

SENTENÇA n.º 433/2025

Processo n.º 2318/2025

SUMÁRIO:

1. A lei relativa aos Direitos do Consumidor na Compra e Venda de bens – DL n.º 84/2021 - obriga o vendedor a entregar os bens em conformidade com o contratado, sendo que em caso de falta de conformidade o consumidor pode solicitar a resolução do negócio, devendo ser devidamente ressarcido.

2. Na distribuição dos ónus de prova cabe ao comprador/consumidor o ónus da alegação, quer se configure o art.º 12 da lei 24/96, quer se perspetive o art.º 913 do CC, em paralelo com o art.º 342, n.º 1 do CC.

1. Identificação das partes

Reclamante:

Reclamada:

2. Preâmbulo/ Da Arbitragem

O Centro é uma associação privada sem fins lucrativos autorizada pelo Membro do Governo responsável pela área da Justiça para poder desenvolver a sua atividade e encontra-se inscrito junto da Direção-Geral do Consumidor como entidade de resolução alternativa de litígios, nos termos dos artigos 5.º e 16.º da Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro, que transpõe a Diretiva 2013/11/UE do Parlamento Europeu e do Conselho sobre a RAL, que estabelece o enquadramento jurídico dos mecanismos de resolução extrajudicial de litígios de consumo.

Nos termos do Regulamento do CACCL foi indicado a juiz árbitro aqui signatária, para a constituição do tribunal arbitral, e marcada tentativa de conciliação e julgamento arbitral para o dia 07 de outubro de 2025, nas instalações do CACCL em Lisboa, que se fixa como lugar da arbitragem.

3. Do objeto do litígio

O pedido da Reclamante pode ser consultado nos autos em pormenor, mas entende este tribunal ser de delimitar o peticionado ao facto de a 07.05.2025 em loja da reclamada ter sido requerida uma manobra de apertamento/redução de um anel da reclamante, que esta havia adquirido no --- por €99, e que sendo da marca ---, teria sido um anel com grande afeição para si.

Naquela data foi ainda questionada a possibilidade de ser dado um banho dourado na peça, ao que refere ter sido informada que o ourives seria questionado e o mesmo diria se tal era possível.

Posteriormente foi informada dessa possibilidade e autorizou a intervenção. A 05.06.2025 foi levantar a peça e nada parecia estar mal.

Cerca de dois dias depois e com o que indica ser uso normal e cuidadoso, verificou que a peça oxidou e ficou inutilizada, tendo podido voltar à loja da reclamada a 14.06.2025, mas ali nenhuma solução foi dada. Ainda que tenha sido referido da possibilidade de voltarem a dar um banho na peça, mas sem garantias de que não voltasse a ocorrer a mesma oxidação.

A reclamante entende que o serviço lhe estragou a peça, e pretende ser compensada pelo menos com o valor equivalente ao que pagou, de modo a poder substituir a peça adquirindo outra, esquecendo ainda o valor sentimental.

Afirma que esteve com a peça na --, onde o banho na mesma não era possível ali, considerando que a mesma estaria fora de garantia. Junto do --- nunca nada foi reclamado, pois apesar de ter apertado o anel o mesmo teria já ligeira oxidação, mas não tão visível e grave com o que ficou depois do banho dado.

A Reclamada apresentou a sua contestação que também pode ser consultada na íntegra nos autos, mas sumariamente confirmando que a cliente entregou a peça para ajuste e aplicação de banho dourado.

Quando a mesma foi levantada, encontrava-se em perfeitas condições, tendo sido o serviço executado com todo o rigor e profissionalismo pelo nosso ourives. Tal facto foi confirmado pela própria cliente, que afirmou que a aliança estava em bom estado no momento da sua recolha.

Quanto ao uso da peça, salienta que o banho dourado é sempre sensível ao uso dado e que peças em prata com banho de ouro, sobretudo quando usadas diariamente, estão naturalmente sujeitas a desgaste. Acrescenta que este tipo de banho, inclusive o aplicado, segue os mesmos padrões utilizados em peças novas como, por exemplo, as da marca ---.

