estar perante uma desconformidade, mas, sim, face a danos resultantes ou decorrentes de uma utilização incorreta do bem (cf. flhs. 6 e 7 dos autos);
- j) O relógio tem os pernes interiores partidos (cf. flhs. 6 e 7 dos autos, bem como fotografias apresentadas pelo perito durante a audiência de julgamento);
- k) O relógio tem mossas acentuadas na estrutura metálica, localizadas entre a posição das 10h e as 12h (e que coincidem com a zona em que se quebraram os pernes) bem como vários riscos no mostrador (cf. flhs. 11, 16 e 17, bem como resultou da análise do estado geral exterior do relógio em audiência de julgamento pela juiz-árbitro aqui signatária);
- l) Foi emitido um orçamento para reparação do bem tinha no valor de 7€ (sete euros), o qual foi recusado pelo Reclamante (cf. declarações do Reclamante);
- m) O resultado do parecer técnico foi comunicado ao Reclamante através de e-mail datado de dia 27.10.2022 (cf. flhs. 1 e 20 dos autos);



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

- n) O relógio foi devolvido ao consumidor no dia 04.11.2022, após a loja ter pedido a sua devolução sem reparação à oficina (cf. flhs. 1 e 7);
- o) O Reclamante tomou banho com o relógio no braço, pelo menos uma vez (cf. declarações do Reclamante);
- p) As mossas acentuadas na estrutura metálica, localizadas entre a posição das 10h e as 12h, resultaram do filho do Reclamante, por lapso, ter fechado o portão da casa do avô e entalado o pulso do Reclamante, atingindo o relógio (cf. declarações do Reclamante);
- q) O reclamante suportou o custo de 10€ (dez euros) com os procedimentos de resolução alternativa de litígios que iniciou junto do Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa (cf. facto de que o Tribunal tem conhecimento pelo seu exercício de funções).

3.1.2. Factos não provados

Da discussão da causa, bem como da documentação junta aos autos, resultaram como não provados, com interesse para a causa, os seguintes factos:

- a) Que o relógio tenha sido de forma contínua e reiterada sujeito a utilização anormal;
- b) Que os materiais utilizados no relógio sejam de má qualidade ou inferior à média;
- c) Que exista um problema de produção com este modelo de relógio Timberland Henniker II;
- d) Que o relógio não tenha sofrido nenhum tipo de incidente ou impacto;
- e) Que a quebra dos pernes se tenha devido a um problema estrutural do relógio;



- f) Que o Reclamante tenha despendido 100€ (cem euros) em deslocações e custos relacionados com o presente litígio.

3.1.1 Motivação

A convicção do Tribunal quanto à matéria de facto fundou-se no conjunto de documentos juntos aos autos, bem como na prova produzida na audiência de discussão e julgamento. A análise da prova produzida junto do tribunal foi realizada pelo mesmo à luz das regras da repartição do ónus da prova, recorrendo a juízos de normalidade e de experiência.

A Reclamada não impugnou o facto de o ponteiro do relógio se ter soltado, apenas diverge quanto à origem do mesmo: vem alegar que estamos perante uma consequência derivada de uma má utilização por parte do Reclamante. Assim, no que concerne ao facto não provado a), não foi demonstrado pela prova junta aos autos que tenha existido uma utilização anormal e reiterada do relógio por parte do Reclamante-consumidor: o ónus desta prova recaía na Reclamada, nos termos do artigo 3.º, n.º 2 do Decreto-Lei n.º 67/2003, de 8 de abril. Contudo, o próprio Reclamante admitiu que o relógio sustenta marcas e mossas resultantes de o seu filho, sem querer, lhe ter entalado a mão e o pulso com um portão (o que fundamenta o facto não provado d)).

No entender do Tribunal, a apresentação do parecer do técnico, sobretudo quando acompanhada de outros meios de prova (tal como fotografias, a título de exemplo, e explicação dessas fotografias pela perita responsável pela análise) basta para ilidir a presunção de que a desconformidade já existia à data da celebração do contrato de compra e venda (o que fundamenta os factos não provados als. b), c), e)).



