CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO DO VALE DO AVE

TRIBUNAL ARBITRAL

Proc nº 50/2020/FL

Sumário

Tema: Arbitragem voluntária – Garantia de qualidade de bens de consumo – Presunção de qualidade do bem vendido – Prova da falta de conformidade – Natureza dos bens de consumo - Artigos 3°, 4°, 5° e 5°-A, da LDC (Lei de Defesa do Consumidor, aprovada pelo DL n° 67/2003)

Decisão: Totalmente improcedente o pedido e absolvição da demandada,

Doutrina da decisão: I É ónus do vendedor ilidir a presunção de falta de conformidade do bem móvel vendido manifestados no prazo de 2 anos após entrega ao comprador II As lentes de contacto semi rígidas são, pela sua natureza, bens de consumo ou artefactos oftalmológicos com eficácia e duração garantidas por período não superior a 18 meses. III Verificada a anomalia ou defeito desse tipo de lentes 22 meses após a sua compra, fica excluída a responsabilidade do vendedor e não ilidida a presunção de falta de qualidade desse bem à data da sua compra.

SENTENÇA

I – RELATÓRIO

residente na , instaurou ação arbitral relativa a conflito de consumo contra , pessoa coletiva nº , com sede na freguesia e concelho da

pedindo o reembolso do preço pago pela compra de lentes de contacto, alegando terem-lhe sido vendidas pela empresa ora demandada, em 14-2-2018, com defeito.

Fundamentando o pedido alegou no essencial e em síntese:

- na loja da demandada adquiriu uma lentes de contacto semelhantes às que então usava;

- considerando que lentes semelhantes já não se fabricavam, foram-lhe então vendidas, em 14-2-2018, pelo preço de €240,00, duas lentes, marca Menicon, conforme fatura que juntou;

- cerca de 2 meses após a compra, dirigiu-se à loja da demandada para reclamar que uma das lentes, a do lado esquerdo, lhe causava dor;

- examinada a lente foi reconhecido que essa lente estava partida, do centro para dentro, e que tal era a causa da existência de dor;

- a lente em causa acabou por ser trocada por outra, nova, sem custos para a adquirente;

- ulteriormente, em 1-1-2020, aconteceu o mesmo com a lente do lado direito, ou seja, ao colocar a lente, o olho ficou lacrimejante e com dor;

- verificou então que a lente estava partida, tal como acontecera com a outra, do meio para dentro;

- usando lentes desde os 12 anos, e fazendo a sua manutenção de forma correta tal como a demandada reconheceu, só pode atribuir a defeito o ocorrido com ambas as lentes;

- usou as lentes anteriores por período de cerca de 5/6 anos, só as trocando quando via pior ou quando estavam muito arranhadas;

- a demandada considera que o uso das lentes em causa não pode exceder 12 a 18 meses.

- Juntou um documento.

Posição da demandada e tramitação subsequente.

Marcada audiência de julgamento com precedência de tentativa de conciliação, a demandada, notificada nos termos regulamentares, apresentou contestação escrita.
Alegou, no essencial e em síntese

- as lentes que vendeu são semi rígidas;

- devem ser substituídas ou descartadas anualmente;
- o fabricante anuncia e recomenda que não devem ser usadas por mais de 18 meses;
- na altura da venda foi entregue à demandante um *"kit"* com os líquidos aconselhados pelo fabricante e prestada informação e explicação sobre os cuidados a ter com as lentes, seu manuseamento e uso, bem como qual o prazo de uso recomendado (18 meses);
- nunca a demandante adquiriu os líquidos na loja da demandada, não sabendo a vendedora quais os líquidos que usou nem os procedimentos que adotou;
- quando apresentou a reclamação que dá origem a este processo (3-1-2020), a lente em causa já contava com 22 meses de uso (cf ficha de uso e descrição do produto – Doc 2, com a contestação);
- sem prescindir do alegado, declina a demandante qualquer responsabilidade na medida em que é mera intermediária na comercialização das lentes e não fabricante ou produtora das mesmas (lentes).

- Juntou 2 documentos e procuração forense.

Fundamentação jurídica apresentada pelo Centro de Arbitragem

A reclamação está instruída com fundamentação jurídica (fls....), que, no pressuposto da prova dos factos, conclui, em síntese, pela condenação da demandada na resolução do contrato de compra e venda, à luz do disposto nos artigos 2º-1 e 3º-2, da Lei nº 67/2003 em conjugação com o disposto no artigo 4º da LDC (Lei de Defesa dos Direitos dos Consumidores – Lei nº 24/96).