Contudo, tal como estas, requer cuidados específicos e manutenção periódica, sendo que não pode a reclamada aferir qual foi o uso dado depois da peça sair da loja, podendo ter estado em contacto com vários fatores.

Em jeito de boa-fé remata que foi proposto o reforço do banho dourado da peça, medida que continua à disposição da reclamante. Contudo, não podem garantir que o novo banho não venha, a médio prazo, a apresentar novamente desgaste, considerando os fatores já mencionados.

Entende a reclamada que o serviço foi prestado com qualidade e em conformidade com o solicitado, o desgaste posterior resulta da natureza do banho dourado e do uso individual da peça.

4. Do valor da causa

Nos termos do art. 6.º do Regulamento do CACCL, o valor da causa corresponde ao valor atribuído ao pedido formulado pela reclamante, não podendo o valor ser superior a €5000.

A presente causa tem o valor total de **€99** (noventa e nove euros), conforme peticionado pela reclamante.

5. Da tentativa de conciliação e do julgamento arbitral

Na data e hora designada para a audiência, verificou-se estar presente a Reclamante, e a Reclamada, devidamente representada.

Nos termos do Regulamento deu-se lugar ao andamento da audiência, lograda a hipótese de acordo entre as partes. Foram ouvidas as mesmas.

Foi apresentada a proposta de novo banho ao anel sem custos, mas a consumidora recusou tal por considerar que não satisfazia a sua pretensão.

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

6. Do Saneador

Este tribunal arbitral é competente considerando a vontade manifestada pelo Reclamante consumidor, a natureza do litígio, e a sujeição deste ao regime

da arbitragem necessária (art. 15º da citada lei, alterada pelo art. 2º, da Lei n.º 6/2011, de 10.03).

O processo é assim o próprio e as partes legítimas e capazes. Não há assim exceções ou outras questões prévias de que cumpra preliminarmente conhecer.

Passa-se assim à apreciação e decisão do mérito da causa.

7. Da Fundamentação:

Dos fundamentos de facto:

7.1. Resultam como factos provados:

- a. A reclamante levou o seu anel à loja da Reclamada, com o objetivo de se proceder a um ajuste no tamanho do mesmo, e de dar um banho dourado ao mesmo;
- b. Tal terá ocorrido a 07.05.2025, desconhecendo o tribunal quanto foi pago por tal.
- c. Terá dado autorização para o banho pois foi-lhe indicado que era possível e foi realizar tal,
- d. Quando foi levantar o produto verificou que o mesmo estava em boas condições,
- e. Mas cerca de 2 dias depois verificou uma oxidação e um desgaste anormal,
- f. Desconhecendo este tribunal o uso que foi dado ao bem
- g. Dia 14.06.2025 foi à loja reclamar do serviço,
- h. E veio a preencher o livro de reclamações,
- i. Mas a reclamada testemunha que o serviço foi realizado nas devidas condições,
- j. Desconfiando do uso dado, e do material em si do anel;

- k. A marca --- não emitiu nenhum relatório técnico sobre o banho dado
- l. Não houve prova pericial sobre o realizado que permita concluir que não tivesse havido banho dourado
- m. Que este foi mal feito ou foi este o causador da oxidação.
- n. Não foi aceite o reforço/repetição do banho dourado.
- o. O anel está inutilizado por motivo desconhecido para essa oxidação
- p. Embora se conheça no setor que há fatores causadores eventualmente de tal.

Os factos provados tiveram por base os depoimentos da Reclamante, da Reclamada e testemunha, 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.

Sempre se acrescente que na falta de prova pericial, ou outra prova documental em arbitragem goza o juiz de livre apreciação do que foi apresentado aos autos para decidir sobre a situação.

