

**Processo n.º 1041/2023**

**Sumário:**

I – Por força do art. 4.º, n.º 1, da Lei de Defesa do Consumidor, o consumidor tem direito à qualidade dos bens e serviços.

II – A lei das garantias – DL 84/2021 - obriga o vendedor/fornecedor a entregar os bens em conformidade com o contratado, sendo que em caso de falta de conformidade o consumidor pode solicitar a substituição do bem.

1. Identificação das partes

*Reclamante:* xxxxxxxxxxxx

*Reclamada:* xxxxxxxxxxxx

Preâmbulo/ Da Arbitragem

O Centro de Arbitragem da Universidade Autónoma de Lisboa, doravante designado por CAUAL, tem competência para apreciar qualquer litígio, público ou privado, nacional ou internacional que nos termos legais seja passível de ser dirimido por meio de arbitragem e que para tal efeito lhe seja submetido pelas partes, mediante convenção de arbitragem, nos termos do seu Regulamento.

Pelo Despacho n.º 8294/97, de 29 setembro 1997 e ao abrigo do disposto no n.º 1 do art. 1º do Decreto-lei n.º 425/86, de 27 de dezembro, a C.E.U. – cooperativa de ensino universitário C.R.L. foi dada autorização para a criação do Centro de Arbitragem da UAL, Universidade Autónoma de Lisboa.

**Centro de Arbitragem da Universidade Autónoma de Lisboa**

Rua Sta. Marta 43-E, 1.º C - 1150-293 Lisboa  
Telf. +351 213 177 660. [arbitragem.autonoma.pt](mailto:arbitragem.autonoma.pt)  
Cooperativa de Ensino Universitário – C.R.L.

O Centro tem competência geral, e âmbito nacional, com sede na UAL em Lisboa.

Nos termos do art. 7º do Regulamento do CAUAL foi indicada a juiz árbitro aqui signatária, Elionora Santos, para a constituição do tribunal arbitral, e marcada tentativa de conciliação e julgamento arbitral para o dia 15 de novembro de 2023, nas instalações da UAL, em Lisboa, que se fixa como lugar da arbitragem, tendo a sessão decorrido via Zoom.

## 2. Do objeto do litígio

Alega a Reclamante, em síntese que se deslocou à loja da Reclamada no Algarve Shopping, no dia 08.04.2022, pelas 21h14, por estarem de férias no Algarve, para comprar um fato 3009 Slim face à necessidade de ir a um casamento no dia seguinte.

No dia do casamento e quando o marido vestiu o fato, repararam que tinha duas manchas.

Ligaram para a loja a explicar a situação, e a questionar qual a loja mais perto para resolverem o problema. Mas como não havia nenhuma por perto, aguardaram a realização de uma viagem ao Algarve para resolver o problema.

A Reclamante alega também na sua exposição de 26.06.2023 a este Centro que a qualidade do tecido é posta em causa uma vez que tingiu tudo, inclusive o bolso branco ficou preto e a camisa branca nova também ficou tingida do contato com o fato com o suor.

Fizeram reclamação na loja e a resposta que obtiveram foi a de que não havia outras reclamações do tecido e que não podia fazer nada. Entende a Reclamante que o fato foi vendido com defeito, no entanto poderiam verificar que a qualidade do tecido tinge, além do defeito demonstrado através de foto no dia seguinte à compra, na manhã do casamento.

Sente-se enganada e que foi prejudicada, pois era a obrigação da loja verificar que o casaco tinha manchas e não deveria ter o mesmo à venda.

Juntou ainda aos autos a prova de que fez queixa no Portal da Queixa e no Livro de Reclamações, tendo obtido quanto à primeira uma resposta com o intuito de procederem a uma reavaliação, pedindo que deixasse o fato na loja, juntamente com a fatura e o n.º de reclamação PQ#80764922.

A reclamante assim procedeu e dois meses depois o fato voltou, indicando e como não tinha a fatura original nada podiam fazer.

Posteriormente a Reclamante encontrou a fatura original antes de levantar o fato, e teve também a indicação de que nada poderiam fazer, por não haver reclamações desse tecido.

Obteve respostas no sentido de indicar que não tinha em sua posse a fatura comprovativa da compra, e só fora à loja fazer reclamação 4 meses depois. Estando explícito na fatura de compra que só aceitam trocas ou reclamações mediante a apresentação desta.

A Reclamante juntou fotos da fatura e do fato. E solicita que haja a resolução desta situação, seja por troca do fato, um vale para adquirir um novo ou a restituição do valor.

Contactada a entidade Reclamada a mesma pronunciou em contestação apresentada pelo mandatário Dr. xxxxxx, no sentido de indicar que o casaco no momento em que foi vendido e entregue ao consumidor final, não tinha qualquer defeito.

