



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

**Processo nº 2403 / 2022**

## **TÓPICOS**

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

**Tipo de problema:** Incumprimento da garantia legal

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

**Pedido do Consumidor:** Resolução do contrato e reembolso do valor pago.

---

## **SENTENÇA Nº 509 /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 adquiriu junto da Reclamada um relógio que avariou e que foi entregue à Reclamada para reparação. Que, mais tarde, por não ter recebido qualquer informação da Reclamada quanto à reparação do mencionado relógio, pretendeu cancelar o contrato. Pede, a final, o reembolso do preço pago pelo relógio, de € 299,00, acrescido de € 4,45, pelo envio do relógio para a sede da empresa, e de € 27,68, por deslocação a Leiria.

Por sua vez, veio a Reclamada, contestar, alegando, em suma, que vendeu o relógio ao Reclamante e que o recebeu para reparação. Que, uma vez reparado, enviou o relógio, sem custos, para a morada do Reclamante, que depois optou por cancelar o negócio. Que a Reclamada observou a lei, sendo a conduta do Reclamante abusiva. Conclui, a final, pela absolvição da Reclamada do pedido.



### **3. FUNDAMENTAÇÃO**

#### **3.1. DE FACTO**

##### **3.1.1. Factos Provados**

Da discussão da causa, resultaram provados os seguintes factos:

1. A 6 de dezembro de 2019, em Lisboa, na Loja ----, o Reclamante comprou à Reclamada, na condição de novo, para o dia a dia, um relógio, por € 299,00 (cf. doc. a fls. 3);
2. Em julho de 2021, o Reclamante contactou telefonicamente para a sede da Reclamada, queixando-se que o relógio não carregava normalmente, inviabilizando o seu funcionamento normal (cf. declarações do Reclamante e depoimento da testemunha ---);
3. Nessa ocasião, a Reclamada informou o Reclamante de que o mesmo deveria contactar uma das lojas da Reclamante com vista a resolver o problema (cf. depoimento da testemunha ---);
4. Tendo o Reclamante respondido que não tinha possibilidade de se deslocar às lojas da Reclamada, foi informado que, excecionalmente, poderia enviar o relógio para a instalações da Reclamada (cf. depoimento da testemunha ---);
5. A 20 de julho, o Reclamante enviou o relógio para as instalações da Reclamada, na ---- (cf. doc. a fls. 4, doc. a fls. 12);
6. Por sua vez, a Reclamada enviou o aparelho para a loja do---- (cf. depoimento da testemunha ---);
7. A 23 de agosto, o Reclamante contactou a Reclamada para saber do relógio tendo sido informado, ao final do dia, de que esta já estava pronto, solicitando uma morada para o enviar para o Reclamante, tendo este indicado a morada de sua casa (cf. declarações do Reclamante e depoimento da testemunha ---);
8. A Reclamada deu indicações à loja do ----, onde o relógio estava, para este ser enviado para a morada indicada pelo Reclamante (cf. depoimento da testemunha ---);



9. Posteriormente, ainda nesse mesmo dia, o Reclamante voltou a contactar a Reclamada a informar que, afinal, pretendia cancelar o contrato, por o relógio não ter sido reparado no prazo de 30 dias e a Reclamada não o ter informado da sua reparação (cf. declarações do Reclamante);
10. O Reclamante recusou-se a receber o aparelho enviado pela Reclamada, tendo o transportador devolvido o mesmo à Reclamada (cf. *email* a fls. 5-6, doc. a fls. 14, declarações do Reclamante e depoimento da testemunha ---);
11. A 3 de setembro de 2021, o Reclamante apresentou reclamação no livro de reclamações *on-line* da Reclamada (cf. doc. a fls. 10-11);
12. A 3 de setembro de 2021, a Reclamada respondeu à reclamação do Reclamante, considerando que a mesma não tinha fundamento (cf. *email* a fls. 5).

### 3.1.2. Factos Não Provados

Da discussão da causa, não resultou provado o seguinte facto:

A. O valor das despesas que o Reclamante suportou com envio do relógio para a Reclamada ou com deslocações à ---;

### 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 os documentos especificamente mencionados a propósito de cada um dos factos dados como provados.

