



Processo n.º 103/2020

Requerente: A

Requerida: B

1. Relatório

1.1. A requerente, referindo que, em 23.12.2019, na *boutique* sita em L, comprou e a requerida lhe vendeu um casaco, pelo preço de € 220,00 (duzentos e vinte euros), alegou que, ao vestir o bem adquirido, apercebeu-se que o mesmo se encontrava perfumado. Neste seguimento, mais aduziu que entrou em contacto com a requerida, através de correio eletrónico, a fim de pedir explicações, tendo a demandada respondido que todos os produtos da *boutique* são aromatizados com perfume desenvolvido para *boutiques* de roupa, sendo, mesmo, a “imagem de marca” da loja, pelo que propôs, para a eventualidade de ter ficado incomodada com o aroma, as hipóteses de entrega do casaco no estabelecimento e colocação do mesmo na lavandaria ou, em alternativa, o envio do valor da limpeza do casaco por transferência bancária. Exaltando que não concorda com as soluções propostas e reputa a conduta da requerida como uma “prática abusiva”, pede que o Tribunal se digne julgar a ação procedente, condenando a requerida a substituir o casaco por outro igual, sem perfume, ou, caso tal não seja possível, declarando resolvido o contrato celebrado com a requerida, com as legais consequências.

1.2. A requerida, regulamente notificada nos termos e para os efeitos dos artigos 33.º, n.º 2 da LAV¹ e do artigo 14.º, n.º 2 do Regulamento do CNIACC

¹ Lei da Arbitragem Voluntária, aprovada pela Lei n.º 63/2011, de 14 de dezembro, que conserva, até ao momento, a sua redação originária.



– Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo, não apresentou contestação escrita até 48 horas da data e hora designadas para a audiência arbitral, mas, regularmente convocada nos termos e para os efeitos do artigo 14.º, n.º 7 do mesmo Regulamento, compareceu na audiência arbitral realizada em 24.09.2020.

2. O objeto do litígio

O objeto do litígio corporiza-se na questão de saber se assiste ou não à requerente o direito à reposição da conformidade do bem com o contrato, por meio de substituição por outro igual, não perfumado, sem quaisquer encargos, ou o direito à resolução do contrato celebrado com a requerida, com as legais consequências.

3. As questões a resolver

Considerando o objeto do litígio e os fundamentos da ação, há duas questões a resolver: a questão da aplicabilidade do regime jurídico da venda de bens de consumo e das garantias a ela relativas, constante do Decreto-Lei n.º 67/2003, de 8 de abril, com a redação em vigor que lhe foi dada pelo Decreto-Lei n.º 84/2008, de 21 de maio; e a questão da verificação dos pressupostos constitutivos dos direitos à substituição do bem e à resolução do contrato, invocados pela requerente.

4. Fundamentos da sentença

4.1. Os factos

4.1.1. Factos provados



Julgam-se provados os seguintes factos relevantes para a decisão da causa:

- a) A requerida explora, desde setembro de 2017, um estabelecimento comercial de venda de roupa, que opera no giro mercantil sob a designação “C”, com instalações, desde março de 2019, na Rua D, n.º 0, L – facto que se julga provado com base nas declarações da requerida e nos depoimentos das testemunhas I Santos e E, todos em sede de audiência arbitral realizada em 24.09.2020;
- b) Em dia não concretamente apurado do mês de dezembro de 2019, mas cerca de 1-2 semanas antes de 23.12.2019, a requerente, acompanhada de F e J (seus pais), dirigiu-se à loja da requerida, onde foi atendida por H, e aí experimentou casaco (*teddy bear coat*) Camel, tamanho XS, exposto do lado direito da entrada do estabelecimento, de que muito gostou (além de uma camisola de gola alta) e sobre o qual questionou a demandada se se tratava de artigo único, ao que aquela respondeu afirmativamente e acrescentou tratar-se de artigo de fim de coleção – facto que se julga provado com base nas declarações da requerente e da requerida e no depoimento da testemunha H, todos em sede de audiência arbitral realizada em 24.09.2020;
- c) Em 23.12.2019, a requerente, acompanhada de F, voltou a dirigir-se à loja da requerida, onde foi por esta atendida, e, depois de experimentar, de novo, o casaco e questionar, mais uma vez, se se tratava de artigo único – pergunta à qual a demandada respondeu afirmativamente – adquiriu o bem, perfumado com o “Aroma 000”, mediante o pagamento da quantia de € 220,00 (duzentos e vinte euros) – facto que se julga provado com base no documento junto a fls. 3 dos autos, nas declarações da requerente e da requerida e no



depoimento da testemunha H, todos em sede de audiência arbitral realizada em 24.09.2020;

- d) Após de ter tentado, infrutiferamente, estabelecer contacto telefónico com a requerida, cuja loja se encontrava encerrada para gozo de férias em período de celebração das festividades de Natal e de Ano Novo, em 03.01.2020, pelas 18 horas e 13 minutos, a requerente enviou mensagem de correio eletrónico à demandada, com o seguinte teor: *«Olá. Boa noite, sou A, estive aí a semana passada, comprei um casaco imperial de pelo castanho era o único. Acontece que ao vesti-lo detetei um cheiro a perfume da parte de fora do casaco. A parte do forro não tem cheiro. Quando aí o experimentei não me apercebi do cheiro perfumado. Em relação a isto o que me diz? Cumprimentos, A»* – facto que se julga provado com base nos documentos juntos a fls. 5 e 22 dos autos, nas declarações da requerente e da requerida e no depoimento da testemunha H, todos em sede de audiência arbitral realizada em 24.09.2020;
- e) Em resposta à mensagem de correio eletrónico reproduzida em d), no dia 04.01.2020, pelas 1 horas e 39 minutos, a requerida dirigiu o seguinte *email* à requerente: *«Boa noite A, todos os nossos artigos estão aromatizados com o nosso perfume (desenvolvido mesmo para boutiques de roupa). É imagem de marca da nossa loja. Pode comprovar, se nos visitar, que todas as peças têm o mesmo cheiro. Inclusive temos esse perfume à venda pelo facto de agradar tanto às clientes. Se no seu caso o aroma a incomoda, pode vir à nossa loja e colocamos o casaco na lavandaria. Se preferir podemos enviar-lhe o valor da limpeza do mesmo por transferência. Obrigada. B.»* – facto que se julga provado com base nos documentos juntos a fls. 16 e 23 dos autos e nas declarações da requerente e da requerida, estas últimas em sede de audiência arbitral realizada em 24.09.2020;



- f) Em 04.01.2020, pelas 18 horas e 17 minutos, a requerente enviou mensagem de correio eletrónico à requerida, com o seguinte teor: *«Olá. Boa tarde, eu sou alérgica a perfumes logo não uso, daí eu estar um pouco desagradaada com a peça. Pretendo entregar o casaco e pretendo um igual sem perfume, caso não tenha eu espero que a marca mande um igual no prazo de 15 dias. Caso não possa ser, terei de escrever no livro de reclamações, e seguir com a queixa para a arbitragem de consumo. Tenho o seu e-mail de resposta à minha questão, onde não nega que o casaco está perfumado. Cumprimentos, A.»* – facto que se julga provado com base nos documentos juntos a fls. 6 e 27-28 dos autos;
- g) Após novas tentativas da requerente de encetar contacto telefónico com a requerida, ainda no dia 04.01.2020, pelas 21 horas e 44 minutos, e em resposta à mensagem de correio eletrónico reproduzida em f), a demandada dirigiu o seguinte *email* à demandante: *«Boa noite A, desculpe ter respondido sem ter visto este e-mail. Se a senhora acha que deve fazer uma queixa, como bem sabe, está no seu direito. Dispomos de livro de reclamações online. Mas analisando a situação desde um ponto de vista objetivo, se a senhora não estivesse contente com o casaco, eu posso dar um vale pelo valor do casaco (mediante apresentação do talão), uma vez que o mesmo casaco não existe. Boa noite. Obrigado. B.»* – facto que se julga provado com base nos documentos juntos a fls. 14 e 27 dos autos;
- h) No mesmo dia 04.01.2020, pelas 22 horas e 13 minutos, a requerente enviou mensagem de correio eletrónico à requerida, com o seguinte teor: *«Boa noite, como tinha referido pretendo a peça igual, uma vez que não tem, pretendo o montante em dinheiro. Caso não chegue a este acordo, vou para a via judicial. Se pretender resolver o assunto e encerrá-lo basta-me devolver o montante pago. Deixo o meu contacto, 925279597 caso me queira contactar. Uma vez que*



só consegui contactá-la via e-mail. Cumprimentos.» – facto que se julga provado com base nos documentos juntos a fls. 11 e 24 dos autos;