Assim a Reclamada desconhece como é que o produto foi manchado pelo Reclamante. Reforça a indicação de que a Reclamada nunca recebeu qualquer reclamação acerca desse produto relacionado com os tingimentos de camisas, malhas, lenços ou outro tipo de vestuário ou acessórios que normalmente possam estar em contacto com o casaco/fato em questão.

Todos os produtos vendidos pela Reclamada são alvo de rigorosos testes acerca da sua qualidade e o tecido do fato em causa nunca causou qualquer problema ou reclamação por parte de outros consumidores.

Acrescentou que desconhece se o Reclamante telefonou para a loja, não tendo registo dessa chamada.

Tendo a reclamação sido apresentada em Loja cerca de 4 meses após a aquisição, a Reclamada desconhece qual a utilização dada ao casaco/fato durante esse período, nomeadamente: como surgiram as manchas apresentadas; e, se o fato foi colocado numa lavandaria, e se foi ou não corretamente lavado a seco.

Podendo uma incorreta utilização por parte do Reclamante e /ou uma incorreta lavagem a seco explicar as manchas e o tingimento relatado.

Por essas razões a Reclamada refuta a sua responsabilidade reafirmando que o produto em causa não tinha qualquer defeito/ desconformidade no momento da sua venda.

Termos em que deve a reclamação ser julgada improcedente por não provada.

### 3. Valor da Causa

Nos termos da lei, o valor da causa corresponde ao valor atribuído ao pedido final formulado pela reclamante.

Assim e de acordo com o apresentado no caso, e compreendendo o pedido reformulado em audiência, com toda a prova realizada, fixa-se o valor da causa em **€159,99** (cento e cinquenta e nove euros e noventa e nove cêntimos).

### 4. Da tentativa de conciliação e do julgamento arbitral

Na data e hora designada para a audiência verificou-se que apenas estava presente a Reclamante, e o seu marido, e a sua testemunha xxxx, na qualidade de noivo e amigo do casal, e a Reclamada representada pela ilustre mandatária Dra. xxxxxxxx, com a sua testemunha Sr. xxxxxxxx, enquanto funcionário e gerente da loja da Reclamada.

Nos termos do Regulamento, e da LAV deu-se lugar ao andamento da audiência. Foram ouvidas as partes, e as suas testemunhas.

**Centro de Arbitragem da Universidade Autónoma de Lisboa**

Rua Sta. Marta 43-E, 1.º C - 1150-293 Lisboa  
Telf. +351 213 177 660. [arbitragem.autonoma.pt](mailto:arbitragem.autonoma.pt)  
Cooperativa de Ensino Universitário – C.R.L.

Finda a produção de prova, e, concluídas as alegações finais, foi encerrada a audiência de discussão e julgamento, tendo as Partes sido informada que posteriormente seriam notificadas da Sentença.

### 5. Fundamentação:

#### *Dos fundamentos de facto*

##### 5.1. Resultam como factos provados:

- a. A reclamante 08.04.2022 fez em loja a compra de um fato com outros produtos;
- b. A venda ocorreu no final da noite, pelas 21h14.
- c. Pagou pelo mesmo bem um valor de €159,99, para além de outros produtos
- d. No dia seguinte pela manhã, esteve presente num casamento da testemunha;
- e. Nesse dia deu-se conta de uma mancha no casaco do fato adquirido o que condicionou a sua participação no evento;
- f. Com o uso do fato a camisa e o bolso ficaram manchados/tingidos;
- g. A mancha foi registada em fotos e comprovada pela testemunha;
- h. O Reclamante desconhece a origem da mancha;
- i. Foram feitos contactos informais com a entidade para resolução;
- j. No dia 21.10.2022 foi feita reclamação formal, no Livro Reclamações.
- k. As respostas escritas da Reclamada foram sempre negativas;
- l. A reclamante nunca viu o fato ser trocado ou foi reembolsado;

Os factos provados tiveram por base os depoimentos do Reclamante, assim como a documentação referenciada junta aos autos, o que devidamente conjugado

com as regras da experiência comum e os critérios de razoabilidade alicerçou a convicção do Tribunal.

## 5.2. Resultam como factos não provados

- a. Não existiu peritagem ou relatório técnico que permitisse apurar a culpa do consumidor no reclamado;

Os factos não provados resultam da ausência de mobilização probatória credível que permitisse ao Tribunal aferir da veracidade dos factos, após a análise dos documentos juntos, bem como assim perante ausência de outras testemunhas, peritos, ou prova cabal dos mesmos.

## 6. Do Direito

Entre a Reclamante e a Reclamada, foi celebrado um contrato de compra e venda, com uma encomenda realizada em loja.

Como a reclamada vendedora é uma sociedade comercial e o reclamante comprou uma peça de vestuário para uma utilização não profissional, estando assim perante um contrato de compra e venda regulado pela lei das garantias, DL 84/2021, de 18 de outubro.