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



No que concerne ao facto não provado f) – o qual sustenta o pedido indemnizatório do Reclamante – não foi junta ao processo prova que permita concluir pela existência desses mesmos danos. De acordo com o princípio geral relativo à produção de prova, consagrado no artigo 342.º, n.º 1 do CC¹, “[à]quele que invocar um direito cabe fazer a prova dos factos constitutivos do direito alegado”. Entende o Tribunal que não foram juntos aos autos elementos de prova que permitissem concluir que tal facto se tivesse como provado. Pelo exposto, assim fundou o Tribunal a sua convicção quanto à matéria considerada como provada e não provada.

3.2. DE DIREITO

*

O Tribunal é competente para a resolução do presente litígio, ao abrigo do artigo 14.º-2 da Lei de Defesa do Consumidor (Lei n.º 24/96, de 31 de julho), segundo o qual “os conflitos de consumo de reduzido valor económico estão sujeitos a arbitragem necessária ou mediação quando, por opção expressa dos consumidores, sejam submetidos à apreciação de tribunal arbitral adstrito aos centros de arbitragem de conflitos de consumo legalmente autorizados”, bem como ao abrigo dos artigos 4.º e 5.º do Regulamento Harmonizado para todos os Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo.

As partes têm personalidade e capacidade judiciárias e são legítimas.

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

**

¹ CC – Código Civil.



Entre o Reclamante e a Reclamada foi celebrado um contrato de compra e venda (artigo 874.º CC) de coisa móvel (um relógio da marca Timberland, modelo Henniker II). Na atualidade, a compra e venda para consumo é regulada pelo Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro, sendo que este diploma determina no seu art. 53.º, n.º 1 que as suas disposições se aplicam aos contratos celebrados após a sua entrada em vigor. Nos termos do art. 55.º do mesmo Decreto-Lei, a sua vigência iniciou no dia 01.01.2022. Tendo o negócio jurídico – compra e venda – de onde resulta o litígio sido celebrado a 07.12.2020, o contrato de onde resulta o conflito que opõe as partes foi celebrado antes da entrada em vigor do Decreto-Lei n.º 84/2021, pelo que o regime jurídico aplicável ao litígio submetido à apreciação do Tribunal é o Decreto-Lei n.º 67/2003, de 8 de abril² (doravante Decreto-Lei). Atendendo a que Reclamada vendedora é uma sociedade comercial (e que dado à factualidade dada como provada configura um profissional para efeitos do Decreto-Lei³) e que o Reclamante comprador adquiriu o relógio para uma utilização não profissional (juridicamente qualifica-se como consumidor⁴), encontramos-nos perante uma relação de consumo, na modalidade de compra e venda para consumo.

De acordo com o disposto no referido Decreto-Lei, o vendedor tem o dever de entregar ao consumidor bens que sejam conformes com o contrato de compra e venda (cf. artigo 2.º, n.º 1). Conforme dispõe a al. d), do n.º 2 do artigo 2.º do Decreto-Lei, os bens não serão conformes quando “[n]ão apresentarem as qualidades e o desempenho habituais nos bens do mesmo tipo e que o consumidor pode razoavelmente esperar, atendendo à natureza do bem”. Assim sendo, de um relógio espera-se que possa funcionar de modo a permitir ao seu utilizador saber as horas (e no caso daquele modelo concreto também o dia do mês).

² Que transpõe para a ordem jurídica nacional a Directiva n.º 1999/44/CE, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 25 de Maio, sobre certos aspectos da venda de bens de consumo e das garantias a ela relativas, e altera a Lei n.º 24/96, de 31 de Julho.

³ Cfr. artigo 1-B.º, al. c) do Decreto-Lei n.º 67/2003 “qualquer pessoa singular ou colectiva que, ao abrigo de um contrato, vende bens de consumo no âmbito da sua actividade profissional”.

⁴ Cfr. artigo 1 - B.º, al. a) do Decreto-Lei n.º 67/2003.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



Nos termos do artigo 3.º, n.º 2 do Decreto-Lei, e considerando que estamos perante uma coisa móvel (cf. artigos 205.º e 204.º do CC), as faltas de conformidade que se manifestem num prazo de dois anos presumem-se existentes já nessa data⁵ (destaque nosso). Por conseguinte, é à Reclamada que cabe provar que a desconformidade não era já existente à data da compra e venda do relógio, cabendo ao Reclamante provar apenas o pressuposto basilar de exercício dos seus direitos: a desconformidade.

Neste contexto, conseguiu o Reclamante demonstrar que o relógio não funciona de forma expectável a um bem da sua natureza (cf. facto provado em h)]. Ademais, demonstrou também que a desconformidade surgiu no decurso do prazo dos 24 (vinte e quatro) meses a seguir à celebração do contrato de compra e venda (cf. facto provado em a) e h)].

