

SENTENÇA

#

Processo n.º: 1463/2022.

REQUERENTE: A

REQUERIDA: B

#

SUMÁRIO: Com relevo para o enquadramento da celebração dos contratos, importa ter presente o disposto no artigo 227.º do Código Civil quando determina: *“Quem negocia com outrem para a conclusão de um contrato deve, tanto nos preliminares como na formação dele, proceder segundo as regras da boa fé, sob pena de responder pelos danos que culposamente causar à outra parte”*. Mas tratando-se de um contrato de consumo, ao contrato celebrado entre as partes, também se aplica o disposto na Lei n.º 24/96 de 31 de Julho, comumente designada por Lei de Defesa do Consumidor. Estabelece este diploma, no seu artigo 3.º que o consumidor, no caso a aqui requerente, tem direito: *“a) À qualidade dos bens e serviços; ... d) À informação para o consumo; e) À proteção dos interesses económicos; ...”*.

#

1 – RELATÓRIO:

1.1 – No pedido dirigido ao CNIACC, a requerente pede a devolução do montante pago por um bikini e 300,00 euros por danos morais pela forma como foi tratada na loja da requerida.

1.2 – Alega na sua reclamação inicial, resumidamente, que adquiriu à requerida, na loja desta, localizada em Vila Nova de Milfontes, um bikini no dia 19 de Junho de 2022 pelas 00 horas e 20 minutos. Como era tarde questionou ao funcionário da loja se podia comprar o bikini antes de o experimentar e experimentar em casa e caso não fosse do seu tamanho, se podia voltar à loja para o trocar, tendo recebido resposta afirmativa nesse sentido e tendo adquirido o bikini e recebido a fatura dessa compra. Alega que no dia seguinte, pelas 10 horas, voltou à loja da requerida e uma vez que o bikini era pequeno para si, pretendeu trocar o mesmo por um tamanho maior, tendo a funcionária da loja recusado troca, afirmando que o talão alertava para esse facto. Explicada a conversa mantida com o funcionário do dia anterior e após contacto telefónico com o colega e com o responsável da loja, a funcionária afirmou não estar autorizada

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

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

Tl:253 619 607

email: geral@cniacc.pt

a proceder à troca. Afirma que alertou para a incorreção da política da loja e pediu o livro de reclamações, que preencheu e foi confrontada pela funcionária da loja com a chamada ao local da GNR que aguardou e perante a qual explicou o sucedido, esclarecendo quais os procedimentos que a requerente poderia tomar. Ficou chocada e indignada pela forma como foi tratada sentindo que a sua imagem foi denegrida, afirmando que a loja a enganou, pois nada na loja alertava para a não realização de trocas ou devoluções de biquínis e que apesar desta informação constar do talão, só o recebeu depois da compra que realizou depois de o funcionário da requerida lhe ter assegurado que aceitavam a troca.

1.3 – Regularmente citada para o teor da reclamação e notificada para a realização da audiência, a requerida veio apresentar contestação na qual confirma ter vendido à requerente o biquíni na loja da requerida. Alega que em momento algum foi dito à requerente, por qualquer colaborador, que aquela podia trocar o biquíni, tendo a requerente ido à loja no dia seguinte para proceder à devolução do biquíni e não à sua troca como aquela afirmou. Alega que é política da loja, como da maioria das lojas que vendem artigos do género, a não troca ou devolução de biquínis, por motivos de higiene, estando essa política expressamente referida no talão de compra junto aos autos, onde se lê – não se efetuam trocas de biquínis. Alega que nada na legislação obriga a troca ou devolução de produtos exceto nas situações reguladas pelo Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de Outubro, não apresentando o biquíni em causa qualquer defeito, não se encontrando preenchidos os requisitos para a aplicação daquele diploma. No que diz respeito à intervenção da GNR alega que a funcionária da requerida se viu obrigada a chamar aquela autoridade, uma vez que a requerente e o seu companheiro começaram com desacatos e insultos quando verificaram que a sua pretensão não ia ser atendida, Conclui afirmando que não vê qualquer fundamento para as pretensões da requerente nem para o invocado pela mesma.