Para os devidos efeitos, o diploma determina nas suas definições que veio reforçar os direitos dos consumidores na compra e venda de bens de consumo, de acordo com o art. 1º, n.º1, al. a).

De acordo com o diploma supramencionado são aplicáveis as regras do mesmo aos contratos de compra e venda celebrados entre consumidores e profissionais, incluindo os contratos celebrados para o fornecimento de bens a fabricar ou produzir, nos termos do art. 3º, n.º 1, al.a).

Sendo que todas as informações devem ser prestadas ao consumidor de forma clara e compreensível por meio adequado, e com respeito pelo princípio da

boa-fé, e da lealdade nas transações comerciais, atendendo ao previsto entre outros na lei de defesa do consumidor, Lei n.º 24/96.

Além disso dispõe o diploma que o vendedor responde pela conformidade dos bens, devendo o profissional entregar ao consumidor bens que cumpram os requisitos constantes nos art.ºs 6º a 9º, sem prejuízo do disposto no artigo 10º.

Ora precisamente pelo art.º 7º são definidos requisitos objetivos dos bens vendidos, devendo nos termos do n.º 1, al. a): *“ser adequados ao uso a que os bens da mesma natureza se destinam”*; é ainda determinado na al. d) que os bens devem: *“corresponder e possuir as qualidades e outras características (...) habituais e expectáveis nos bens do mesmo tipo, considerando a sua natureza (...)”*.

Atendendo ao n.º 3 do mesmo artigo, o legislador vem salvaguardar que não se verifica falta de conformidade quando no momento da celebração do contrato o consumidor tenha sido inequivocamente informado de uma característica particular do bem que se desviava dos requisitos estabelecidos no n.º 1 e tenha aceitado de forma expressa e inequívoca esse desvio.

Para além disso prevê a lei supra indicada, no art. 11 que o bem considera-se entregue ao consumidor quando este ou um terceiro por ele indicado adquire a posse física do bem.

Cumprе esclarecer ainda que nos termos do art. 12º da presente lei pelo n.º 1 é referido que o profissional é responsável por qualquer falta de conformidade que se manifeste no prazo de 3 anos a contar da entrega do bem.

Sendo que não existe no atual diploma um prazo de denúncia com vista à caducidade do direito por parte do consumidor que tem os 3 anos para reclamar de qualquer defeito ou falta de conformidade que se manifeste. Apenas existe uma menção do legislador nos n.ºs 4 e 5 do art. 12º que indica que o prazo de garantia se suspende desde o momento da comunicação de falta de conformidade até à reposição da conformidade pelo profissional, devendo o consumidor para o efeito colocar os bens à disposição do profissional sem demora injustificada.

**Centro de Arbitragem da Universidade Autónoma de Lisboa**

Rua Sta. Marta 43-E, 1.º C - 1150-293 Lisboa  
Telf. +351 213 177 660. [arbitragem.autonoma.pt](mailto:arbitragem.autonoma.pt)  
Cooperativa de Ensino Universitário – C.R.L.

E ainda indica que a comunicação da falta de conformidade pelo consumidor deve ser efetuada, designadamente por carta, correio eletrónico ou qualquer meio suscetível de prova, nos termos gerais.

No caso concreto a compra feita a 08.04.2022 traduz uma garantia do bem móvel até 07.04.2025, quanto a faltas de conformidade, sendo que esta conformidade atualmente extravasa em muito um mero defeito de fabrico, subdividindo-se como acima explicitado pela lei em requisitos subjetivos e objetivos.

Se o bem não corresponde ao que outro bem da mesma natureza deve realizar, o consumidor deve reclamar. Ainda que haja fortes indícios que o fez antes (nomeadamente testemunhais), a 21.10.2022 houve queixa escrita formal pelo livro de reclamações, portanto dentro do prazo de garantia, alegando o que já antes havia sido referido por outros meios.

Assim importa avaliar a quem incumbe o ónus da prova nestes casos, pois de acordo com o art. 13º do DL 84/2021:

*«A falta de conformidade que se manifeste num prazo de dois anos, a contar da data de entrega do bem presume-se existente à data da entrega do bem, salvo quando for incompatível com a natureza dos bens ou com as características da falta de conformidade.»*

Após os 2 anos cabe ao consumidor a prova de que a falta de conformidade existis à data da entrega do bem.

Nos termos do art. 15.º e em caso de falta de conformidade o consumidor tem direito: à reposição da conformidade do bem, através da reparação ou da substituição do bem; à redução proporcional do bem ou à resolução do negócio.

