Processo n.º 1155/2025

Sentença n.º 220 / 2025

---

1. PARTES

Reclamante: ---, devidamente identificada nos autos;

Reclamada: ---., devidamente identificada nos autos, representada pelo seu ---.

2. SUMÁRIO

I. De acordo com o artigo 12.º, n.º 1 da Lei n.º 24/96, de 31 de julho, o consumidor "tem direito à indemnização dos danos patrimoniais e não patrimoniais resultantes do fornecimento de bens ou prestações de serviços defeituosos";

II. A responsabilidade civil prevista no artigo 12.º, n.º 1 não é uma responsabilidade objetiva, sendo necessário o preenchimento dos pressupostos essenciais para a procedência de um pedido de indemnização: facto, ilicitude, culpa, dano e nexo de causalidade;

III. Estando preenchidos esses pressupostos, emerge a obrigação de substituir o relógio.

3. OBJETO DO LITÍGIO

No dia 17.12.2024, a Reclamante celebrou um contrato de compra e venda de um relógio, marca ---, com a Reclamada, pelo valor de 229 € (duzentos e vinte e nove euros). verificou, passados alguns dias que os ponteiros arrancavam e paravam sozinhos, não funcionando o relógio normalmente.

Assim, no dia 08.01.2025 dirigiu-se à loja da Reclamada, situada no Almada Fórum, e deixou o relógio para que fosse analisado, tendo recebido um "talão de reclamação". Neste talão não consta nenhuma nota sobre o estado do relógio.

No dia 05.02.2025 quando foi recolher o relógio verificou que o mesmo tem um risco / vinco acentuado no mostrador, o qual alega não constar no mesmo quando o entregou.

Assim, peticiona a condenação da Reclamada na reposição do relógio nas mesmas condições que foi entregue, seja pela reparação ou pela substituição, ou, em último caso, a resolução do contrato.

A Reclamada, por seu turno, alega que a funcionária que recebeu o relógio, por lapso, esqueceu-se de anotar o estado do relógio no referido talão, mas que o risco já existia.

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 produtos têxteis e outros afins;
b) No dia 17.12.2024, a Reclamante celebrou um contrato de compra e venda de um relógio, marca ----, com a Reclamada, pelo valor de 229 € (duzentos e vinte e nove euros);
c) Passados alguns dias que os ponteiros arrancavam e paravam sozinhos, não funcionando o relógio normalmente;
d) No dia 08.01.2025 dirigiu-se à loja da Reclamada, situada no Almada Fórum, e deixou o relógio para que fosse analisado, tendo recebido um "talão de reclamação";
e) No talão de apenas consta a menção "Ponteiros param";
f) O relógio foi enviado para a assistência técnica;
g) No dia 05.02.2025 a Reclamante foi recolher o relógio;
h) A Reclamante identificou a existência de um risco / vinco acentuado no mostrador do relógio;
i) A Reclamante recusou recolher o relógio naquele estado.

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 o relógio já estivesse danificado aquando da sua entrega pela Reclamante.

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, incluindo as declarações da Reclamante.

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.

Deste modo, de acordo com o princípio geral relativo à produção de prova, consagrado no artigo 342.º, n.º 1 do CC[1], "[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 demonstrou junto do Tribunal a celebração da compra e venda e que o relógio deixou de funcionar normalmente. Ademais, ficou igualmente provado o estado em que o relógio se encontrava quando foi entregue pela Reclamante à Reclamada e as condições em que o mesmo se encontra na presente data. Foi, aliás, o gerente da Reclamada que a representou em sede de audiência de julgamento que disponibilizou fotografias do relógio, também não tendo sido impugnada a alegação de que o mesmo se encontra danificado.

[1] CC – Código Civil.

Quanto ao facto não provado: o talão de reclamação não contém qualquer reserva ou anotação quanto ao estado do relógio. Ora, conforme o gerente da Reclamada declarou em Tribunal, é *praxis* da Reclamada fazer uma descrição detalhada do bem no talão. A ausência de qualquer menção apenas permite ao Tribunal concluir que não existiam danos no bem. Esta conclusão é ainda reforçada por juízos de experiência: se existisse aquele vinco / risco no mostrador e estando em causa um problema no funcionamento dos ponteiros, a Reclamada teria prontamente registado o vinco pois poderia indiciar um mau uso do relógio. Contudo, nem a Reclamada ao fez, nem a empresa que presta assistência técnica à marca.

Por outro lado, o gerente da Reclamada afirmou que a funcionária se recorda de ter esquecido por lapso de anotar o estado do relógio no talão de reclamação. Contudo, quando questionado sobre o volume de visitas na loja, o gerente afirmou que são centenas diariamente. Assim sendo, não se compreende – sobretudo atendendo a que hora altura das trocas e devoluções dos produtos adquiridos no Natal – que a funcionária se recorde especificamente deste caso e do que falhou na sua atuação. Pelo exposto, não ficou o Tribunal minimamente convencido deste facto ficar como provado.