1.4 – Foi realizada a audiência de julgamento na presença da requerente e da Ilustre Mandatária da requerida, tendo sido apresentada uma testemunha pela requerida e ouvido o legal representante da requerida em declarações de parte.

#

2 – SANEAMENTO, OBJECTO DE LITÍGIO E QUESTÕES A RESOLVER:

2.1 - O tribunal é competente em razão da matéria (uma vez que se trata de um conflito de consumo fundado no contrato de compra e venda de um bem para uso particular da requerente), do território (o contrato foi celebrado no concelho da Odemira, município que não se encontra

abrangido por outro centro de arbitragem), cabendo na competência

deste Tribunal (nos termos do artigo 3.º do regulamento do CNIACC por despacho proferido pelo Secretário de Estado da Justiça n.º 20778/2009 de 8 de Setembro) e as partes são legítimas e capazes.

No mais não existem nulidades processuais ou irregularidades da instância que impeçam o conhecimento do mérito da causa.

2.2 - O objeto do litígio concentra-se na questão de saber se à requerente assiste o direito a ver devolvido o montante pago pelo bem adquirido e a ser indemnizada pelos danos morais que alega ter sofrido.

São questões a resolver as de conhecer do cumprimento do contrato e dos direitos da requerente.

#

3 - FUNDAMENTAÇÃO DA SENTENÇA:

3.1 – Matéria de facto provada com interesse para a decisão da causa:

3.1.1 – A requerente adquiriu à requerida a 19 de Junho de 2022 um biquíni, tendo pago o montante de 39,99 euros, conforme resultou da reclamação da requerente, das suas declarações em audiência, do documento junto a folhas 3 dos autos e do artigo 1.º da contestação da requerida.

3.1.2 – No momento anterior à aquisição do bem, foi comunicado à requerente pelo funcionário da requerida em loja, que poderia experimentar o biquíni em casa e proceder à troca do mesmo, caso não fosse do seu tamanho, conforme resultou da reclamação da requerente, das suas declarações em audiência e do depoimento da testemunha apresentada.

3.1.3 – A requerente tentou a troca do biquíni no dia seguinte, uma vez que a parte de baixo não lhe servia não tendo encontrado um biquíni de tamanho superior e tendo pretendido a troca por uma toalha, o que lhe foi negado pela funcionária presente na loja da requerida, conforme resultou da reclamação da requerente, das suas declarações em audiência e do depoimento da testemunha apresentada.

3.1.4 – Na loja não se encontra afixado qualquer alerta para a impossibilidade de troca de biquínis, como consta do talão de venda onde se lê – não aceitamos trocas de óculos/biquínis,

conforme resultou das declarações da requerente em audiência, das declarações em audiência do legal representante da requerida e do documento junto a folhas 3 dos autos.

3.1.5 – A GNR deslocou-se à loja da requerida no dia 20 de Junho de 2022, tendo esclarecido a requerente acerca dos direitos que lhe assistiam para resolver a questão, conforme resultou da reclamação da requerente, das sua declarações em audiência e do depoimento da testemunha apresentada.

#

3.2 – Motivação:

A instância arbitral de consumo, atendendo às fases processuais que a compõem, é sempre mutável e sofre alguma instabilidade com contestações a serem apresentadas muitas vezes a dias da audiência, os pedidos a serem alterados em sede de audiência em função do cumprimento parcial ou da alteração de circunstâncias, tudo resultando em vicissitudes que somente em audiência e com a audição de testemunhas e partes se conseguem sanear.

Para além da motivação acima indicada quanto a cada facto dado como provado, a factualidade dada como provada foi obtida através da consulta da documentação e comunicações remetidas aos autos pelas partes e do que resulta nos autos por admissão das mesmas.