Audiência de julgamento

Procedeu-se a audiência de julgamento, após o que foram as partes notificadas para apresentar alegações escritas, de facto e de direito, tendo apenas a demandada apresentado essas alegações (fls...).

Saneador

O Tribunal é competente para decidir o litígio porquanto se trata de

conflito de consumo e ambas as partes aceitaram pacificamente o foro arbitral para a decisão.

O processo é o próprio e as partes legítimas e capazes.

Não há exceções, nulidade ou questões prévias a apreciar e decidir.

Cumpre apreciar e decidir o mérito da causa.

II FUNDAMENTAÇÃO

Factos essenciais provados:

a) Em 14-2-2018, a autora adquiriu à ré, por compra, no seu estabelecimento comercial em um par de lentes de contacto, semi rígidas, marca "Menicon Ex-Z", pelo preço de €240,00;

b) Essas lentes, eram descartáveis e tinham uma duração recomendada e anunciada de um ano;

c) Cerca de 2 meses após essa compra, alegando que uma das lentes lhe causava dor, dirigiu-se ao sobredito estabelecimento para aí apresentar a reclamação;

d) Foi então substituída essa lente por outra, sem custos para a demandante, reconhecendo que essa lente estava partida do centro para o interior;

e) Em 1-1-2020, porque a outra lente lhe causasse idênticos incómodos e apresentasse a mesma anomalia que a primeira, a autora apresentou igualmente reclamação à ré;

f) Reconhecendo embora que a lente apresentava essa anomalia, a ré não assumiu a respetiva responsabilidade quer porque já estava em uso há mais de 22 meses contados desde a data da venda, quer porque na sua manutenção e esterilização não eram feitas segundo os procedimentos recomendados à autora aquando da compra.

Factos essenciais não provados

Não há outros factos relevantes, provados ou não provados, para conhecimento do objeto do litígio.

Motivação

O juiz ou o árbitro não tem o dever de pronúncia sobre toda a matéria alegada, tendo antes o dever de selecionar apenas a que interessa para a decisão, levando em consideração a causa (ou causas) de pedir que

fundamenta(m) o pedido formulado pela autora (cfr. Artigos 596º-1 e 607º - 2 a 4, do CPC, na redação da Lei 41/2013, de 26/6) e consignar se a considera provada e/ou não provada.

Segundo o princípio da livre apreciação da prova, o Tribunal baseia a sua decisão, em relação às provas produzidas, na sua íntima convicção, formada a partir do exame e avaliação que faz dos meios de prova trazidos ao processo e de acordo com a sua experiência de vida e de conhecimento das pessoas (cfr. artº. 607º-5, do C.P.Civil, na redação da Lei 41/2013, de 26/6). Somente quando a força probatória de certos meios se encontra pré-estabelecida na lei (*v.g.,* força probatória plena dos documentos autênticos - cfr.artº. 371º, do C.Civil) é que não domina na apreciação das provas produzidas o princípio da livre apreciação.

No caso concreto, este Tribunal alicerça a sua convicção nas provas apresentadas por ambas partes, designadamente nas declarações prestadas em audiência de julgamento pela reclamante e pelas testemunhas, (da autora) e ( ), a primeira que acompanhou a demandante, sua mulher, aquando da compra das citadas lentes ao estabelecimento da demandada e a segunda, que foi o optometrista que atendeu a demandante todas as vezes que aquela se deslocou ao estabelecimento e que a informou sobre o tipo de lentes vendido e que era diferente das que usava a demandante e que estavam danificadas e não se fabricavam mais.

Seria essencial, no caso, demonstrar que a lente em causa enfermava, aquando da reclamação após 22 meses após a sua compra, de deficiências ou anormalidades à data da compra que a tornavam inapta para os fins habituais e esperados pela compradora. Prova que não foi feita, como se viu, decorrente de ter sido ilidida pela demandada a presunção de falta de qualidade ou vícios imputados pela demandante, ou seja, que existia deficiente conceção ou construção da lente.

Fundamentação de Direito

Sem prejuízo de presunções legais, quem alega direitos tem de comprovar os factos que os consubstanciam – artigo 342º-1, do Cód Civil.

Um dos direitos do consumidor é o relativo à qualidade dos bens e serviços que lhe sejam prestados – Cf artigo 3º e 4º, da Lei 24/96, de

31 de Julho – Lei de Defesa do Consumidor (LDC)[1], com a redação que lhe foi introduzida pelo Dec-Lei nº 67/2003, de 8 de Abril (que transpõe para a ordem jurídica nacional a Diretiva nº 1999/44/CE, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 25 de Maio), com a redação do DL 84/2008, de 21 de Maio (que republica, com as alterações, o citado DL 67/2003).

