



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



Processo nº 611/2025

Sentença n.º 215 / 2025

1. PARTES

Reclamante: ---, devidamente identificada nos autos;

Reclamada: --- devidamente identificada nos autos, representada pelo seu mandatário Dr. ---, conforme procuração junta aos autos.

2. SUMÁRIO

I. Os direitos do consumidor na compra e venda de bens de consumo são regulados pelo Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro no que concerne aos negócios jurídicos celebrados após a sua entrada em vigor;

II. Pressupostos essenciais para a procedência dos direitos do consumidor são a existência de uma compra e venda e de uma desconformidade do bem existente à data da entrega do mesmo;

III. A presunção de existência da desconformidade pode ser ilidida pelo profissional, nos termos do Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro.

3. OBJETO DO LITÍGIO

No dia 06.03.2024, a Reclamante celebrou com a Reclamada um contrato de compra e venda de uma pulseira escrava oca bicolor, 9k de ouro, referência 9K350.1, pelo valor de 444,10 € (quatrocentos e quarenta e quatro euros e dez cêntimos). De acordo com a Reclamante, sempre deu um uso cuidado, normal e meramente esporádico à pulseira. Contudo, alega que alguns meses depois notou que a pulseira começou a abrir, tendo ficado presa nas suas calças de ganga enquanto se vestia. Assim, dirigiu-se à loja da Reclamada sita no Centro Comercial Vasco da Gama e deixou a pulseira para análise, tendo recebido a informação, no dia 14.10.2024, que a mesma não apresenta uma desconformidade, mas, outrossim, sinais de mau uso, pelo que não estava coberta pela garantia.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



Neste sentido, a Reclamante peticiona a condenação da Reclamada na substituição da pulseira por outro modelo ou, no caso de não ser possível, a resolução do contrato.

A Reclamada, por seu turno, alega que não estamos perante uma desconformidade, sendo antes os danos identificados resultado da combinação das características da pulseira – o material é de ouro, porém oco – com um mau uso que foi dado à mesma. Junta, neste contexto, aos autos um relatório da fábrica no qual se identificam diversas amolgadelas na pulseira, que demonstram uma utilização pouco cuidada da mesma. Peticiona, neste sentido, a sua absolvição do pedido, dando-se por não provada a reclamação.

Não foi possível conciliar a posição das partes.

4. FUNDAMENTAÇÃO

4.1. DE FACTO

4.1.1. Factos provados

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

- a) A Reclamada é uma sociedade comercial que se dedica de forma profissional à comercialização de artigos de joalharia em ouro, prata, platina, joias, pérolas, pedras preciosas, entre outros;
- b) No dia 06.03.2024, a Reclamante celebrou com a Reclamada um contrato de compra e venda de pulseira escrava oca bicolor, 9k de ouro, referência 9K350.1, pelo valor de 444,10 € (quatrocentos e quarenta e quatro euros e dez cêntimos);
- c) A Reclamante utilizou a pulseira;
- d) A pulseira é oca;
- e) A pulseira apresenta mossas, riscos e marcas de uso;
- f) A pulseira está partida;
- g) A pulseira foi analisada pela fábrica.

4.1.2. 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 a pulseira mal tenha sido utilizada;
- b) Que a pulseira se encontrasse sem marcas.

4.1.3. 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, designadamente a análise dos brincos pela juíza árbitra signatária.

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.

Os factos considerados como provados resultam da prova junta aos autos pelas partes. Com efeito, ambas as partes escolheram estar à distância na audiência arbitral, pelo que o Tribunal não teve a oportunidade de analisar presencialmente a pulseira objeto do litígio, a qual ainda se encontra na posse da Reclamada devido ao facto de a Reclamante não ter ido recolher a mesma. Neste sentido, apenas é possível ao Tribunal conhecer as características da pulseira e o estado da mesma através das fotografias juntas ao processo.

Deste modo, 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” e, nos termos do n.º 2 da mesma norma “[a] prova dos factos impeditivos, modificativos ou extintivos do direito invocado compete àquele contra quem a invocação é feita”. Neste sentido, a Reclamante logrou demonstrar junto do Tribunal que celebrou a compra e venda da referida pulseira junto da Reclamada.

¹ CC – Código Civil.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



A Reclamada, por seu turno, demonstrou o estado em que se encontra a pulseira, bem como as condições gerais de conservação da mesma, juntando, para tal, um relatório técnico e fotografias da mesma.

Pelo exposto, assim fundou o Tribunal a sua convicção quanto à matéria considerada como provada e não provada.

4.2. DE DIREITO

*

O Tribunal é competente para a resolução do presente litígio, ao abrigo do artigo 14.º, n.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 oficiosamente conhecer.