A Reclamada, contudo, conseguiu, aos olhos do Tribunal, ilidir, nos termos do artigo 350.º, n.º 2 CC, a presunção constante do artigo 3.º, n.º 2 do Decreto-Lei. Para iludir a presunção não bastava afirmar que o relógio registava danos decorrentes de uma má utilização. Era necessário que demonstrassem qual tinha sido a causa efetiva dessa degradação: o que fizeram provando, através de testemunho oferecido pela perita, que os pernes interiores da estrutura do relógio estavam partidos e o eixo do ecrã deslocado em virtude de um embate que afetou a estabilidade do mecanismo interno do relógio. Quando questionada a perita, pelo Tribunal sobre qual a origem da quebra dos pernes, a mesma referiu que bastaria um embate violento ou uma “queda seca” [sic] que afetasse aquela zona do relógio. Ora, o Reclamante admitiu (cf. factos k), p)] que o relógio sofreu o embate de um portão – ainda que por acidente – e que essa foi, precisamente, a origem das molas exteriores do relógio naquela área concreta. O embate de um portão, tal como havia sido previamente demonstrado pela perita, coincide em intensidade [cf. factos j), k)] com o necessário para quebrar os pernes interiores do relógio.

⁵ Salvo quando tal for incompatível com a natureza da coisa ou com as características da falta de conformidade.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

Em suma, se é certo que não se provou uma má-utilização sistemática e reiterada do relógio, o certo é que a prova produzida permitiu à Reclamada afastar a presunção que sobre si recaía: tal embate era apto a produzir o dano que atualmente ainda se verifica no relógio. Entende, portanto, o Tribunal que, face à prova produzida, a desconformidade não se deve ter por existente no momento da compra e venda.

Face à inexistência da desconformidade, o Decreto-Lei não atribui ao consumidor mecanismos de reação contra a Reclamada.

No que aos danos patrimoniais e não patrimoniais invocados pelo Reclamante diz respeito, deve o Tribunal guiar-se quanto à apreciação dos mesmos pelas regras gerais de apreciação do ónus da prova constantes do artigo 342.º, n.º 1 do CC, nos termos do qual “1. [à]quele que invocar um direito cabe fazer a prova dos factos constitutivos do direito alegado.”. Estando o Reclamante a invocar a responsabilidade civil contratual da Reclamada, temos como requisitos cumulativos o facto voluntário, a ilicitude, a culpa, o dano e o nexo de causalidade, de acordo com o disposto nos artigos 799.º e ss. do CC. Analisemos as regras do ónus da prova aplicadas ao caso concreto.

O Reclamante teria de ter procedido à prova do facto, da ilicitude, do dano e do nexo de causalidade; a culpa está presumida (cf. artigo 799.º, n.º 2 CC), cabendo, portanto, à Reclamada demonstrar que agiu sem culpa (quanto à apreciação da culpa, cf. artigo 487.º, n.º 2 CC).

De acordo com a prova junta aos autos, o Reclamante apenas conseguiu fazer prova desses factos quanto aos custos com o processo de mediação e de arbitragem que correram junto do CACCL (cf. alínea k) dos factos considerados provados). Contudo, inexistente a ilicitude: a Reclamada comportou-se de forma lícita, não merecendo, neste caso, o seu comportamento qualquer censura do ordenamento jurídico. Falhando um dos requisitos da responsabilidade civil contratual, e atendendo à sua natureza cumulativa, não se pode considerar que estejam preenchidos os requisitos para que proceda, nessa parte, o pedido deduzido pelo Reclamante.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

4. DECISÃO

Pelo exposto, julga-se totalmente improcedente a presente reclamação e, em consequência, absolve-se a reclamada do pedido relativo à devolução de 179€ (cento e setenta e nove euros) relativos à resolução do contrato de compra e venda e de 100€ (cem euros) relativos a danos sofridos pelo consumidor em virtude do presente litígio.

Fixa-se à ação, para os devidos efeitos, o valor de 279 € (duzentos e setenta e nove euros), que corresponde ao valor indicado pela Reclamante e que não mereceu oposição da Reclamada.

Sem custas adicionais.

Notifique, com cópia.

Lisboa, 2 de novembro de 2023.

A Juiz Árbitro

(Doutora Daniela Mirante)