- i) Na sequência do facto descrito em h), logo pelas 22 horas e 15 minutos, em chamada telefónica da iniciativa do marido da requerida, esta última voltou a propor à requerente a recolha do casaco para limpeza em lavandaria ou a transferência bancária do valor necessário para contratação do serviço de limpeza do casaco pela demandante, o que esta última recusou, tendo exigido a sua substituição por um outro igual sem perfume ou a devolução da quantia despendida com a aquisição daquele – facto que se julga provado com base nas declarações da requerente e da requerida e no depoimento da testemunha H, todos em sede de audiência arbitral realizada em 24.09.2020;
- j) Ainda no contacto telefónico referido em i), a requerida solicitou à requerente que apresentasse o casaco na loja e comprometeu-se, a título excecional, a proceder à devolução da quantia despendida com a sua aquisição, na condição de o bem se encontrar nas mesmas condições de entrega – facto que se julga provado com base nos documentos de fls. 9, 10, 13, 25 e 26 dos autos e no depoimento da testemunha H em sede de audiência arbitral realizada em 24.09.2020;
- k) Assim, em 07.01.2020, a requerente, acompanhada de F, dirigiu-se à loja da requerida, onde a mesma já se encontrava, nomeadamente, com a cliente I, e aí colocou o casaco em cima do balcão, devidamente acondicionado em saco, tendo a demandada, ato contínuo, retirado o casaco do saco e erguido o mesmo à frente da demandante, a fim de o inspecionar – facto que se julga provado com base no documento junto a fls. 85-87 dos autos, nas declarações da requerente e da



requerida e nos depoimentos das testemunhas F e I, todos em sede de audiência arbitral realizada em 24.09.2020;

- l) No momento em que a requerida retirou o casaco do saco e ergueu o mesmo à frente da demandante, a etiqueta presa por alfinete soltou-se e caiu no chão da loja – facto que se julga provado com base nas declarações da requerida e no depoimento da testemunha I em sede de audiência arbitral realizada em 24.09.2020;
- m) Após inspeção, a requerida transmitiu à requerente que o casaco não apresentava o aroma da loja, antes cheirava a álcool (cerveja) e tabaco, pelo que recusou a devolução do bem – facto que se julga provado com base nas declarações da requerida e no depoimento da testemunha I em sede de audiência arbitral realizada em 24.09.2020;
- n) Neste seguimento, a requerida solicitou à cliente I que também cheirasse o casaco, tendo a cliente declarado, após inspeção do bem, que o mesmo não apresentava o aroma da loja, antes cheirava intensamente a álcool (cerveja) e tabaco – facto que se julga provado com base nas declarações da requerida e no depoimento da testemunha I em sede de audiência arbitral realizada em 24.09.2020;
- o) Inconformada com a posição tomada pela requerida, de seguida, a requerente lavrou reclamação em “Livro de Reclamações” – facto que se julga provado com base no documento junto a fls. 85-87 dos autos, cujo teor se dá aqui por integralmente reproduzido, nas declarações de requerente e requerida e, ainda, no depoimento da testemunha I, estes últimos em sede de audiência arbitral realizada em 24.09.2020;
- p) E em 08.01.2020, a requerente apresentou reclamação junto deste CNIACC – Centro Nacional de Informação e Arbitragem de



Conflitos de Consumo – facto que se julga provado com base no documento junto a fls. 1-2 dos autos;

- q) Já à data dos factos descritos em b) e c), o estabelecimento comercial da requerida era perfumado com o “Aroma 000”, uma fragância desenvolvida para atração de clientela que é percecionada até no exterior da loja e se encontra à venda no estabelecimento há cerca de um ano – facto que se julga provado com base nas declarações da requerida e nos depoimentos das testemunhas H, I e E, todos em sede de audiência arbitral realizada em 24.09.2020;
- r) Já à data dos factos descritos em b) e c), encontrava-se afixado no estabelecimento comercial da requerida, do lado direito da entrada e acima da informação de que existe “Livro de Reclamações”, um painel visível com a mensagem «C» – facto que se julga provado com base nos documentos juntos a fls. 88 e 89 dos autos, nas declarações da requerida e nos depoimentos das testemunhas H, I e E, todos em sede de audiência arbitral realizada em 24.09.2020;
- s) À data dos factos descritos em b) e c), a requerente percecionou o “Aroma 000” na loja da requerida e no casaco (*teddy bear coat*) Camel, tamanho XS – facto que se julga provado com base nas declarações da requerida e nos depoimentos das testemunhas H, I e E, todos em sede de audiência arbitral realizada em 24.09.2020;
- t) No documento fiscalmente relevante emitido pela requerida, relativo ao negócio referido em c), consta o seguinte: «*NOTA: Aceitamos trocas no prazo máximo de 15 dias, mediante apresentação desta Fatura-Recibo. Não aceitamos devoluções.*» – facto que se julga provado com base na Fatura-Recibo n.º FR 000 junta a fls. 3 dos autos;



- u) Em 07.01.2020, o casaco (*teddy bear coat*) Camel, tamanho XS, da requerente manifestava odor a álcool (cerveja) e tabaco – facto que se julga provado com base nas declarações da requerida e no depoimento da testemunha I em sede de audiência arbitral realizada em 24.09.2020;

4.1.2. Factos não provados

Tendo em consideração aquele que é o objeto do litígio, para além dos factos que se encontram em contradição com os julgados provados e dos prejudicados por estes e excluindo-se aqueles que são meramente conclusivos, julga-se não provado que, em 07.01.2020, por ocasião da factualidade descrita em k) a o) do ponto 4.1.1. *supra*, a requerida tentou rasgar a etiqueta do casaco (*teddy bear coat*) Camel, tamanho XS, da requerente.

4.1.3. Motivação das decisões em matéria de facto sob pontos 4.1.1. e 4.1.2. desta sentença

Nos termos do artigo 396.º do Código Civil e do artigo 607.º, n.º 5 do CPC, o Tribunal formou a sua prudente convicção, apreciando livremente, e à luz das regras da experiência comum, o conjunto da prova produzida nos autos, recorrendo ao exame dos documentos juntos ao processo pelas partes, às declarações do requerente e da requerida e aos depoimentos das testemunhas F (doméstica, mãe da requerente, conhece a requerida por ter estado duas vezes na loja “C”), K (cabeleireira, amiga da requerente), H (mãe da requerida, a quem presta auxílio na loja “C”), I (advogada, cliente da loja “C”, conhece a requerente por ter estado uma vez com a mesma na referida loja) e E (técnica de ótica ocular na “O”, explorada pela sociedade P, cliente da loja “C” conhece a requerente por esta ter sido cliente da ótica “I”, onde trabalhou desde 1998 a



2017), todos em sede de audiência de julgamento arbitral realizada em 24.09.2020, à inspeção direta do casaco (*teddy bear coat*) Camel, tamanho XS, apresentado pela requerente, na mesma sede, e, ainda, à consideração de factos instrumentais que resultaram da instrução e discussão da causa (artigo 5.º, n.º 2, alínea a) do CPC).

O Tribunal tomou, também, em consideração, a regra preceituada no n.º 2 do artigo 35.º da LAV, da qual decorre que a falta de contestação (pela requerida) não importa a aceitação dos factos alegados pela requerente (diversamente do que determina a lei processual civil no artigo 567.º, n.º 1 do CPC), competindo à demandante fazer a prova que lhe cabe, de acordo com as regras de distribuição do ónus probatório.

Para além do que já se deixou consignado em relação a cada decisão que integra o elenco de factos julgados provados, com a indicação dos concretos meios de prova que levaram à fixação de tal matéria de facto, pela sua particular relevância no contexto da presente lide, importa, ainda, concretizar mais aturadamente a motivação que presidiu às decisões em matéria de facto sob alíneas j), l), m), n), q), r) e s) do ponto 4.1.1. *supra*, assim como fundamentar a decisão adotada sob ponto 4.1.2. desta sentença, não sem antes se asseverar, numa apreciação crítica na generalidade, que, tendo presentes as reservas e cautelas que o Tribunal deve sempre observar na valoração da prova por declarações de parte, impostas pelo facto de se tratar de um meio probatório assente nas afirmações de um sujeito processual obviamente interessado no objeto do litígio, mas também na apreciação crítica da prova testemunhal, desde logo por força da falibilidade que lhe é sobejamente reconhecida (e que é considerada no âmbito da livre valoração que lhe é consentida), mas mais ainda quando os depoentes mantêm algum vínculo (familiar, laboral ou de prestação de serviços) com alguma das partes em juízo (no caso, as testemunhas F e H



são, respetivamente, mãe da requerente e mãe da requerida), entendemos que a requerente e a testemunha F se apresentaram em audiência arbitral a prestar declarações de parte e depoimento testemunhal que reputamos de parciais e, em larga medida, inverosímeis ou destituídos de credibilidade (sendo que o depoimento testemunhal de F, prestado por meio de videoconferência, através do *Zoom*, a partir do mesmo espaço onde se encontrava a requerente, ficou indelevelmente marcado, em mais do que um momento, pela audição de uma voz distinta da depoente e por sinais e gracejos externados pela testemunha, reveladores, para além da dúvida razoável, de que o conteúdo do seu depoimento foi condicionado, em tempo real, pela demandante), enquanto a requerida e as testemunhas H, I e E se apresentaram, na mesma sede, a prestar declarações de parte e depoimentos testemunhais que consideramos objetivos, claros, isentos e espontâneos. De resto, a testemunha K reconheceu não ter conhecimento direto da factualidade em apreço nestes autos, fundando as suas afirmações, única e exclusivamente, no relato que lhe foi feito pela aqui demandante, o que levou o Tribunal a não considerar o seu depoimento para efeitos da formação da convicção quanto à sustentação probatória da matéria de facto provada e não provada.