O consumidor pode escolher entre a reparação ou a substituição do bem, salvo se a reposição for impossível ou impuser ao profissional, custos desproporcionados tendo em conta todas as circunstâncias, incluindo o valor que os bens teriam se não se verificasse a falta de conformidade, a relevância da falta de conformidade e a possibilidade de recurso ao meio de reposição da conformidade alternativo sem inconvenientes significativos para o consumidor.



Coloca-se ainda o direito à rejeição nos casos em que a falta de conformidade se manifeste no prazo de 30 dias após a entrega do bem, casos em que o consumidor pode solicitar a imediata substituição do bem ou resolução do contrato.

Verifica-se que a alegação feita e provada é a de que no dia seguinte à compra foi constatada a falta de conformidade do bem, que se comprova ser contrária à natureza do bem, mesmo que não do seu fabrico, e que não pode ser imputada ao consumidor.

Resta indicar ainda que a caducidade do direito de ação quanto aos direitos atribuídos ao consumidor, nos termos do art. 17 *ex vi* do art. 15, ocorre após 2 anos a contar da comunicação da falta de conformidade, ou seja neste caso o prazo decorre até 20.10.2024, ainda que na lei haja prazos de suspensão, nomeadamente enquanto decorre a submissão a uma outra forma de resolução extrajudicial de conflitos de consumo.

Por fim o legislador determinou ainda que para efeitos de substituição do bem o consumidor deve disponibilizar os bens a expensas do profissional. De acordo com o art. 18º.

Esta reparação ou substituição deve ocorrer a título gratuito, num prazo razoável e sem grave inconveniente para o consumidor, não devendo exceder os 30 dias.

Havendo substituição do bem o profissional é responsável por qualquer falta de conformidade que ocorra no bem sucedâneo, e não pode ser cobrado ao consumidor qualquer custo inerente à normal utilização do bem substituído.

Deve ainda ser apurada a existência de danos, e se os mesmos devem ser compensados devendo aplicar-se as normas gerais da Lei de Defesa do Consumidor e do Código Civil.

O artigo 12.º da Lei de Defesa do Consumidor (Lei 24/96, de 31 de julho) determina que *“o consumidor tem direito à indemnização dos danos patrimoniais e não patrimoniais resultantes do fornecimento de bens ou prestações de serviços defeituosos”*.

**Centro de Arbitragem da Universidade Autónoma de Lisboa**

Rua Sta. Marta 43-E, 1.º C - 1150-293 Lisboa  
Telf. +351 213 177 660. [arbitragem.autonoma.pt](mailto:arbitragem.autonoma.pt)  
Cooperativa de Ensino Universitário – C.R.L.

São requisitos gerais da responsabilidade contratual: o incumprimento do contrato, a culpa (que se presume – artigo 799.º do Código Civil), a existência de danos e o nexo de causalidade entre o incumprimento contratual e os danos.

Tais presunções fazem apelo a conceitos indeterminados que terão de ser densificados através de factos concretos que razoavelmente, de acordo com as regras da experiência comum, permitam inferir a falta de qualidade, conformidade e de desempenho normal que é de esperar de bens daquela natureza (Acórdão do Supremo Tribunal de Justiça de 20-03-2014, relator: Moreira Alves, Processo n.º 783/11.2TBMGR.C1.S1).

Pelo exposto, é possível concluir que tenha havido um incumprimento do contrato de compra e venda, no apuramento da falta de conformidade, o que permite a verificação da existência de responsabilidade civil.

Atendendo ainda à falta de conformidade dos procedimentos do vendedor, nos moldes em como todo o processo foi tratado, após a compra e desde que foi reportada logo no dia seguinte a falta de conformidade do bem, assim como formalmente, sem que o diferendo fosse devidamente analisado e resolvido.

Acrescente-se que por força do art. 12.º, n.º 1, da Lei de Defesa do Consumidor, em sede de responsabilidade civil contratual, o consumidor tem direito à indemnização dos danos patrimoniais e não patrimoniais resultantes do fornecimento de bens ou prestação de serviços defeituosos, desde que preenchidos os requisitos legais, consagrados nos artigos 798.º e seguintes, e 562.º do Código Civil.

São requisitos gerais da responsabilidade contratual: o incumprimento do contrato, a culpa (que se presume – artigo 799.º do Código Civil), a existência de danos e o nexo de causalidade entre o incumprimento contratual e os danos.

Consideramos, no entanto, não estarem verificados os pressupostos da responsabilidade civil, e nesse sentido nada foi peticionado, não tendo a reclamada de pagar ao reclamante a título de indemnização qualquer compensação.

Assim e sem mais delongas entendemos ser de repor a conformidade do bem, através do direito à substituição do mesmo.

### 7. Da decisão

**Atento ao exposto, e sem necessidade de mais considerações, considera-se a ação totalmente procedente, condenando-se a reclamada à substituição do bem.**

Deposite e notifique.

Lisboa, 30 novembro 2023

A juiz-árbitro



Elionora Santos