8. Do Direito

Do enquadramento legal sublinhe-se que entre a reclamante e a reclamada, foi celebrado um contrato de prestação de serviços para o ajuste de um anel e um banho dourado no mesmo, com data de 07.05.2025, serviço que foi pago em valor desconhecido deste tribunal.

Da matéria factual dada como provada entre a reclamante e a reclamada podemos considerar ter sido realizado um contrato misto de contrato de prestação de serviços, na modalidade de contrato de empreitada, conforme art. 1207.º CC e nos termos do qual a reclamada no âmbito da sua atividade

empresarial se obrigou em relação à cliente reclamante a realizar certa obra, mediante um preço - que foi aceite pela mesma – e de contrato de compra e venda – conforme art. 874.º CC, pelo qual se transmite a propriedade de um bem ou direito, mediante um preço.

Denote-se que se por um lado o fornecimento pelo empreiteiro de parte dos materiais necessários à execução da obra, como ocorre no caso não altera a natureza do contrato, por outro lado no âmbito da realização da obra – mudança da pilha – sejam inseridas dados/peças/componentes na peça anel, leva a traduzir-se também na compra e venda das peças inseridas.

Acresce que este contrato misto foi celebrado entre a reclamada como sociedade comercial que é, cujo objeto se reporta a ourivesaria, entre outros, e a reclamante, que detém o bem para uma utilização não profissional, estando assim perante um contrato sujeito em especial ao regime da garantia legal, que à data dos factos era regido pelo DL n.º 84/2021 de 18 de outubro.

Acrescente-se que sendo fonte de uma relação jurídica de consumo, sujeita nos termos gerais às regras da Lei n.º 24/96 de 31 julho, enquanto lei de defesa do consumidor, entendendo-se estar perante uma situação em que um consumidor obtém do profissional um produto ou serviço que visa satisfazer uma necessidade pessoal ou não profissional.

Trata-se ainda de um contrato consensual por não existir uma norma que imponha forma especial para a sua celebração, nomeadamente que o tivesse de ser por forma escrita, e a validade das declarações negociais dos contraentes, que dependem apenas de mero consenso, conforme art. 219.º CC.

Em bom rigor, há que sublinhar que o tribunal irá debruçar-se sobre a questão legal que o caso denunciado assente, com base nos factos dados como

provados, e a prova legal que foi feita nos autos, sem olhar à questão pessoal que envolve as partes ou à questão moral do sucedido.

Legalmente a garantia de uma empreitada de consumo e de compra e venda assenta na conformidade da obra que seja realizada e dos bens que sejam fornecidos em relação ao contrato de onde emerge a discussão em apreço nos autos, para a obrigação que o empreiteiro/vendedor passa a ter junto do consumidor.

Nos termos do regime legal da garantia, o prestador tem o dever de entregar e prestar ao consumidor serviços que sejam conformes com o contrato de empreitada em causa.

Sendo que na discussão em apreço reporta-se a uma anomalia questionada na prestação do serviço em si, que leva a reclamante a pedir uma compensação como forma de a ressarcir equivalente ao valor de um anel novo igual (sem olhar ao valor sentimental).

Mas apenas se se comprovar que o serviço prestado não foi conforme o contratado e a lei, é que se colocará o pedido, importando sublinhar que o consumidor tem o direito a exercer um dos direitos previstos na lei.

Sendo que numa empreitada desde logo a reclamada está obrigada a realizar a obra, e isso ocorreu, contudo, a mesma prestação não pode ser causadora de estrago.

Em termos legais importa sublinhar que dispõe o DL n.º 84/2021 que o vendedor/prestador de serviços responde pela conformidade dos bens/serviços, devendo o profissional entregar ao consumidor bens/serviços que cumpram os requisitos constantes nos art.ºs 6º a 9º, sem prejuízo do disposto no artigo 10º.