Acresce que, a partir do exame e análise do acervo probatório disponível nestes autos, sobressaem algumas notas marcantes do comportamento adotado pela requerente no relacionamento com a requerida, seja antes da compra do casaco, seja depois da celebração de tal negócio jurídico (nos primeiros dias de janeiro de 2020, com vista à resolução do litígio de que ora nos ocupamos), as quais dificilmente se compaginam com as regras da normalidade social e, no limite, permitem discutir a probidade da conduta da demandante, a saber: 1) a vincada preocupação em questionar a requerida, nas duas ocasiões em que se deslocou à loja “C” em dezembro de 2019, acerca da existência de outras peças



idênticas ao casaco (*teddy bear coat*) Camel, tamanho XS, ao que a demandada respondeu tratar-se de artigo único, de fim de coleção (pelo que não contava receber mais nenhum da marca) – como reconhecido pela demandante –, pelo que mal se compreende que a requerente, depois da alegada deteção da suposta “falta de conformidade” em momento posterior à aquisição do bem (seis dias depois, em casa, apenas na parte exterior do casaco, quando se preparava para o usar, de acordo com a sua versão dos factos), se dirija à requerida, em mais do que uma comunicação, exigindo a substituição do bem por outro igual (sem o perfume); 2) a ameaça reiterada de elaboração de reclamação em “Livro de Reclamações” e, ainda, de recurso aos meios judiciais e arbitrais para satisfação da sua pretensão logo desde a segunda comunicação dirigida à requerida, em 04.01.2020, pelas 18 horas e 17 minutos; 3) o envio de duas mensagens de correio eletrónico, 7 minutos e 17 minutos depois do envio daquela segunda comunicação à requerida, a relatar tentativas infrutíferas de estabelecimento de contacto telefónico com a mesma, enquanto expressão de anormal urgência na resolução do diferendo; 4) e, ainda, a recusa das soluções alternativas propostas pela requerida para eliminação do perfume do casaco de que muito gostou – recolha do casaco para limpeza em lavandaria ou transferência bancária do valor necessário para contratação do serviço de limpeza do casaco pela demandante –, embora a própria requerente tenha reconhecido que a limpeza do artigo em lavandaria resolveria eficazmente o problema que expôs à demandada, assentando a irredutibilidade da sua posição no alegado facto de não ter sido devidamente informada da aromatização da peça de roupa (o qual, como já resulta das decisões em matéria de facto sob alíneas q), r) e s) do ponto 4.1.1. *supra*, não nos merece qualquer crédito).

Assinala-se, ainda, que, nas suas declarações de parte, a requerente referiu ter “a certeza” que o episódio relativo à tentativa de devolução do casaco



(contra o reembolso da quantia pelo mesmo despendida) se desenrolou em 15.01.2020, a partir das 15 horas, tendo sido na sequência do mesmo que deu entrada da reclamação junto deste CNIACC. Sucede que, como o Tribunal teve ocasião de frisar em plena audiência arbitral e transmitir à aqui demandante, a reclamação apresentada junto deste centro de arbitragem de conflitos de consumo data de 08.01.2020, sendo a mesma complementada com uma mensagem de correio eletrónico da requerente, dirigida a este CNIACC no dia seguinte, onde já é relatada a sua versão dos factos ocorridos na loja da demandada. Porém, só em momento posterior, depois de finalizada a produção de prova testemunhal, com a apresentação (e junção aos autos, deferida pelo Tribunal) pela requerida da reclamação lavrada em “Livro de Reclamações” pela requerente, datada de 07.01.2020, é que esta última retificou a sua localização temporal da factualidade respeitante à tentativa de devolução do casaco, em concordância, claro, com a prova documental carreada para o processo físico.

Quanto ao depoimento testemunhal de F, no seguimento do que já se deixou declarado acima, o juízo que fizemos sobre a falta de credibilidade deste meio probatório estriba-se, entre outras, nas afirmações que a testemunha produziu quando questionada acerca da finalidade que presidiu à deslocação da requerente (por si acompanhada) à loja da aqui demandada, no dia 07.01.2020, tendo, num primeiro momento, transmitido ao Tribunal desconhecer o propósito de tal ida ao estabelecimento “C”, para, de seguida, inexplicavelmente, já referir que a deslocação tinha em vista a restituição, pela requerida, da quantia despendida com a compra do casaco pela demandante – ainda que, também nas suas palavras, nada lhe tenha sido dito nesse sentido (nomeadamente, pela requerente) –, o que, por sua vez, não se revela cômputo com a afirmação também proferida pela referida depoente, segundo a qual a



requerida “estava convencida que ia encontrar o casaco fora de condições”, uma perceção que não logrou explicar ao Tribunal.

Isto posto, no que tange à decisão sob alínea j) do elenco de factos julgados provados, o Tribunal atendeu ao depoimento da testemunha H que, com conhecimento direto (por se encontrar no interior da viatura automóvel a partir da qual a requerida e o seu marido estabeleceram o contacto telefónico com a requerente), descreveu, de modo detalhado, perentório e sem reservas (apesar do vínculo de consanguinidade que mantém com a demandada), o teor da interação mantida entre as partes em juízo, dando conta que, depois de terem sido reiteradas as propostas alternativas tendentes à eliminação do perfume do casaco e a requerente as ter recusado, a requerida, “já massacrada” com a situação litigiosa, “pediu [à requerente] para trazer o casaco à loja e, se tivesse em condições, excecionalmente, devolver o dinheiro”, tendo, inclusive, em momento ulterior, procedido ao levantamento da quantia monetária necessária para o efeito, mesmo à revelia da vontade do marido. Este relato da factualidade que marcou o telefonema ocorrido em 04.01.2020, pelas 22 horas e 15 minutos, articula-se, de forma coerente, com as mensagens de correio eletrónico subsequentes mantidas entre requerente e requerida, juntas a fls. 9, 10, 13, 25 e 26 dos autos.

Por sua vez, no que concerne às decisões sob alíneas l), m), n) do ponto 4.1.1. *supra* e à decisão sob ponto 4.1.2. deste aresto, em coerência e no encalço do que já se deixou acima consignado numa apreciação crítica na generalidade, o Tribunal formou a sua convicção com base nas declarações da requerida e no depoimento da testemunha I, cujos relatos se baseiam na perceção dos factos pelos próprios sentidos, critério este que nos levou a desconsiderar, quanto às decisões ora em análise, o depoimento da testemunha H, em relação à qual o Tribunal não superou dúvidas razoáveis quanto à observação direta, pela



mesma, de toda a sequência de factos que marcaram a tentativa de devolução do casaco pela requerente, ainda que a partir de armazém/cabine entreaberta situada ao lado da loja, sendo que a testemunha I referiu, inclusive, que a depoente H “não estava na loja” naquela ocasião. Quanto à alegada tentativa da requerida de rasgar a etiqueta do casaco (*teddy bear coat*) Camel, tamanho XS, da requerente, a prova de tal asserção esbarrou na marcada imprecisão da demandante, nas suas declarações de parte, para definir o resultado danoso que, supostamente, a demandada se propunha produzir na etiqueta, pois tanto referiu que a requerida tentou “rasgar” a etiqueta, como declarou que aquela a queria “rasurar” ou, tão-só, “puxar”, no momento em que ergueu o casaco extraído do saco em que o mesmo vinha acondicionado. E também não resistiu à falta de harmonia revelada pelas versões apresentadas por requerente e testemunha F quanto ao concreto local da loja em que se deu tal tentativa de danificar a etiqueta, visto que a primeira declarou que tal evento teve lugar “perto da entrada” da loja, enquanto a segunda localizou o mesmo acontecimento em local mais distante, “para o lado dos vestiários, atrás do balcão”.

Já no que respeita às decisões sob alíneas q), r) e s) do elenco de factos julgados provados, quer a requerida, quer as testemunhas pela mesma apresentadas, com a razão de ciência que lhes advém do facto de desenvolverem atividade no estabelecimento “C” ou serem clientes do mesmo, revelaram ao Tribunal, de forma absolutamente clara e inequívoca, que, já à data das duas deslocações da requerente àquela loja, o “Aroma 000” era perceptível no interior de toda a loja e, mesmo, no exterior desta, assumindo-se como uma característica incontornável e extensível a todas as peças de roupa comercializadas pelo estabelecimento, o que, aliás, resulta plasmado em placar afixado do lado direito da entrada (e que todas as testemunhas arroladas pela



requerida identificaram com precisão), isto é, do mesmo lado onde se situava o *charriot* que acomodava o casaco que a requerente adquiriu. Como tal, afigura-se, de todo em todo, inverosímil que a demandante, tendo experimentado o casaco (*teddy bear coat*) Camel, tamanho XS, em duas deslocações à loja – e, ainda, uma camisola de gola alta, na primeira das incursões ao estabelecimento, o que, necessariamente, a obrigou a permanecer no interior da *boutique* durante algum tempo –, não se tenha apercebido da aromatização do espaço (e, por essa via, das peças de roupa), tanto mais sendo “alérgica a perfumes”, como refere na comunicação à requerida de 04.01.2020, pelas 18 horas e 17 minutos [cf. alínea f) do ponto 4.1.1. *supra*].