Nos termos do citado artº 4º (sob a epígrafe "Direitos do Consumidor") do Dec-Lei 67/2003, de 8 de Abril, na redação introduzida pelo DL 84/2008, de 21 de Maio, dispõe-se:

1 - Em caso de falta de conformidade do bem com o contrato[2], o consumidor tem direito a que esta seja reposta sem encargos, por meio de reparação[3] ou de substituição, à redução adequada do preço ou à resolução do contrato.

2 - Tratando-se de um bem imóvel, a reparação ou a substituição devem ser realizadas dentro de um prazo razoável, tendo em conta a natureza do defeito, e tratando-se de um bem móvel, num prazo máximo de 30 dias, em ambos os casos sem grave inconveniente para o consumidor.

3 - A expressão «sem encargos», utilizada no n.º 1, reporta-se às despesas necessárias para repor o bem em conformidade com o contrato, incluindo, designadamente, as despesas de transporte, de mão-de-obra e material.

4 - Os direitos de resolução do contrato e de redução do preço podem ser exercidos mesmo que a coisa tenha perecido ou se tenha deteriorado por motivo não imputável ao comprador.

5 - O consumidor pode exercer qualquer dos direitos referidos nos números anteriores, salvo se tal se manifestar impossível ou constituir abuso de direito, nos termos gerais.

6 - Os direitos atribuídos pelo presente artigo transmitem-se a terceiro adquirente do bem.

Presume-se essa "*falta de conformidade*" se ocorre avaria do bem

---

[1] Que assume a natureza de proteção mínima do consumidor no sentido de que este pode prevalecer-se do direito comum [artigos 913º e ss., do Código Civil], desde que, no caso, lhe sejam mais favoráveis.

[2] *A coisa vendida é defeituosa se sofre de vício que a desvalorize ou impeça a realização do fim a que é destinada, ou não tem as qualidades asseguradas pelo vendedor ou necessárias para a realização do fim a que se destinam (artigo 913º/1 do CC), o que, de modo mais amplo, se prevê no artigo 2º/2 do mencionado DL. Como escreve Pedro Romano Martinez "(...)a coisa é defeituosa se tiver um vício ou se for desconforme atendendo ao que foi acordado. O vício corresponde a imperfeições relativamente à qualidade normal das coisas daquele tipo, enquanto a desconformidade representa a discordância com respeito ao fim acordado".*

Se houver uma tentativa frustrada de eliminação dos defeitos, existirá um segundo cumprimento defeituoso, ao qual se devem aplicar as mesmas regras do primeiro, designadamente, as respeitantes a prazos. Todavia, no decurso desse novo prazo, só se podem fazer valer os direitos derivados de defeitos da eliminação ou da prestação substitutiva e não quaisquer outros de que padecesse o cumprimento originário. designadamente, as respeitantes a prazos. Todavia, no decurso desse novo prazo, só se podem fazer valer os direitos derivados de defeitos da eliminação ou da prestação substitutiva e não quaisquer outros de que padecesse o cumprimento originário.(AC RP 14jul2008)

[3] Entendida esta como "a reposição do bem de consumo em conformidade com o contrato" – Cfr artigo 1º-B/h), do citado DL 67/2003.

vendido no prazo de 2 anos, tratando-se de coisa móvel, contado desde a data da aquisição ou da substituição desse bem por outro – Cfr artigos 3º-1 e 5º-6, do DL 67/2003, republicado em anexo ao DL 84/2008.

O citado DL 67/2003 visou transpor para o ordenamento jurídico interno a Diretiva nº 1999/44/CE, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 25 de Maio[4].

Desse quadro legislativo resulta que havendo falta de conformidade do bem vendido, em estado de novo, com o respetivo contrato, o consumidor tem direito, a que esta (conformidade) seja reposta, sem encargos, por meio de reparação ou substituição, à redução adequada do preço ou à resolução do contrato, podendo esse direito do consumidor ser exercido quando aquela falta de conformidade de manifestar dentro do prazo de dois ou cinco anos contados da data da entrega do bem, consoante se trate, respetivamente, de coisa móvel ou imóvel – Cf artigos 2º, 4º-1 e 5º-1, da Lei nº 67/2003.

Assinale-se *em passant que* para além desta garantia "legal", nada obsta a que as partes – fornecedor ou vendedor e consumidor -, consagrem formas sempre mais favoráveis de garantia do consumidor, à luz do princípio da liberdade contratual (artigo 405º, CC), embora aqui subordinada ao princípio da intangibilidade do regime de garantias mínimas do consumidor.