Nesse sentido atente-se aos seguintes artigos:

«Artigo 6.º **Requisitos subjetivos de conformidade**

São conformes com o contrato de compra e venda os bens que:

- a) Correspondem à descrição, ao tipo, à quantidade e à qualidade e detêm a funcionalidade, a compatibilidade, a interoperabilidade e as demais características previstas no contrato de compra e venda;*
- b) São adequados a qualquer finalidade específica a que o consumidor os destine, de acordo com o previamente acordado entre as partes;*
- c) São entregues juntamente com todos os acessórios e instruções, inclusivamente de instalação, tal como estipulado no contrato de compra e venda; e*
- d) São fornecidos com todas as atualizações, tal como estipulado no contrato de compra e venda.*

E

Artigo 7.º

Requisitos objetivos de conformidade

1 - Para além dos requisitos previstos no artigo anterior, os bens devem:

- a) Ser adequados ao uso a que os bens da mesma natureza se destinam;*
- b) Corresponder à descrição e possuir as qualidades da amostra ou modelo que o profissional tenha apresentado ao consumidor antes da celebração do contrato, sempre que aplicável;*
- c) Ser entregues juntamente com os acessórios, incluindo a embalagem, instruções de instalação ou outras instruções que o consumidor possa razoavelmente esperar receber, sempre que aplicável; e*
- 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, designadamente, a sua natureza e qualquer declaração pública feita pelo profissional, ou em nome deste, ou por outras pessoas em fases anteriores da cadeia de negócio, incluindo o produtor, nomeadamente na publicidade ou na rotulagem.*

2 - O profissional não fica vinculado às declarações públicas a que se refere a alínea d) do número anterior se demonstrar que:

- a) Não tinha, nem podia razoavelmente ter, conhecimento da declaração pública em causa;*

b) No momento da celebração do contrato, a declaração pública em causa tinha sido corrigida de forma igual ou comparável à forma por que tinha sido feita; ou

c) A decisão de contratar não poderia ter sido influenciada por aquela declaração.

3 - Não se verifica falta de conformidade quando, no momento da celebração do contrato, o consumidor tenha sido inequivocamente informado de que uma característica particular do bem se desviava dos requisitos estabelecidos no n.º 1 e tenha aceitado, separadamente, de forma expressa e inequívoca, esse desvio.

4 - Salvo acordo em contrário das partes, os bens devem ser entregues na versão mais recente à data da celebração do contrato.»

Há, no entanto, que atender à proteção do consumidor face a danos sofridos com esta prestação, e que o serviço prestado seja o causador diretamente dos mesmos, de modo que tenha este reclamante de ser indemnizado de tal.

Assim e perante o que foi apresentado aos autos, o serviço realizado pela Reclamada foi prestado devidamente, e ao que temos disponível não foi o banho o causador da oxidação que o anel teve dias depois, ainda que se desconheça e não tenha o tribunal como conhecer do que causou aquele problema no anel.

Sublinhe-se que legalmente importa aludir aos termos constantes do artigo 12.º da Lei de Defesa do Consumidor (Lei 24/96, de 31 de julho) que determina que:

“o consumidor tem direito à indemnização dos danos patrimoniais e não patrimoniais resultantes do fornecimento de bens ou prestações de serviços defeituosos”.

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.*

Portanto, é ao consumidor que cabe o ónus de alegar e provar o defeito, embora goze de presunções legais que facilitem a prova, e que aqui não podem ser esquecidas, sendo realmente o diploma em aplicação, da lei das garantias benéfico ao consumidor em teoria.

No entanto e pelo exposto, é convicção formada deste tribunal que a Reclamante teve uma intervenção em maio no seu apel pela Reclamada, mas que desta intervenção e sem outra prova pericial ou documental, apenas com base no constante e testemunhado, não é suficiente para se concluir pela obrigação e responsabilidade sobre o bem danificado.

Sublinhe-se ainda que para que possamos falar em responsabilidade civil, certos pressupostos legais têm de estar reunidos. Estes pressupostos, genéricos, aplicam-se indiscriminadamente a todas as modalidades de responsabilidade civil, cuja existência é, por sua vez, determinada pelas diferentes normas de imputação.