Por último, acerca da decisão em matéria de facto sob alínea u) do ponto 4.1.1. *supra*, mantendo-se o Tribunal fiel ao entendimento defendido maioritariamente pela jurisprudência² a respeito da produção de prova por declarações de parte, segundo o qual “a prova dos factos favoráveis ao depoente e cuja prova lhe incumbe não se pode basear apenas na simples declaração dos mesmos, é necessária a corroboração de algum outro elemento de prova, com os demais dados e circunstâncias, sob pena de se desvirtuarem as regras elementares sobre o ónus probatório e das ações serem decididas apenas com as declarações das próprias partes”³, “que são declarações interessadas, parciais

² Vide, *inter alia* e por todos, o Acórdão do Tribunal da Relação de Lisboa de 01.06.2016, proferido no Processo n.º 387/12.2TTPDL.L1-4, Relator: Alves Duarte, o Acórdão do Tribunal da Relação do Porto de 17.12.2014, proferido no Processo n.º 2952/12.9TBVCD.P1, Relator: Pedro Martins, o Acórdão do Tribunal da Relação de Guimarães de 11.02.2017, proferido no Processo n.º 2833/11.3TJVNF.G1, Relator: Pedro Damião da Cunha, e o Acórdão do Tribunal da Relação de Évora de 28.09.2017, proferido no Processo n.º 2123/16.5T8PTM.E1, Relator: Mário Coelho, todos disponíveis em <http://www.dgsi.pt/>.

³ Acórdão do Tribunal da Relação de Guimarães de 18.01.2018, proferido no Processo n.º 294/16.0Y3BRG.G1, Relator: Vera Sottomayor, disponível em <http://www.dgsi.pt/>.



e não isentas, em que quem as produz tem um manifesto interesse na acção”⁴, ficou o Tribunal convencido, com base nas declarações da requerida e no depoimento da testemunha I, que, de facto, aquando da tentativa de devolução do casaco (contra o reembolso da quantia pelo mesmo despendida), o bem manifestava odor a álcool (cerveja) e tabaco.

4.2. Resolução das questões de direito

4.2.1. Da aplicabilidade do regime jurídico da venda de bens de consumo e das garantias a ela relativas, constante do Decreto-Lei n.º 67/2003, de 8 de abril, com a redação em vigor que lhe foi dada pelo Decreto-Lei n.º 84/2008, de 21 de maio, à situação dos autos

Conforme já se deixou antecipado aquando da enunciação das questões de direito a resolver, depois de devidamente delimitado o objeto do litígio e apreciado criticamente o conjunto da prova produzida nestes autos, cumpre a este Tribunal aferir, num primeiro momento, se a situação em causa nos presentes autos se subsume ao âmbito de aplicação do Decreto-Lei n.º 67/2003, de 8 de abril.

Por via do Decreto-Lei n.º 67/2003, de 8 de abril, foi transposta, para a ordem jurídica portuguesa, a Diretiva 1999/44/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 25 de maio (doravante “Diretiva”), “sobre certos aspetos da venda de bens de consumo e das garantias a ela relativas”, estabelecendo-se, entre nós, um regime especial aplicável à compra e venda de bens de consumo e outros contratos de consumo, tendente a assegurar a proteção dos interesses do consumidor em face da incontornável assimetria de formação, informação e

⁴ Acórdão do Tribunal da Relação do Porto de 15.09.2014, proferido no Processo n.º 216/11.4TUBRG.P1, Relator: António José Ramos, disponível em <http://www.dgsi.pt/>



conhecimentos no quadro das relações jurídicas estabelecidas com um profissional, no exercício da sua atividade, a qual se projeta, nomeadamente, e com particular expressão, na determinação do objeto que concretamente deve ser prestado e sua conformidade com o que foi convencionado entre as partes.

Enquanto corolário do princípio *pacta sunt servanda*, expressamente consagrado no artigo 406.º do Código Civil, *maxime* do subprincípio da pontualidade, de acordo com o qual os contratos têm de ser cumpridos, ponto por ponto, nos seus exatos termos, e do princípio geral do cumprimento das obrigações, nos termos do qual “[o] devedor cumpre a obrigação quando realiza a prestação a que está vinculado” (artigo 762.º, n.º 1 do Código Civil), àquele que se dedica profissionalmente à venda de bens ou à prestação de serviços cumpre assegurar que a sua prestação material é conforme com o contrato celebrado com o consumidor, isto é, garantir que o conteúdo da sua obrigação, com as características e qualidades acordadas com o contraente mais débil da relação jurídica, encontra identidade no bem efetivamente entregue ou no serviço, de facto, prestado.

Feito este enquadramento inicial, a fim de nos pronunciarmos, em concreto, acerca da aplicabilidade do Decreto-Lei n.º 67/2003, de 8 de abril⁵, ao caso vertente, o artigo 1.º-A deste diploma determina que o mesmo é aplicável aos “contratos de compra e venda celebrados entre profissionais e consumidores” (n.º 1), mas também, “com as necessárias adaptações, aos bens de consumo fornecidos no âmbito de um contrato de empreitada⁶ ou de outra

⁵ Pertencem a este diploma as normas que, sem indicação do respetivo diploma, adiante se mencionarem.

⁶ Em relação ao contrato de empreitada, vigora um entendimento maioritário na doutrina, que acompanhamos, segundo o qual, estando em causa um contrato de empreitada que tem por objeto a modificação de um bem já existente, tal relação jurídica extravasa o âmbito objetivo de aplicação do Decreto-Lei n.º 67/2003, de 08.04. Sem embargo da alteração legislativa operada àquele diploma pelo Decreto-Lei n.º 84/2008, de 21 de maio, incluir, inovadoramente e de forma expressa, o contrato de empreitada de bens de consumo no



prestação de serviços, bem como à locação de bens de consumo” (n.º 2), entendendo-se por “bem de consumo” “qualquer bem imóvel ou móvel corpóreo, incluindo os bens em segunda mão” [artigo 1.º-B, alínea b)]. Delimitado, desta forma, o âmbito objeto de aplicação daquele texto normativo, também extraímos, a partir daquele artigo 1.º-A, n.º 1, o seu universo subjetivo de aplicação, quando nele se identificam os sujeitos das relações contratuais abarcadas por este compêndio legal – *consumidores* e *profissionais* –, cujas definições se encontram positivadas, respetivamente, nas alíneas a) e c) do artigo 1.º-B.

Assim, em termos bastante próximos da definição plasmada na Lei n.º 24/96, de 31 de julho⁷, nos termos e para os efeitos do Decreto-Lei n.º 67/2003, considera-se *consumidor* “aquele a quem sejam fornecidos bens, prestados serviços ou transmitidos quaisquer direitos, destinados a uso não profissional, por pessoa que exerça com carácter profissional uma atividade económica que vise a obtenção de benefícios” [artigo 1.º-B, alínea a)], contendo já este segmento derradeiro da definição uma referência ao *profissional*, categoria na qual se inscreve o *vendedor*, ou seja, “qualquer pessoa singular ou coletiva que, ao

universo de vínculos negociais sujeitos à sua malha normativa, importa atentar no facto de a letra da norma do n.º 2 do artigo 1.º-A se referir, precisamente e modo não despidendo, “aos bens de consumo fornecidos no âmbito de um contrato de empreitada (...)” [sublinhado nosso], visando desta forma, segundo cremos, confinar o âmbito objetivo de aplicação do Decreto-Lei n.º 67/2003, de 08.04. apenas ao contrato de empreitada (e outras prestações de serviço) em que é entregue ao consumidor um bem de que ele não dispunha anteriormente, ou seja, à empreitada de construção (e já não às empreitadas de reparação ou modificação). Neste sentido, JORGE MORAIS CARVALHO, *Os Contratos de Consumo – Reflexão sobre a Autonomia Privada no Direito do Consumo*, Coleção Teses, Coimbra, Almedina, junho de 2012, pp. 234-237, já na vigência da redação mais recente do Decreto-Lei n.º 67/2003, de 08.04., com amplas referências doutrinárias a sufragar idêntico entendimento. Permanece, assim, atual e adequada a posição defendida, entre outros, por PEDRO ROMANO MARTINEZ, *Empreitada de Consumo*, in *Themis – Revista da Faculdade de Direito da Universidade Nova de Lisboa*, Ano II, n.º 4, 2001, pp. 155-171.

⁷ Lei de Defesa do Consumidor, sucessivamente alterada e atualmente com a redação que lhe foi dada pela Lei n.º 63/2019, de 16 de agosto.



abrigo de um contrato, vende bens de consumo no âmbito da sua atividade profissional” [artigo 1.º-B, alínea c)].