Da reclamação da requerente resultam factos que não foram contraditados pela requerida, nomeadamente os relativos ao contrato de compra e venda, ao bem em causa e à verificação de uma política funcionamento de trocas de biquínis, ou seja consubstanciam os factos invocados pelo requerente.

Da posição da requerida não resulta uma refutação da ocorrência dos factos descritos pela requerente, antes uma defesa do seu entendimento quanto à conformidade do bem em causa e à não verificação de qualquer defeito no bem, fundamentando nestes factos e na sua política de trocas a falta de fundamento da pretensão da requerente.

Os factos descritos pelas partes, as suas comunicações, a forma como a requerente depôs acerca de todo o sucedido, de forma credível e assertiva, demonstrando conhecimento do funcionamento deste tipo de estabelecimento, o depoimento da testemunha apresentada que demonstrou ter conhecimento direto dos factos por a eles ter assistido e as declarações de parte

do legal representante da requerida
acerca do seu funcionamento,
demonstraram-se suficientes para esclarecer os factos que consubstanciam o sucedido.

Não resultou provado que da deslocação da GNR ao estabelecimento da requerida ou da atuação da sua funcionária tenham resultado quaisquer danos na esfera jurídica da requerente, tendo inclusive sido descrito pela testemunha apresentada que a requerente se manteve no local, após ter sido informada do chamamento da força policial, por pretender ver a questão esclarecida, já após ter tido oportunidade de proceder à sua reclamação em livro próprio.

Em conclusão, com base na análise crítica da prova trazida aos autos, acima descrita, se formou a convicção do tribunal na verificação dos factos acima dados como provados.

#

3.3 – O Mérito da Causa:

3.3.1 - do cumprimento do contrato e dos direito da requerente:

As partes celebraram um contrato que se enquadra juridicamente no princípio da liberdade contratual como fixado no artigo 405.º do Código Civil (*1. Dentro dos limites da lei, as partes têm a faculdade de fixar livremente o conteúdo dos contratos, celebrar contratos diferentes dos previstos neste código ou incluir nestes as cláusulas que lhes aprouver.*).

Com relevo para o enquadramento da celebração dos contratos, importa ter presente o disposto no artigo 227.º do Código Civil quando determina: “*Quem negocia com outrem para a conclusão de um contrato deve, tanto nos preliminares como na formação dele, proceder segundo as regras da boa fé, sob pena de responder pelos danos que culposamente causar à outra parte*”.

Nas palavras de LUÍS MIGUEL SIMÃO DA SILVA CALDAS, em JULGAR - N.º 21 – 2013, “DIREITO À INFORMAÇÃO NO ÂMBITO DO DIREITO DO CONSUMO O CASO ESPECÍFICO DAS CLÁUSULAS CONTRATUAIS GERAIS”, a página 206: “*Deste segmento normativo retira-se que impendem sobre as partes, entre outros, deveres de comunicação, informação e esclarecimento que abrangem, por um lado, a viabilidade da celebração do contrato e os obstáculos a ela previsíveis, e por outro, os elementos negociais e a própria viabilidade jurídica do contrato projectado. Na decorrência desses deveres de boa-fé, de lealdade e de lisura contratual impõe-se que a parte, que conheça ou saiba — ou deva saber com a normal diligência — que algum risco ameaça o sucesso do processo negocial, o*

comunique à contraparte, advertindo-a, em particular, da necessidade de adequada prudência na realização de gastos.”.

Mas tratando-se de um contrato de consumo, ao contrato celebrado entre as partes, também se aplica o disposto na Lei n.º 24/96 de 31 de Julho, comumente designada por Lei de Defesa do Consumidor.

Estabelece este diploma, no seu artigo 3.º que o consumidor, no caso a aqui requerente, tem direito: “a) *À qualidade dos bens e serviços; ... d) À informação para o consumo; e) À proteção dos interesses económicos; ...*”.