Várias categorizações de pressupostos foram sendo elencadas pela doutrina, sendo que a mais comum enumera cinco pressupostos cumulativos da responsabilidade civil enquanto fonte de obrigações, a saber:

1) Facto voluntário, objetivamente controlável ou dominável pela vontade, que tanto pode consistir numa ação (facto positivo) que viole o dever geral de abstenção ou de não intervenção na esfera do titular do direito absoluto, como numa omissão ou abstenção (facto negativo);

2) Ilicitude, enquanto reprovação da conduta do agente, nuns casos por violação de um direito absoluto de terceiro ou violação de uma norma destinada a proteger interesses alheios, noutros casos pelo incumprimento das suas obrigações pelo devedor;

3) Culpa, enquanto juízo de reprovação ou censura do agente que, em face das circunstâncias do caso concreto, e atendendo às suas capacidades, podia e devia ter agido de modo diferente;

4) Dano, entendida como “toda a perda causada em bens jurídicos, legalmente tutelados, de carácter patrimonial ou não” e, para os efeitos da obrigação de indemnizar, enquanto reflexo ou efeito do dano natural no património do lesado, por via da destruição, subtração ou deterioração de uma coisa, correspondente à diferença entre o estado atual do património do lesado e o estado em que ele estaria, no mesmo momento, se a lesão não tivesse ocorrido, abrangendo, portanto, a diminuição do património já existente (dano emergente) como o seu não aumento (lucro cessante); e

5) Nexo de causalidade, entre o facto gerador da responsabilidade e o dano infligido na esfera jurídica do lesado, sendo o primeiro, no processo factual que, em concreto, conduziu ao dano, condição *sine qua non* e causa adequada do segundo, ou, por outras palavras, é, pois, necessário escolher, de entre todos os factos que conduziram à produção do dano (condições necessárias), aquele que, segundo o curso normal das coisas, se pode considerar apto a produzir o dano (condição adequada), afastando-se todos os demais que só por virtude de circunstâncias extraordinárias ou excecionais o passam ter determinado.

Sendo certo que qualquer uma das modalidades enunciadas despoleta a mesma consequência – a obrigação de indemnizar –, regulada, em termos comuns, nos artigos 562.º a 572.º do Código Civil.

Neste sentido e perante o dano patrimonial reclamado, o apelado terá ficado com danos e oxidado, mas sem que o tribunal consiga imputar à reclamada e ao seu procedimento, cuja entrega até aferiu que estava tudo em conformidade naquele momento, que a culpa do ocorrido posteriormente é daquele banho dado.

Sendo que não ficando demonstrado o cumprimento de todos os pressupostos da responsabilidade civil previstos na lei, e na ausência de prova, tem de decair a pretensão formulada.

9. ***Das custas***

Nos termos do n.º 5 do artigo 42.º da Lei da Arbitragem Voluntária, “a menos que as partes hajam convencionado de outro modo, da sentença deve constar a repartição pelas partes dos encargos diretamente resultantes do processo arbitral.

Os árbitros podem ainda decidir na sentença, se o entenderem justo e adequado, que uma ou algumas das partes compense a outra ou outras pela totalidade ou parte dos custos e despesas razoáveis que demonstrem ter suportado por causa da sua intervenção na arbitragem.”

Nos termos do art. 16º do Regulamento do CACCL é determinado que “os procedimentos de resolução de litígios poderão estar sujeitos ao pagamento de taxas de valor reduzido, sendo nesse caso definida a existência de obrigatoriedade desse pagamento e a forma da sua cobrança.”

São assim devidas pelas partes as custas apuradas no presente processo de acordo com o Regulamento do Centro.

10. ***Da Decisão***

Atento ao exposto, e sem necessidade de mais considerações, considera-se a ação totalmente improcedente, absolvendo-se a Reclamada do pedido.

Deposite e notifique.

Lisboa, 31 de outubro de 2025

A juiz-árbitro
Doutora Eleonora Santos