Adota-se, desta forma, como bem exalta o emérito Professor JOÃO CALVÃO DA SILVA, uma “noção de *consumidor em sentido estrito*, a mais corrente e generalizada na doutrina e nas Diretivas comunitárias: *pessoa que adquire um bem ou um serviço para uso privado* – uso pessoal, familiar ou doméstico, na fórmula da al. a) do art. 2.º da Convenção de Viena de 1980 sobre a compra e venda internacional de mercadorias, inspiradora da Diretiva 1999/44/CE, e do § 9-109 do Uniform Commercial Code – de modo a satisfazer as necessidades pessoais e familiares, mas *não já aquele que obtém ou utiliza bens e serviços para satisfação das necessidades da sua profissão ou empresa*”, porquanto “(...) todo aquele que adquira bens ou serviços destinados a uso não profissional será uma pessoa humana ou pessoa singular, com exclusão das pessoas jurídicas ou pessoas coletivas, as quais adquirem bens ou serviços no âmbito da sua atividade, segundo o princípio da especialidade do escopo, para a prossecução dos seus fins, atividades ou objetivos profissionais (art.º 160.º do Código Civil e art.º 6.º do Código das Sociedades Comerciais)”, concluindo o mesmo autor que «[a] noção estrita de consumidor – *pessoa singular que adquire a fornecedor profissional bens ou serviços para uso não profissional* –, que defendemos em geral e temos por consagrada no n.º 1 do art. 2.º da LDC [Lei de Defesa do Consumidor] (...) impõe-se pertinente e inquestionavelmente *in casu* à luz do princípio da interpretação conforme à Diretiva, em que se define consumidor como “qualquer pessoa singular que, nos contratos abrangidos pela presente Diretiva, atue com objetivos alheios à sua atividade comercial ou profissional” (al. a) do n.º 2 do art. 1.º)»⁸.

⁸ JOÃO CALVÃO DA SILVA, *Venda de Bens de Consumo – DL n.º 67/2003, de 8 de abril | Directiva n.º 1999/44/CE – Comentário*, Coimbra, Almedina, 4.ª edição, 2010, pp. 55 e seguintes, e *Compra e Venda de Coisas Defeituosas*, Coimbra, Almedina, 2001, pp. 112-114. No mesmo



Revertendo à situação em apreço, reveste meridiana clareza que estamos na presença de uma relação jurídica de consumo sujeita à disciplina normativa do Decreto-Lei n.º 67/2003, de 8 de abril, na medida em que em causa está a celebração de um **contrato de compra e venda de um bem de consumo** (casaco), em que a requerente, porque o adquiriu para uso pessoal, é um *consumidor*, e a requerida, porque vendeu o referido bem no exercício da sua atividade económica com escopo lucrativo, é um *profissional* – cf. decisões em matéria de facto sob alíneas a) e c) do ponto 4.1.1. *supra*.

4.2.2. Da questão da verificação dos pressupostos constitutivos dos direitos à substituição do bem e à resolução do contrato, invocados pela requerente

Tendo o Tribunal concluído no sentido da sujeição da situação em apreço nos autos à regulação normativa plasmada no Decreto-Lei n.º 67/2003, de 8 de abril, importa, agora, curar de saber se se encontram preenchidos os pressupostos constitutivos dos alegados direitos à substituição do bem e à resolução do contrato de compra e venda de que a requerente se arroga e opõe à requerida.

Como vimos, o vendedor tem o dever de entregar ao consumidor bens que **sejam conformes** com o contrato de compra e venda (artigo 2.º, n.º 1), respondendo o primeiro perante o segundo por **qualquer falta de conformidade que exista no momento em que o bem lhe é entregue** (artigo 3.º, n.º 1). Por outras palavras, o profissional é responsável por assegurar

sentido, o Acórdão do Supremo Tribunal de Justiça de 14.10.2010, proferido no Processo n.º 8708/05.8TBBRG.G1.S1, Relator: Álvaro Rodrigues, o Acórdão do Supremo Tribunal de Justiça de 20.10.2011, proferido no Processo n.º 1097/04.0TBILLE.E1.S1, Relator: Moreira Alves, e o Acórdão do Tribunal da Relação de Lisboa de 11.02.2020, proferido no Processo n.º 491/11.4 TVLSB.L1-1, Relator: Pedro Brighton, todos disponíveis em <http://www.dgsi.pt/>



que a sua prestação contratual, tal como estipulada no vínculo negocial celebrado com o consumidor, coincide com a prestação efetuada, constituindo o momento relevante para esta operação de avaliação da conformidade com o conteúdo do contrato o da entrega do bem.

Para auxiliar o intérprete-aplicador na definição dos elementos que integram o conteúdo do contrato, o legislador previu, no n.º 2 do artigo 2.º, um conjunto de critérios-índice, formulados pela negativa, que, se preenchidos por um facto alegado e provado pelo consumidor, são reveladores de uma falta de conformidade do bem entregue pelo profissional. Embora resulte da letra da norma o recurso à técnica legislativa da presunção *iuris tantum* (artigos 349.º e 350.º, n.ºs 1 e 2 do Código Civil), acompanhamos JORGE MORAIS CARVALHO quando assinala que, no bom rigor jurídico, não se consagra ali uma genuína presunção legal de desconformidade, na medida em que “a verificação da desconformidade por referência aos critérios definidos afasta a possibilidade lógica de prova em contrário, não sendo possível [ao vendedor] provar a conformidade de um bem desconforme”⁹ ou, por outras palavras, se o profissional não conseguir demonstrar a inexistência do facto a que corresponde a alegada desconformidade, não dispõe da faculdade de, ainda assim, provar que o bem é conforme com o contrato.

Naquele artigo 2.º, n.º 2 do Decreto-Lei n.º 67/2003, de 8 de abril, enunciam-se, então, os critérios legais para a aferição da existência de desconformidade. Em breves palavras, “presume-se” que um bem de consumo não é conforme com o contrato se o consumidor alegar e demonstrar algum facto que revele que o objeto entregue:

⁹ JORGE MORAIS CARVALHO, *Manual de Direito do Consumo*, Coimbra, Almedina, 2013, p. 173.



- a) Não preenche todas as características descritas, em termos precisos, concretos e objetivos, pelo vendedor e/ou não cumpre os objetivos anunciados pelo profissional [1.ª parte da alínea a)];
- b) Não apresenta as mesmas qualidades ou características de uma amostra ou modelo exibido ao consumidor, sem que o profissional tenha ressalvado e expressamente esclarecido o consumidor dessa não correspondência integral [2.ª parte da alínea a)];
- c) Não é adequado ao cumprimento de um uso específico que o consumidor pretendia conferir ao bem, do qual o vendedor foi informado em momento prévio à celebração do contrato e integrou, assim, o conteúdo deste [alínea b)];
- d) Não se revela apto, segundo um critério objetivo, a satisfazer todas as utilizações habituais conferidas a bens do mesmo tipo [alínea c)];
- e) Não apresenta as características ou a *performance* que, atendendo à natureza do bem, um consumidor médio podia dele razoavelmente esperar [alínea d)].

Significa isto, portanto, que, mediante alegação e prova da ocorrência, **no momento da entrega do bem pelo vendedor**, de facto(s) que preencha(m) um ou mais dos critérios acima enunciados, o consumidor pode prevalecer-se de qualquer um dos direitos previstos no artigo 4.º, n.º 1 do Decreto-Lei n.º 67/2003, de 8 de abril, não sujeitos a qualquer hierarquia no seu exercício (artigo 4.º, n.º 5, a não ser que tal se revele impossível ou constitua abuso de direito)¹⁰,

¹⁰ Neste sentido, entre outros, o Acórdão do Tribunal da Relação de Guimarães de 05.06.2014, proferido no Processo n.º 1725/12.3TBBRG.G1, Relator: Helena Melo, com amplas referências jurisprudenciais, o Acórdão do Tribunal da Relação do Porto de 02.03.2015, proferido no Processo n.º 9455/09.7TBMAI.P1, Relator: Caimoto Jácome, o Acórdão do Tribunal da Relação de Guimarães de 22.10.2015, proferido no Processo n.º 193/13.7TBFAF.G1, Relator: Raquel Silva, e o Acórdão do Supremo Tribunal de Justiça de



a saber, os direitos de *reparação* e *substituição* do bem sem quaisquer encargos, o direito de *redução adequada do preço* e do direito de *resolução* do contrato – e, cumulativamente, o direito de indemnização por perdas e danos resultantes de falta culposa do cumprimento da obrigação de conformidade (artigo 12.º, n.º 1 da Lei n.º 24/96, de 31 de julho e artigo 798.º do Código Civil) –, quando a falta de conformidade se manifestar dentro do **prazo da garantia legal de conformidade** de dois ou de cinco anos a contar da entrega do bem, consoante se trate, respetivamente, de coisa móvel ou imóvel (artigo 5.º, n.º 1). E, facilitando a árdua tarefa de demonstração de que o vício ou defeito pré-existia ao momento da entrega (entenda-se: do fornecimento material) do bem, com a qual está onerado o consumidor, o legislador consagrou uma **presunção de anterioridade** – em termos mais favoráveis aos previstos na norma paralela (artigo 5.º, n.º 3) da Diretiva de harmonização mínima transposta pelo Decreto-Lei n.º 67/2003, de 8 de abril –, de acordo com a qual “[a]s faltas de conformidade que se manifestem num prazo de dois ou de cinco anos a contar da data de entrega de coisa móvel corpórea ou de coisa imóvel, respetivamente,