Relativamente à qualidade dos bens, estabelece o artigo 4.º do mencionado diploma que: “*Os bens e serviços destinados ao consumo devem ser aptos a satisfazer os fins a que se destinam e a produzir os efeitos que se lhes atribuem, segundo as normas legalmente estabelecidas, ou, na falta delas, de modo adequado às legítimas expectativas do consumidor.*”.

No presente caso a requerente pretendeu adquirir um biquíni, que naturalmente, como decorre deste tipo de bem, lhe teria de lhe servir, teria de ter o tamanho adequado para satisfazer o seu uso por parte da requerente e neste contexto o pedido que dirigiu ao funcionário para o experimentar para verificar se o tamanho do mesmo lhe servia é legítimo e terá de ser considerado como adequado ao cumprimento deste direito legal da requerente, tendo a informação prestada pelo funcionário da requerente no momento da aquisição, ao permitir a experimentação do bem em casa pela requerente, respeitado esta disposição legal.

Quanto ao direito à informação, com o correspondente dever espelhado na pessoa do fornecedor, estabelece o artigo 8.º do diploma em causa, que: “*1 - O fornecedor de bens ou prestador de serviços deve, tanto na fase de negociações como na fase de celebração de um contrato, informar o consumidor de forma clara, objetiva e adequada, a não ser que essa informação resulte de forma clara e evidente do contexto, nomeadamente sobre:*

a) As características principais dos bens ou serviços, tendo em conta o suporte utilizado para o efeito e considerando os bens ou serviços em causa;

...

f) As modalidades de pagamento, de entrega ou de execução e o prazo de entrega do bem ou da prestação do serviço, quando for o caso;...”.

Como resulta do estabelecido e transportando estas disposições legais para o caso em discussão nos autos, à requerente, a seu pedido, foi esclarecido que poderia levar o bem para experimentação em casa e foi comunicado que poderia proceder à troca do mesmo, caso o tamanho não lhe servisse, o que se veio a verificar. Mesmo que existisse afixado em loja o alerta

de que não se procederia a trocas de bens do mesmo tipo do adquirido pela requerente e mesmo que tal informação resulte escrita no talão de compra, a informação prestada à requerente pelo funcionário da requerida terá de ser considerada como adequada e prevalecente sobre qualquer outra que pudesse existir, consubstanciando e tomando parte do contrato de compra e venda celebrado como negociado. Onde os direitos da requerente se encontram violados pela requerida é no momento em que a requerente tenta o cumprimento do contratado junto da requerida e é confrontada com uma posição distinta da anteriormente informada, o que afasta de imediato as características de clareza, objetividade e adequação a que a requerida está obrigada, violando a requerida o disposto no artigo 9.º do diploma mencionado, quando determina que: “..., *impondo-se nas relações jurídicas de consumo a igualdade material dos intervenientes, a lealdade e a boa fé, nos preliminares, na formação e ainda na vigência dos contratos.*”.

A informação prestada pela requerida à requerente no momento da aquisição do bem e no momento em que a requerente pretendeu a sua troca é violadora do princípio da boa fé aplicável ao contrato, como já acima descrito e terá de ser considerada como criadora de incerteza, de dúvida, de dúbio sentido, ambígua ou mesmo inexistente atentas as posições tão dispare e antagónicas apresentadas à requerente e que a impediram de, até hoje, usar o bem que adquiriu, atenta a impossibilidade da sua troca e a posição adotada pela requerida perante a reclamação da requerente.

A requerente tem assim direito à resolução do contrato que peticiona no presente processo, com a correspondente devolução do preço pago pelo bem.

Quanto ao pedido formulado de indemnização por danos morais, não resultou provado nos autos a verificação de danos com relevo ou suficiência que permitam concluir que à requerente assiste direito a mesma.

*

4 – DECISÃO:

Julgo parcialmente procedente a reclamação apresentada e o pedido formulado, condenando a requerida a devolver à requerente o montante de 39,99 euros.

Sem Custas.
Valor: € 339,99.
Notifique.
Lisboa, 24 de Janeiro de 2023.

O Juiz-árbitro,
Pedro Areia