

Proc. n.º 2203/2023

DECISÃO ARBITRAL

Identificação das partes

Reclamante: A

Reclamadas: B, e C.

Exposição do litígio

Mediante pedido submetido ao CNIACC no dia 10 de outubro de 2023, a reclamante recorreu à arbitragem para dirimir o conflito atinente à compra de um relógio.

Segundo a reclamante, a mesma adquiriu um relógio de marca O numa loja na Nazaré. O dito relógio, apesar de ter sido sempre manuseado e utilizado com todo o cuidado, apresenta um defeito que consiste na degradação (desfiamento) da bracelete. Este defeito tende a provocar (como efetivamente provocou) danos na roupa quando o relógio é utilizado. A reclamante assinalou o defeito num estabelecimento que vende relógios da mesma marca em Coimbra. Esse estabelecimento enviou duas vezes o relógio para a marca, sendo que em ambas foi informada que, no entender da marca, o problema estava relacionado com as deficientes condições do relógio, orçamentando a reparação em 35,00 eur. A reclamante pede que as reclamantes procedam à reparação do relógio (que foi orçamentada em 35,00 eur) e pede ainda o pagamento de indemnização pelos danos decorrentes da impossibilidade de utilização do relógio e o transtorno associado à reclamação no valor de 2,50 eur / dia, perfazendo o valor total de 180,00 eur.

A reclamada C deduziu oposição. No essencial refere que o defeito agora invocado pela reclamante nunca lhe foi comunicado, tendo tomado conhecimento do mesmo no âmbito da presente reclamação. Nessa medida, não pode responder pelo mesmo uma vez que a denúncia do defeito é condição das obrigações que para o vendedor decorrem do mesmo. De resto, impugnou os factos invocados pela reclamante e os valores por si peticionados (considerando que ao pedido de indemnização não corresponde a alegação de factos concretos que o suportem).

A reclamada B não apresentou oposição.

Resumo



ARBITRAGEM DE CONSUMO

CENTRO NACIONAL DE INFORMAÇÃO
E ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO



O processo tramitou de acordo com as regras previstas no Regulamento do Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo (CNIACC), sem irregularidades que devam aqui ser apontadas ou conhecidas, culminando com a realização da audiência arbitral no dia 4 de janeiro de 2024, diligência a que compareceram a reclamante, as reclamadas (devidamente representadas) e duas testemunhas apresentadas pela reclamada B. Em sede de audiência arbitral, a reclamante consignou que desistia da reclamação relativamente à reclamada C, desistência que foi homologada. O litígio é suscetível de ser decidido por via da arbitragem, considerando o teor do art. 4.º do Regulamento do CNIACC, bem como o teor do art. 14.º, n.os 2 e 3 da Lei n.º 24/96, de 31 de julho.

Factos dados como provados

Com interesse para a decisão da causa, consideram-se provados os factos seguintes:

- A) A reclamada B exerce a atividade de distribuição grossista e representação de relógios, designadamente da marca O;
- B) No dia 7 de julho de 2022, a reclamante adquiriu um relógio da marca referida em 1. junto de um estabelecimento de ourivesaria na localidade da Nazaré pertencente à reclamada C;
- C) O preço de compra do relógio foi de 109,00 eur;
- D) Posteriormente, a bracelete do relógio passou a apresentar desfiamento (desagregação progressiva), sendo esse desfiamento suscetível de danificar a roupa usada com o relógio;
- E) NO dia 2 de agosto de 2023, a reclamante assinalou o problema junto de um estabelecimento que vende relógios da mesma marca situado em Coimbra, denominado L, tendo o problema sido descrito nos seguintes termos: “bracelete tem várias zonas com malha levantada e estraga a roupa da cliente”;
- F) No dia 2 de agosto de 2023, o relógio não apresentava vestígios de mau uso ao nível do fecho, da coroa, da tampa, do vidro, dos ponteiros e do movimento e apresentava riscos próprios da utilização na caixa.
- G) Em data anterior ao dia 27 de agosto de 2023, a reclamante foi informada que o problema não estava abrangido pela garantia uma vez que, no entender da reclamada B, o mesmo ser devido a natural desgaste ou utilização indevida do equipamento;
- H) Mais foi a reclamante informada que a reparação do relógio importava o custo de 35,00 eur.

CNIACC – Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo

Rua D. Afonso Henriques, nº 1 4700 – 030 Braga

TI:253 619 107 Email: geral@cniacc.pt



Não se consideram provados outros factos que sejam relevantes para a decisão da causa. Concretamente, não se considerou provado que o problema de desfiamento ou desagregação da bracelete se tenha ficado a dever à má utilização do equipamento pela reclamante.