10.12.2019, proferido no Processo n.º 701/14.6TBMTA.L1.S1, Relator: Pedro de Lima Gonçalves, todos acessíveis em <http://www.dgsi.pt/>. A este respeito, cumpre assinalar que, sendo a Diretiva 1999/44/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 25 de maio, uma diretiva de harmonização mínima, pela mesma é salvaguardada a possibilidade de os Estados-Membros promoverem, no seu Direito interno, uma proteção mais elevada dos consumidores por comparação com aquela que resulta do disposto no seu artigo 3.º, n.º 3. Ora, com as soluções adotadas no n.º 1 do artigo 12.º da versão originária da Lei n.º 24/96, de 31 de julho e, depois, no n.º 1 do artigo 4.º do Decreto-Lei n.º 67/2003, de 8 de agosto – o qual, como revelado pelo seu Preâmbulo, assumiu como “[p]reocupação central (...) a de evitar que a transposição da diretiva pudesse ter como consequência a diminuição do nível de proteção já hoje reconhecido entre nós ao consumidor” –, foi intenção do legislador reconhecer ao consumidor a opção de exercer qualquer um dos direitos aí previstos sem sujeição a hierarquização ou regime de precedência ou prevalência do par “reparação/substituição” sobre o par “redução/resolução” – ao contrário do que foi declarado, nomeadamente, no Acórdão do Tribunal da Relação de Guimarães de 20.02.2020, proferido no Processo n.º 1213/17.1T8BGC.G1, Relator: Jorge Teixeira, disponível em <http://www.dgsi.pt/> –, encontrando-se tal escolha apenas sujeita às limitações impostas pela impossibilidade da solução adotada e pelo princípio da boa-fé (artigo 334.º do Código Civil).



presumem-se existentes já nessa data, salvo quando tal for incompatível com a natureza da coisa (por se tratar de um bem de desgaste rápido ou sujeito a um prazo de validade) ou com as características da falta de conformidade” (quando resultar de forma evidente que esta não se ficou a dever a circunstâncias relativas ao próprio bem e à sua utilização segundo os termos normais ou fixados pelas partes) – artigo 3.º, n.º 2, do Decreto-Lei n.º 67/2003, de 8 de abril¹¹.

Por sua vez, ao profissional pode não bastar a alegação e prova de que o mau estado e/ou o mau funcionamento do bem de consumo inexistiam no momento da celebração do contrato ou no momento da entrega do bem ao consumidor ou, até, que o bem funcionou normalmente durante algum tempo. Excetuando os casos em que o consumidor tem conhecimento do defeito ou ónus que incide sobre o objeto prestado ou tal limitação do bem tenha sido expressamente ventilada entre as partes em momento prévio à celebração do negócio (artigo 2.º, n.º 3), **a ilisão da presunção de anterioridade e consequente afastamento da garantia legal de conformidade dependem da alegação e prova da ocorrência de um facto posterior ao momento da entrega, imputável ao consumidor (e.g. por falta de diligência ou violação de deveres de cuidado), a terceiro ou devida a caso fortuito, do qual tenha resultado diretamente a falta de conformidade**, não podendo o mau uso servir para evitar a responsabilidade do vendedor em relação a outras

¹¹ JORGE MORAIS CARVALHO, MICAEL MARTINS TEIXEIRA, *Dois presunções que não são presunções: a desconformidade na venda de bens de consumo em Portugal*, Revista de Direito do Consumidor, n.º 115 (janeiro – fevereiro de 2018), pp. 311-330. Assinalam estes autores que também a dita “presunção de anterioridade da desconformidade” não se trata, *summo rigore*, de uma presunção legal, entendida enquanto “(...) inferência factual realizada pelo legislador entre um facto, cuja hipótese de ocorrência se assume (facto base da presunção) e outro facto cuja hipótese de ocorrência se infere da do primeiro, segundo as regras da experiência (facto presumido), visto que “(...) a ocorrência do facto base da suposta presunção de anterioridade – o facto demonstrativo da desconformidade – não permite necessariamente induzir, com base nas regras da experiência, que esse facto já se verificava no momento da entrega do bem – facto suposta, mas erradamente presumido.”



anomalias manifestadas pelo bem e que em nada se relacionem com o dito manuseamento indevido.

Retomando, de novo, a situação em análise, em face das decisões em matéria de facto sob alíneas c), q), r) e s) do ponto 4.1.1. *supra* (com a respetiva motivação desenvolvida sob ponto 4.1.3. desta sentença, para onde se remete e cujo teor se dá aqui por integralmente reproduzido), **forçoso é concluir no sentido da inexistência da alegada desconformidade do bem entregue com o contrato de compra e venda concluído entre requerente e requerida, na medida em que a primeira percecionou o “Aroma 000” na loja da segunda e no casaco (teddy bear coat) Camel, tamanho XS, em momento anterior à sua aquisição, carecendo, pois, de fundamento as pretensões alternativas formuladas pela demandante.**

Tendo sido aquela putativa falta de conformidade que fundamentou a reclamação apresentada pela requerente junto deste CNIACC – e sobre a qual já nos pronunciamos no sentido da ausência de incumprimento contratual do vendedor quanto ao objeto acordado –, sempre se acrescenta que a situação exposta pela demandante também não merece tutela ao abrigo do direito de retratação do contrato previsto no n.º 4 do artigo 8.º da Lei de Defesa do Consumidor.

Como é sabido, recai sobre o profissional o cumprimento do **dever de informação ao consumidor**, o qual encontra, desde logo, consagração na Lei Fundamental (artigo 60.º, n.º 1 da CRP) e é objeto de concretização em vários diplomas da legislação ordinária, nomeadamente a Lei de Defesa do Consumidor, cujo artigo 8.º, n.º 1 determina que, tanto na fase de negociações como na fase de celebração de um contrato, impende sobre o fornecedor de bens ou prestador de serviços o dever de informar o consumidor, de forma clara, objetiva e adequada, sobre um vasto conjunto de condições contratuais



nele elencadas – a não ser que essa informação resulte de forma clara e evidente do contexto –, nomeadamente “[a]s características principais dos bens ou serviços, tendo em conta o suporte utilizado para o efeito e considerando os bens ou serviços em causa” [alínea a)]. E mais postula o n.º 4 do mesmo artigo e diploma que “[q]uando se verifique falta de informação, informação insuficiente, ilegível ou ambígua que comprometa a utilização adequada do bem ou do serviço, o consumidor goza do **direito de retratação** do contrato relativo à sua aquisição ou prestação, no prazo de sete dias úteis a contar da data de receção do bem ou da data de celebração do contrato de prestação de serviços.”

Isto posto, no caso vertente, ao contrário da versão dos factos narrada pela requerente na sua reclamação, o Tribunal julgou provado que, à data da celebração do contrato de compra e venda do casaco, a loja da requerida era perfumada com o “Aroma 000”, uma fragância que é percecionada no interior e até no exterior da loja, encontrando-se afixado no estabelecimento, do lado direito da entrada (i.e., do mesmo lado onde se situava o *charriot* que acomodava o casaco que a requerente adquiriu) e acima da informação de que existe “Livro de Reclamações”, um painel visível com a mensagem «C»– tudo cf. alíneas b), c), q) e r) do ponto 4.1.1. *supra* –, donde se extrai, com meridiana clareza, que a demandante bem sabia que o casaco (*teddy bear coat*) Camel, tamanho XS, pela mesma comprado, se encontrava aromatizado com a referida fragância – cf. alínea s) do ponto 4.1.1. *supra*. Daí que, não pode concluir-se pela violação do dever de informação pela demandada e, por conseguinte, também por esta via teria de improceder a pretensão da requerente de resolução do contrato de compra e venda concluído com a requerida.

De resto, a norma do n.º 7 do artigo 9.º da Lei n.º 24/96, de 31 de julho estabelece que “[s]em prejuízo de regimes mais favoráveis, nos contratos que resultem da iniciativa do fornecedor de bens ou do prestador de serviços fora



do estabelecimento comercial, por meio de correspondência ou outros equivalentes, é assegurado ao consumidor o direito de livre resolução no prazo de 14 dias, nos termos do disposto no Decreto-Lei n.º 24/2014, de 14 de fevereiro”.

No enclço do primitivo Decreto-Lei n.º 272/87, de 3 de abril (que transpôs para a ordem jurídica nacional a Diretiva n.º 85/577/CEE, do Conselho, de 20 de dezembro de 1985, relativa à proteção dos consumidores no caso de contratos negociados fora dos estabelecimentos comerciais) e do Decreto-Lei n.º 143/2001, de 26 de abril (sucessivamente alterado, que transpôs para a ordem jurídica nacional a Diretiva n.º 97/7/CE, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 20 de maio de 1997), o Decreto-Lei n.º 24/2014, de 14 de fevereiro¹² veio intensificar a prossecução da política de defesa do consumidor, designadamente no que concerne ao cumprimento de deveres de informação pré-contratual por parte do fornecedor de bens ou prestador de serviços perante o consumidor e ao reconhecimento da existência do “**direito de livre resolução**” (ou, talvez, numa designação mais rigorosa em termos técnico-jurídicos, “**direito de arrependimento**”), isto é, a faculdade de o consumidor, de forma unilateral e independentemente de motivo para tal, desvincular-se do contrato celebrado com o profissional.