Quer se trate de garantia "legal" quer se trate de garantia voluntária[5], a verdade é que, em qualquer dos casos, a responsabilidade do vendedor só não subsiste se a anomalia ou o defeito decorrer de uso inadequado do bem objeto de venda e que o vendedor tem o ónus de provar (sublinhado nosso)– Cfr artigo 342º-2, do C.Civil.

Para exercer estes direitos, o consumidor deve denunciar ao vendedor a falta de conformidade num prazo de dois meses, caso se trate de bem móvel, ou de um ano, se se tratar de bem imóvel, contados esses prazos da data em que se tenha detetado a mencionada falta de conformidade – artigo 5º-A, da citada Lei nº 67/2003, republicada em anexo ao DL nº 84/2008.

É o vendedor (e não por exemplo, o produtor ou fabricante) (sublinhado nosso) quem responde perante o consumidor por qualquer falta de conformidade que exista, presumindo-se, como se viu, a

[4] Esta Diretiva foi recentemente revogada pela Diretiva (UE) 2019/771, de 20 de maio de 2019, publicada no Jornal Oficial da EU de 22-5-2019.
[5] Ambas as garantias são obviamente garantias legais

existência dessa desconformidade no momento da entrega do bem vendido ao comprador quando aquela (desconformidade) ocorra nos mencionados prazos de garantia de dois (bens móveis) ou cinco (bens imóveis) anos, salvo quando tal se revelar incompatível com a natureza da coisa (sublinhado nosso) ou com as caraterísticas da falta de conformidade – artigo 3º-1 e 2, da Lei citada.

Daqui decorre que o acionamento da garantia – reparação, redução do preço, substituição ou resolução do contrato – tem de se processar (no caso, como é o destes autos, de bem móvel), no prazo de 2 meses contados da verificação da "anomalia" e respeitando o citado período de garantia de 2 anos.

Há, no entanto, uma importante e lógica ressalva a fazer e que é feita expressamente pela própria Lei: a da existência de incompatibilidade da garantia com a natureza da coisa ou bem vendido (DL 67/2003 – artigo 3º-2).

Assim é que, se o bem tem uma natureza perecível ou um determinado prazo de validade ou de garantia de eficácia ou de qualidade, não pode o consumidor acionar a garantia quando é manifesto que a qualidade inicial do bem vendido tinha sido entretanto alterada pelo decurso do tempo normal de duração ou eficácia do bem vendido. Ou, dito de outro modo: quando a presunção da qualidade do bem à data da sua aquisição pelo consumidor estava notoriamente ilidida pela natureza das coisas.

Subsunção

Feita esta incursão pelo regime legal de venda de bens de consumo e garantias dos consumidores, importa descer ao caso dos autos para assinalar que, no caso, ocorreu a venda de bem móvel – um par de lentes de contacto - à demandante e porque esta reclamasse falta de conformidade do bem vendido, este foi substituído parcialmente (desconformidade de uma das lentes) por outro que, de seguida foi objeto de reclamação por idênticas faltas de conformidade na outra lente daquele par.

Evidencia-se assim o cumprimento aparente dos prazos de garantia e de denúncia de defeitos. Todavia, há-de reconhecer-se que lentes de contacto semi rígidas de duração anual, terão forçosamente de ser excluídas do regime-regra d prazo de 2 anos de garantia mercê do reconhecimento da notória precariedade ou fragilidade daquele artefacto

oftalmológico.

É geralmente um a dois anos a partir da data em que as lentes foram fabricadas o prazo da sua validade, sendo importante ou essencial descartar as lentes e a respetiva solução assim que expirarem, uma vez que o cuidado incorreto de lentes e soluções pode aumentar o risco de infeções oculares, úlceras da córnea e outras doenças perigosas dos olhos.

Ou seja: uma lente de contacto "semi rígida" – ao contrário das "rígidas" – tem uma duração e eficácia limitadas e em caso algum pode o consumidor fundar-se na presunção de falta de qualidade "original" da lente comprada quando reclama ou exige a sua substituição passados – como no caso – 22 meses sobre a data da compra, tanto mais que foi informado de que não era aconselhado o uso das lentes do tipo das adquiridas para além de 12 meses.

Assim é que resulta inevitável a improcedência total da ação.

III DECISÃO

Pelo exposto, julga-se **totalmente improcedente** o pedido e, consequência, absolve-se do mesmo a demandada ".

".

- Valor do processo: €240,00 (duzentos e quarenta euros)
- Não há lugar à condenação em custas por não serem devidas neste Tribunal.
- Notifique-se esta decisão às partes e, oportunamente, arquive-se o processo.

Guimarães, 20 de julho de 2020

O Juiz-Árbitro

(José A G Poças Falcão)