**

Entre a Reclamante e a Reclamada foi celebrado um contrato de compra e venda (artigo 874.º CC) de coisa móvel (pulseira escrava oca bicolor, 9k de ouro, referência 9K350.1), pelo valor de 444,10 € (quatrocentos e quarenta e quatro euros e dez cêntimos). Na atualidade, a compra e venda para consumo é regulada pelo Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro, determinando este diploma no seu artigo 53.º, n.º 1 que as suas disposições se aplicam aos contratos celebrados após a sua entrada em vigor.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



Nos termos do artigo 55.º do mesmo Decreto-Lei, a sua vigência iniciou no dia 01.01.2022. O negócio jurídico – compra e venda – de onde resulta o litígio foi celebrado no dia 06.03.2024, pelo que é este o regime aplicável ao presente caso.

A empresa vendedora é, conforme resulta do conhecimento público, uma sociedade comercial que se dedica à comercialização joalheria em ouro, prata, platina, joias, pérolas, pedras preciosas, entre outros e a Reclamante adquiriu os brincos para um uso pessoal, pelo que nos encontramos perante uma relação de consumo, na modalidade de compra e venda para consumo.

As definições de consumidor e profissional, para efeitos da aplicação do regime jurídico da compra e venda para consumo, podem ser encontradas, respetivamente, nas als. g) e o) do artigo 2.º do Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro. Está, deste modo, preenchido o âmbito de aplicação do Decreto-Lei n.º 84/2021, tendo aplicação os direitos aí previstos caso se verifique um caso de desconformidade.

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 (v. artigo 5.º do referido Decreto-Lei n.º 84/2021). Atendendo ao disposto no mencionado preceito legal, entendem-se por conformes os bens que cumpram os requisitos estabelecidos nos artigos 6.º a 9.º do referido Decreto-Lei.

Nos termos do diploma em questão, existem requisitos subjetivos (artigo 6.º) e objetivos (artigo 7.º) de conformidade dos bens. Segundo o artigo 7.º, n.º 1, al. d) do Decreto-Lei n.º 84/2021, os bens objeto do contrato de compra e venda para consumo devem “[d] corresponder à quantidade e possuir as qualidades e outras características, inclusive no que respeita à durabilidade, funcionalidade, compatibilidade e segurança, habituais e expectáveis nos bens do mesmo tipo considerando” (destaque nosso).



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



Nesta medida, a pulseira foi adquirida em 06.03.2024, e problema, do litígio em análise, foi comunicado à Reclamada em 14.10.2024, ou seja, sensivelmente seis meses após a compra. A pulseira em causa é de ouro, mas oca e a Reclamante tinha conhecimento dessa mesma característica. Nesse sentido, a durabilidade de uma peça dessa natureza é mais reduzida do que aquela que se espera de uma pulseira em ouro maciço. Ademais, qualquer embate tem a suscetibilidade de deixar marcas na pulseira.

Ora, alegou a Reclamante que poucas vezes utilizou a pulseira; contudo, da análise às fotografias da mesma verificou-se que está riscada e com mossas, decorrendo daí duas possíveis conclusões: (i) ou utilizou a peça muitas vezes ou (ii) nas poucas utilizações que deu à mesma não teve o cuidado adequado a preservar a peça.

Neste sentido, dispõe o artigo 12.º, n.º 1 do Decreto-Lei n.º 84/2021, que o “profissional é responsável por qualquer falta de conformidade que se manifeste no prazo de três anos a contar da entrega do bem”. Cumpre, nestes termos, à Reclamante, como pressuposto basilar para tutelar os seus direitos, demonstrar a existência da compra e venda do bem e, posteriormente, da desconformidade. E essa prova foi feita.

Por outro lado, o artigo 13.º, n.º 1, do Decreto-Lei n.º 84/2021 dispõe, quanto ao ónus da prova, o seguinte: 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. O vendedor pode ilidir essa presunção de desconformidade, designadamente demonstrando que a mesma não existia no momento da entrega, mas surgiu depois devido a um facto que não é imputável ao vendedor e foi o que este último fez. A pulseira foi entregue sem quaisquer danos e a degradação que apresenta à data de hoje está intrinsecamente relacionada com a sua composição: 37,5% de ouro e 62,5% de liga. Estamos perante um



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



bem mais frágil e suscetível de se danificar na utilização quotidiana, sem que isso possa ser juridicamente qualificado como desconformidade.

Neste sentido, não se identifica a existência de uma desconformidade na referida pulseira, motivo pelo qual deve improceder a pretensão da Reclamante.

5. DECISÃO

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

6. VALOR DA CAUSA

Fixa-se à ação, para os devidos efeitos, o valor de 444,10 € (quatrocentos e quarenta e quatro euros e dez cêntimos), que corresponde ao valor do pedido deduzido pela Reclamante e que não mereceu oposição da Reclamada.

Sem custas adicionais.

Notifique, com cópia.

Lisboa, 16 de junho de 2025,

A Juiz Árbitro

(Daniela Mirante)