Neste sentido e como regime-regra, determina o artigo 10.º, n.º 1, alínea b) do Decreto-Lei n.º 24/2014, de 14 de fevereiro, que, no caso dos contratos

¹² Que aprovou o Regime Jurídico dos Contratos de Consumo celebrados à distância e fora do estabelecimento comercial, alterado pela Lei n.º 47/2014, de 28 de julho e pelo Decreto-Lei n.º 78/2018, de 15 de outubro (em vigor desde 1 de janeiro de 2019, nos termos do seu artigo 4.º). Transpôs para a ordem jurídica nacional a Diretiva n.º 2011/83/UE, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 25 de outubro de 2011, relativa aos direitos dos consumidores, que altera a Diretiva n.º 93/13/CEE, do Conselho, e a Diretiva n.º 1999/44/CE, do Parlamento Europeu e do Conselho, e que revoga a Diretiva n.º 85/577/CEE, do Conselho, e a Diretiva n.º 97/7/CE, do Parlamento Europeu e do Conselho.



de compra e venda, “[o] consumidor tem o direito de resolver o contrato sem incorrer em quaisquer custos, para além dos estabelecidos no n.º 3 do artigo 12.º e no artigo 13.º quando for caso disso, e sem necessidade de indicar o motivo, no prazo de 14 dias a contar do dia em que o consumidor ou um terceiro, com exceção do transportador, indicado pelo consumidor adquirira a posse física dos bens”, devendo, para tal, enviar, naquele prazo, uma declaração inequívoca de resolução ao fornecedor de bens (ou prestador de serviços), isto é, uma “declaração em que o consumidor comunica, por palavras suas, a decisão de resolver o contrato designadamente por carta, por contacto telefónico, pela devolução do bem ou por outro meio suscetível de prova, nos termos gerais”, externada, designadamente (mas não necessariamente), através do modelo de «Livre resolução» constante da parte B do anexo ao Decreto-Lei (artigo 11.º, n.ºs 1 a 3 do Decreto-Lei n.º 24/2014, de 14 de fevereiro).

Assim, o legislador reconhece liberdade de forma ao consumidor para praticar o ato de que depende a verificação da condição resolutiva, legal e potestativa que é, afinal, o exercício do direito de arrependimento, facilitando, sobremaneira, o cumprimento do seu ónus probatório (artigo 11.º, n.º 5 do Decreto-Lei n.º 24/2014, de 14 de fevereiro), não prescindindo, contudo, que aquela declaração de vontade, para se tornar eficaz, constitua uma manifestação firme e categórica, para além da dúvida razoável, da intenção de se desvincular do contrato celebrado com o profissional e, por essa via, fazer extinguir as obrigações de execução daquele negócio jurídico (artigo 11.º, n.º 5 do Decreto-Lei n.º 24/2014, de 14 de fevereiro) e determinar a operatividade do efeito restitutivo do que houver sido prestado (artigos 12.º e 13.º do Decreto-Lei n.º 24/2014, de 14 de fevereiro).

Adianta, ainda, o n.º 1 do artigo 14.º do Decreto-Lei n.º 24/2014, de 14 de fevereiro que “[o] exercício do direito de livre resolução não prejudica o



direito de o consumidor inspecionar, com o devido cuidado, a natureza, as características e o funcionamento do bem”, sendo que o parâmetro definidor de uma inspeção considerada lícita se reconduz ao manuseamento do bem que é geralmente tolerado em estabelecimento comercial para verificação das características do produto e certificação do seu funcionamento adequado¹³.

Assente tudo quanto antecede e revertendo ao caso que nos ocupa, na medida em que o contrato de compra e venda do casaco foi concluído em loja física, não é aplicável qualquer estipulação de “direito de arrependimento” de fonte legal, nomeadamente a prevista no artigo 10.º do Decreto-Lei n.º 24/2014, de 14 de fevereiro, cujo âmbito objetivo se circunscreve aos contratos celebrados à distância [i.e., sem presença física simultânea de consumidor e fornecedor de bens ou prestador de serviços, integrado num sistema de venda ou prestação de serviços organizado para o comércio à distância mediante a utilização exclusiva de uma ou mais técnicas de comunicação à distância até à celebração do contrato, incluindo a própria celebração – artigo 3.º, alínea f)] e fora do estabelecimento comercial [i.e. na presença física simultânea do fornecedor de bens ou do prestador de serviços e do consumidor em local que não seja o estabelecimento comercial daquele, incluindo os casos em que é o consumidor a fazer uma proposta contratual – artigo 3.º, alínea g)].

Finalmente, atenta a decisão em matéria de facto sob alínea t) do ponto 4.1.1. deste aresto, constata-se que, à data da celebração do contrato de compra e venda, não só não foi estipulado um direito de arrependimento de fonte contratual, como foi mesmo expressamente afastada a possibilidade de devolução do bem adquirido. Como é sabido, no caso de contrato celebrado com a presença física simultânea de profissional e consumidor, no

¹³ JOÃO PEDRO LEITE BARROS, *O direito de arrependimento nos contratos eletrónicos de consumo*, in *Estudos de Direito do Consumidor*, n.º 14, Centro de Direito do Consumo (CDC) da Faculdade de Direito da Universidade de Coimbra, Coimbra, 2018, pp. 132-133.



estabelecimento comercial do primeiro, não se encontra postulada, em letra de lei, qualquer obrigação do fornecedor de bens de aceder à restituição do bem comprado, seja por via de devolução (com o correspondente reembolso da quantia por ele despendida), seja por via de troca por outro produto, o que não inviabiliza, claro, a possibilidade de o vendedor, por cortesia comercial, aceder a tais pretensões, de acordo com critérios de razoabilidade, e disso dar prévio conhecimento ao consumidor¹⁴.

Sucedem, porém, que, conforme decisões em matéria de facto sob alíneas i) e j) do ponto 4.1.1., em contacto telefónico datado de 04.01.2020, pelas 22 horas e 15 minutos, a requerida solicitou à requerente que apresentasse o casaco na loja e comprometeu-se, a título excepcional, a proceder à devolução da quantia despendida com a sua aquisição, na condição de o bem se encontrar nas mesmas condições de entrega. Desta forma, a requerida, ainda que por mera cortesia comercial, reconheceu à requerente a possibilidade de revogação do contrato, com a consequente restituição do preço ao consumidor, desde que o casaco fosse devolvido em condições de ser recolocado no mercado, sem depreciação sensível.

¹⁴ Com interesse a este propósito, refere JORGE MORAIS CARVALHO, no seu *Manual de Direito do Consumo*, 3.ª edição, Coimbra, Almedina, 2016, pp. 121-124, que o direito de arrependimento de fonte contratual “pode ser livremente acordado entre as partes, tendo como fundamento, em regra, a promoção de um profissional ou de determinados bens ou serviços. Trata-se de uma estratégia de *marketing*, com base jurídica, no sentido de angariar e manter clientes”. E prossegue o mesmo autor: “(...) [a] possibilidade de desistir do contrato incentiva o consumidor a adquirir o bem ou serviço, defendendo-se que, nos casos em que o direito é atribuído, o exercício do direito é menos provável do que o seu não exercício”, pelo que “(...) o profissional pode ser beneficiado pela existência do direito. Por um lado, a existência do direito pode levar o consumidor a arriscar mais, contratando por saber da possibilidade de arrependimento, o que constitui uma vantagem, em especial se a reputação do profissional não for afetada pelas incidências do negócio. Neste sentido, por incentivar a contratação, resultado de maior confiança do cliente, considera-se que o direito de arrependimento tem como fundamento a proteção do mercado. Por outro lado, permite limitar os efeitos nefastos sobre a concorrência que resultam da utilização de técnicas de comercialização especialmente agressivas por parte de alguns profissionais”.



Ainda assim, mesmo ao abrigo deste direito de arrependimento de fonte contratual, não assistia à requerente a faculdade de destruir a relação negocial e fazer operar o efeito restitutivo do que foi prestado, visto que, como decorre da decisão em matéria de facto sob alínea u) do ponto 4.1.1., manifestamente o bem não foi restituído nas mesmas condições em que foi entregue pela aqui demandada, em 23.12.2019.

Em suma, por todo o exposto, **não podemos deixar de concluir que não assiste à requerente o direito à substituição do bem ou o direito à resolução do contrato, pelo que a ação tem de improceder.**

5. Decisão

Nestes termos, com base nos fundamentos expostos, julga-se a ação totalmente improcedente, absolvendo-se a requerida dos pedidos alternativos formulados pela requerente.

Notifique-se.