Fundamentação relativa aos factos provados

O facto provado A) resultou do acordo das partes. Os factos provados B) e C) resultaram do documento de fls 4 (fatura e talão de pagamento). Os factos provados E) e F) resultam do documento de fls 5 (talão de conserto). Os factos F) e G) resultaram do documento de fls 9 (mensagem de correio eletrónico). O facto provado D) resultou do acordo das partes, bem como das fotos de fls 6 e 7 e dos documentos juntos pela requerida B no dia em que se realizou a audiência arbitral.

A circunstância de não se ter considerado provado que o problema do relógio se devia à reclamante ou à incorreta utilização do equipamento, deveu-se à falta de elementos probatórios suficientemente convincentes sobre a matéria. É certo que as testemunhas indicadas pela reclamada procuraram demonstrar que a causa do problema residia na incorreta utilização do relógio ou nalgum incidente concreto em que o mesmo tivesse estado envolvido. Contudo, e sem prejuízo de os respetivos depoimentos não terem merecido apontamentos relativamente à respetiva credibilidade, acabam por não convencer, sendo sempre caracterizados pelo seu teor excessivamente genérico ou especulativo.

A testemunha F referiu que parecia não ser um defeito de fabrico dado que é uma bracelete sem histórico de defeitos. Na dúvida costumam corresponder à pretensão da cliente, mas neste caso não lhes pareceu que fosse defeito de fabrico. Neste caso acredita que tenha havido uma torção ou um puxão que afetou as peças soldadas. Já a testemunha D refere não ter verificado qualquer defeito de fabrico, havendo sinais de torção, alguém terá puxado o enfeite.

Em qualquer caso e com todo o respeito pela posição aqui defendida pela reclamada B e pelo respetivo e Ilustre Mandatário, o árbitro não ficou convencido sobre a concreta má utilização que terá estado em causa, sendo certo que a configuração do relógio se presta à possibilidade de haver tensões provenientes do cordão soldado à bracelete, esperando-se que o mesmo tenha sido construído e montado de molde a aguentar as consequências de uma utilização normal do equipamento à luz das suas próprias características.

Fundamentação jurídica

Nos termos do art. 5.º do Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro, o consumidor tem direito a que os bens que adquira apresentem condições de conformidade, designadamente bens adequados ao uso a que os bens da mesma natureza se destinam e que possuam as qualidades



ARBITRAGEM DE CONSUMO

CENTRO NACIONAL DE INFORMAÇÃO
E ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO



RAL

CENTROS
DE ARBITRAGEM

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 [art. 7.º, n.º 1, als. a) e d)]. Nos termos do art. 12.º, 1 o “profissional é responsável por qualquer falta de conformidade que se manifeste no prazo de três anos a contar da entrega do bem” e a “falta de conformidade que se manifeste num prazo de dois anos a contar da data de entrega do bem presume-se existente à data da entrega do bem” (art. 13.º, n.º 1). Do elenco de factos considerados provados resulta que a compra foi efetuada no dia 7 de julho de 2022, tendo o defeito sido denunciado em 2 de agosto de 2023. Assim sendo, era à reclamada que competia a demonstração de que a vicissitude em causa não constituía falta de conformidade existente à data da venda, prova que não conseguiu fazer. A falta de conformidade confere ao consumidor o direito à reposição da conformidade, designadamente através da reparação do bem [art. 15.º, n.º 1, al. a)].

No que se refere ao pedido de condenação da reclamada ao pagamento de um valor a título de indemnização, não só não foram provados danos, como, em bom rigor, não foram os mesmos concretizadamente identificados na reclamação, não podendo concluir-se que a reclamante tenha sofrido danos dignos de indemnização como consequência direta e automática da verificação de um defeito. De onde decorre que, quanto a este aspeto, a reclamação deve improceder.

Decisão

Nestes termos e com base nos fundamentos expostos, julga-se a reclamação parcialmente procedente e condena-se a reclamada B a proceder à reparação do relógio, no prazo de 30 dias a contar da notificação da sentença, sendo os portes de transporte do relógio, num e noutro sentido, a suportar pela reclamada.

Notifique-se.

Braga, 16 de janeiro de 2024

O Juiz-Árbitro

Nuno Duarte Abranches Pinto

CNIACC – Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo

Rua D. Afonso Henriques, nº 1 4700 – 030 Braga

TI:253 619 107 Email: geral@cniacc.pt