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 – LDC), 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 (relógio ----), pelo preço de 229 € (duzentos e vinte e nove euros). A Reclamada é uma sociedade comercial e a Reclamante compradora adquiriram o relógio para um uso não profissional, 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 requisito da competência deste Tribunal.

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).

Tendo-se verificado a existência de uma desconformidade, a Reclamante entregou o relógio à Reclamada para que a mesma procedesse à reposição daquela nos termos legais. Neste sentido, tendo o relógio voltado danificado, o que a Reclamante alega é a responsabilidade civil da Reclamada por lhe ter causado um dano decorrente da tentativa de reposição da

conformidade do bem. Com efeito, nos termos do artigo 12.º da LDC, "[o] consumidor tem direito à indemnização dos danos patrimoniais e não patrimoniais resultantes do fornecimento de bens ou prestações de serviços defeituosos".

Esta norma não consagra um regime de responsabilidade objetiva. O mesmo é afirmar que se a Reclamante pretende ver tutelado o dano que alega ter sofrido na sua esfera deve fazer prova dos requisitos cumulativos da responsabilidade civil, a saber: facto voluntário, ilicitude, culpa (presumida nos termos do artigo 799.º, n.º 1 CC), o dano e o nexo de causalidade, de acordo com o disposto nos artigos 799.º e seguintes do CC.

Atendendo aos presentes autos, verifica-se como preenchidos todos os requisitos. Com efeito, ao não existir qualquer menção de danos no talão de reclamação entregue à Reclamada, apenas pode o Tribunal considerar como provado que o bem foi entregue livre de danos. A conclusão quanto à inexistência de danos aquando da entrega do relógio é ainda reforçada por juízos de experiência: se existisse aquele vinco / risco no mostrador e estando em causa um problema no funcionamento dos ponteiros, a Reclamada teria prontamente registado o vinco pois poderia indiciar um mau uso do relógio. Contudo, nem a Reclamada ao fez, nem a empresa que presta assistência técnica à marca. Porquanto, o facto está verificado.

Quanto à ilicitude, existe nos presentes autos uma desconformidade entre a prestação que era devida pelo devedor (a Reclamada) e aquela que foi efetivamente realizada ou praticada, sem que exista uma qualquer causa de justificação da ilicitude. Ou seja, o relógio deveria ter sido devolvido pela mesma reparado e com as mesmas condições físicas que tinha anteriormente. Porém, o bem foi devolvido com marcas sob a forma de risco / vinco no mostrador, as quais inexistiam à data da entrega.

A culpa, por seu turno, está presumida nos termos artigo 799.º, n.º 1 CC, porém pode a Reclamada ilidir essa presunção, designadamente demonstrando que agiu nos mesmos do mesmo modo que um bom pai de família (que consubstancia o critério de apreciação da culpa por aplicação conjunta do artigo 799.º, n.º 2 e artigo 487.º, n.º 2 CC). Conforme resulta dos autos, não houve lugar a essa elisão.

O dano consubstancia-se no vinco / risco do relógio, o qual se encontra ligado às operações que foram desenvolvidas no mesmo, dando-se por provado o nexo de causalidade exigido pelo artigo 563.º CC. Esta norma determina que "[a] obrigação de indemnização só existe em relação aos danos que o lesado provavelmente não teria sofrido se não fosse a lesão".

Estão, portanto, preenchidos todos os requisitos da responsabilidade civil da Reclamada. Neste contexto, determina o artigo 562.º CC que "[q]uem estiver obrigado a reparar um dano deve reconstituir a situação que existiria, se não se tivesse verificado o evento que obriga à reparação.

A este propósito, a Reclamante peticiona a reposição do estado do relógio pela reparação ou pela substituição ou o valor do mesmo. Estabelece o Código Civil que o regime regra em casos de responsabilidade civil é a reconstituição natural, isto é, deve-se reparar o dano de modo a restaurar a situação que existia antes do evento danoso.

A indemnização em dinheiro, por seu turno, nos termos do artigo 566.º, n.º 1 CC, apenas deve ter lugar sempre "a reconstituição natural não seja possível, não repare integralmente os danos ou seja excessivamente onerosa para o devedor". Assim sendo, condena-se a Reclamada à substituição do relógio da Reclamante, aproveitando o negócio jurídico celebrado entre as partes, porém tutelando o dano causado àquela.

Neste sentido, verificando-se todos pressupostos da responsabilidade civil, procede o pedido da Reclamante.

5. DECISÃO

Pelo exposto, julga-se totalmente procedente a presente reclamação e, em consequência, condena-se a Reclamada no pedido de substituição do relógio.

6. VALOR DA CAUSA

Fixa-se à ação, para os devidos efeitos, o valor de 229 € (duzentos e vinte e nove euros), 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)