Braga, 9 de novembro de 2020

O Juiz-árbitro,

(Carlos Filipe Costa)



Resumo:

1. Enquanto corolário do princípio *pacta sunt servanda*, expressamente consagrado no artigo 406.º do Código Civil, *maxime* do subprincípio da pontualidade, de acordo com o qual os contratos têm de ser cumpridos, ponto por ponto, nos seus exatos termos, e do princípio geral do cumprimento das obrigações, nos termos do qual “[o] devedor cumpre a obrigação quando realiza a prestação a que está vinculado” (artigo 762.º, n.º 1 do Código Civil), àquele que se dedica profissionalmente à venda de bens ou à prestação de serviços cumpre assegurar que a sua prestação material é conforme com o contrato celebrado com o consumidor, isto é, garantir que o conteúdo da sua obrigação, com as características e qualidades acordadas com o contraente mais débil da relação jurídica, encontra identidade no bem efetivamente entregue ou no serviço, de facto, prestado;
2. Em face do postulado no n.º 1 do artigo 1.º-A do Decreto-Lei n.º 67/2003, de 8 de abril, verifica-se que este diploma é aplicável aos contratos de compra e venda que tenham por objeto um “bem de consumo”, isto é “qualquer bem imóvel ou móvel corpóreo, incluindo os bens em segunda mão” [artigo 1.º-B, alínea b)], celebrados entre consumidores e profissionais, cujas definições se encontram positivadas, respetivamente, nas alíneas a) e c) do artigo 1.º-B do mesmo diploma legal;
3. Mediante alegação e prova da ocorrência, no momento da entrega do bem pelo vendedor, de facto(s) que preencha(m) um ou mais dos



critérios-índice previstos no n.º 2 do artigo 2.º, o consumidor pode prevalecer-se de qualquer um dos direitos previstos no artigo 4.º, n.º 1 do Decreto-Lei n.º 67/2003, de 8 de abril, não sujeitos a qualquer hierarquia no seu exercício (artigo 4.º, n.º 5, a não ser que tal se revele impossível ou constitua abuso de direito), a saber, os direitos de *reparação* e *substituição* do bem sem quaisquer encargos, o direito de *redução adequada do preço* e o direito de *resolução* do contrato – e, cumulativamente, o direito de indemnização por perdas e danos resultantes de falta culposa do cumprimento da obrigação de conformidade (artigo 12.º, n.º 1 da Lei n.º 24/96, de 31 de julho e artigo 798.º do Código Civil) –, quando a falta de conformidade se manifestar dentro do prazo da garantia legal de conformidade de dois ou de cinco anos a contar da entrega do bem, consoante se trate, respetivamente, de coisa móvel ou imóvel (artigo 5.º, n.º 1);

4. E, facilitando a árdua tarefa de demonstração de que o vício ou defeito pré-existia ao momento da entrega (entenda-se: do fornecimento material) do bem, com a qual está onerado o consumidor, o legislador consagrou uma presunção de anterioridade – em termos mais favoráveis aos previstos na norma paralela (artigo 5.º, n.º 3) da Diretiva de harmonização mínima 1999/44/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 25 de maio, transposta pelo Decreto-Lei n.º 67/2003, de 8 de abril –, de acordo com a qual “[a]s faltas de conformidade que se manifestem num prazo de dois ou de cinco anos a contar da data de entrega de coisa móvel corpórea ou de coisa imóvel, respetivamente, presumem-se existentes já nessa data, salvo quando tal for incompatível com a natureza da coisa” (por se tratar de um bem de desgaste rápido ou sujeito a um prazo de



validade) “ou com as características da falta de conformidade” (quando resultar de forma evidente que esta não se ficou a dever a circunstâncias relativas ao próprio bem e à sua utilização segundo os termos normais ou fixados pelas partes) – artigo 3.º, n.º 2, do Decreto-Lei n.º 67/2003, de 8 de abril;

5. Por sua vez, ao profissional pode não bastar a alegação e prova de que o mau estado e/ou o mau funcionamento do bem de consumo inexistiam no momento da celebração do contrato ou no momento da entrega do bem ao consumidor ou, até, que o bem funcionou normalmente durante algum tempo. Excetuando os casos em que o consumidor tem conhecimento do defeito ou ónus que incide sobre o objeto prestado ou tal limitação do bem tenha sido expressamente ventilada entre as partes em momento prévio à celebração do negócio (artigo 2.º, n.º 3), a ilisão da presunção de anterioridade e consequente afastamento da garantia legal de conformidade dependem da alegação e prova da ocorrência de um facto posterior ao momento da entrega, imputável ao consumidor (e.g. por falta de diligência ou violação de deveres de cuidado), a terceiro ou devida a caso fortuito, do qual tenha resultado diretamente a falta de conformidade, não podendo o mau uso servir para evitar a responsabilidade do vendedor em relação a anomalia manifestada pelo bem que em nada se relaciona com o manuseamento indevido;

6. No caso vertente, o Tribunal concluiu no sentido da inexistência da alegada desconformidade do bem entregue com o contrato de compra e venda concluído entre requerente e requerida, na medida



em que a primeira percecionou o “Aroma 000” na loja da segunda e no casaco (*teddy bear coat*) Camel, tamanho XS, em momento anterior à sua aquisição, carecendo, pois, de fundamento as pretensões alternativas (reposição da conformidade do bem com o contrato, por meio de substituição por outro igual, não perfumado, sem quaisquer encargos, ou resolução do contrato celebrado com a requerida, com as legais consequências) formuladas pela demandante;

7. Como é sabido, recai sobre o profissional o cumprimento do dever de informação ao consumidor, o qual encontra, desde logo, consagração na Lei Fundamental (artigo 60.º, n.º 1 da CRP) e é objeto de concretização em vários diplomas da legislação ordinária, nomeadamente a Lei n.º 24/96, de 31 de julho – Lei de Defesa do Consumidor –, cujo artigo 8.º, n.º 1 determina que, tanto na fase de negociações como na fase de celebração de um contrato, impende sobre o fornecedor de bens ou prestador de serviços o dever de informar o consumidor, de forma clara, objetiva e adequada, sobre um vasto conjunto de condições contratuais nele elencadas – a não ser que essa informação resulte de forma clara e evidente do contexto –, nomeadamente “[a]s características principais dos bens ou serviços, tendo em conta o suporte utilizado para o efeito e considerando os bens ou serviços em causa” [alínea a)];
8. E mais postula o n.º 4 do mesmo artigo e diploma que “[q]uando se verifique falta de informação, informação insuficiente, ilegível ou ambígua que comprometa a utilização adequada do bem ou do serviço, o consumidor goza do direito de retratação do contrato relativo à sua aquisição ou prestação, no prazo de sete dias úteis a



contar da data de receção do bem ou da data de celebração do contrato de prestação de serviços.”;

9. Na situação em apreço, o Tribunal julgou provado que, à data da celebração do contrato de compra e venda do casaco, a loja da requerida era perfumada com o “Aroma 000”, uma fragância que é percecionada no interior e até no exterior da loja, encontrando-se afixado no estabelecimento, do lado direito da entrada (i.e., do mesmo lado onde se situava o *charriot* que acomodava o casaco que a requerente adquiriu) e acima da informação de que existe “Livro de Reclamações”, um painel visível com a mensagem «Espaço e Produtos perfumados by C “Aroma 000”», donde se extraiu, com meridiana clareza, que a demandante bem sabia que o casaco (*teddy bear coat*) Camel, tamanho XS, pela mesma comprado, se encontrava aromatizado com a referida fragância, pelo que este Tribunal não julgou verificada violação do dever de informação pela demandada;
10. Na medida em que o contrato de compra e venda do casaco em causa nestes autos foi concluído em loja física, não é aplicável qualquer estipulação de “direito de arrependimento” de fonte legal, nomeadamente a prevista no artigo 10.º do Decreto-Lei n.º 24/2014, de 14 de fevereiro, cujo âmbito objetivo se circunscreve aos contratos celebrados à distância [i.e., sem presença física simultânea de consumidor e fornecedor de bens ou prestador de serviços, integrado num sistema de venda ou prestação de serviços organizado para o comércio à distância mediante a utilização exclusiva de uma ou mais técnicas de comunicação à distância até à celebração do contrato, incluindo a própria celebração – artigo 3.º, alínea f)] e fora do



estabelecimento comercial [i.e. na presença física simultânea do fornecedor de bens ou do prestador de serviços e do consumidor em local que não seja o estabelecimento comercial daquele, incluindo os casos em que é o consumidor a fazer uma proposta contratual – artigo 3.º, alínea g)];

11. De igual modo, no caso de contrato celebrado com a presença física simultânea de profissional e consumidor, no estabelecimento comercial do primeiro, não se encontra postulada, em letra de lei, qualquer obrigação do fornecedor de bens de aceder à restituição do bem comprado, seja por via de devolução (com o correspondente reembolso da quantia por ele despendida), seja por via de troca por outro produto, o que não inviabiliza, claro, a possibilidade de o vendedor, por cortesia comercial, aceder a tais pretensões, de acordo com critérios de razoabilidade, e disso dar prévio conhecimento ao consumidor.