Foram ainda tomadas em consideração as declarações de parte do Reclamante que, no essencial, declarou que adquiriu o mencionado relógio para o dia a dia, que o mesmo avariou tendo sido enviado para a morada para a Reclamada. Que, posteriormente, após ter sido informado que o mencionado relógio estava reparado e autorizado que o mesmo fosse enviado para sua casa, optou por “cancelar” o negócio, não aceitando levantar o relógio.

Adicionalmente, foi ouvido ---, técnico de venda *on line* da Reclamada, em ---. Esta testemunha, esclareceu que contactou telefonicamente com o Reclamante por diversas vezes. Que começou por informar o Reclamante de que este



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



deveria contactar uma das lojas da Reclamada para resolver o problema do relógio, mas que, posteriormente, tendo o Reclamante respondido que não tinha possibilidade de se deslocar a nenhuma das lojas da Reclamada, o informou que, excecionalmente, poderia enviar o relógio para as instalações da Reclamada, na ---. Que, recebido o mencionado aparelho, o enviou para a loja do ----. Que, mais tarde, quando foi questionado pelo Reclamante quanto à situação do relógio, apurou que o mesmo já estava reparado tendo perguntado ao Reclamante se o mesmo pretendia que o relógio fosse enviado para sua casa, tendo este respondido que sim, indicando a morada. Que, após isso, o Reclamante ligou de novo, falando com um colega seu, pretendendo cancelar o contrato, tendo-lhe sido respondido para falar com a loja onde comprou o aparelho.

Quanto ao facto não provado A., não logrou o Reclamante, por qualquer meio de prova atendível, fazer provado do mesmo. Designadamente juntando comprovativo ou recibo com os custos do envio do relógio para a morada indicada pela Reclamada ou com deslocações.

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

### **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.

\*

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

O Reclamante adquiriu, para uso não profissional um relógio 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 67/2003, de 8 de abril, em vigor aquando da celebração do contrato.



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

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 um relógio que, no final do período de garantia, apresentou problemas ao nível do carregamento da sua bateria. Que, comunicados os mesmos à Reclamada, esta procedeu à sua reparação, ao abrigo de garantia. Que o Reclamante indicou a morada para onde o relógio reparado deveria ser enviado, mas que depois optou por comunicar à Reclamada a sua intenção de “cancelar” o contrato (cf. factos provados n.ºs 2 a 9).

Nos termos do disposto no n.º 1 do artigo 4.º do DL n.º 67/2003, de 8 de abril, o consumidor tem o direito, entre outros, em caso de falta de conformidade do bem com o contrato, à resolução do contrato. Por outro lado, nos termos do disposto no n.º 5 do artigo 4.º do mencionado diploma, o consumidor pode exercer o mencionado direito salvo se o mesmo se manifestar impossível ou constituir abuso de direito.

Compulsada a matéria de facto, considera este Tribunal que o exercício do direito à resolução não é permitido. Com efeito, o Reclamante, num primeiro momento, optou expressamente, conforme reconheceu, pelo direito à reposição da conformidade, o que veio a acontecer. Assim não goza mais do direito a invocar tais faltas de conformidades do bem como fundamento para a resolução do contrato [cf., *em moldes idênticos*, STJ de 17 de dezembro de 2015 (GRAÇA TRIGO), Proc. n.º 1174/12.3TVLSB.L1.S1, disponível em [www.dgsi.pt](http://www.dgsi.pt)].

Por outro lado, ficou demonstrado que quando o Reclamante tomou conhecimento de que o relógio foi reparado (ainda que por iniciativa sua), indicou à Reclamada a morada para onde o mencionado relógio poderia ser enviado. Ou seja, o Reclamante aceitou a mencionada reparação e devolução. Perante este comportamento, seria manifestamente abusivo, por contraditório, admitir que o Reclamante posteriormente pudesse eficazmente, conforme pretende, resolver o contrato.

Assim, impõe-se concluir pela improcedência da pretensão do Reclamante.



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 € 331,13 (trezentos e trinta e um euros e treze cêntimos), o valor indicado pelo Reclamante e que não mereceu oposição pela Reclamada.

Sem custas adicionais.  
Notifique, com cópia.

Lisboa, 23 de dezembro de 2022.

O Juiz Árbitro,  
**(Tiago Soares da Fonseca)**