



**REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA**  
GOVERNO REGIONAL  
SECRETARIA REGIONAL DA INCLUSÃO E ASSUNTOS SOCIAIS  
CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO

**Reclamação nº 1121/2017**

## **I - RELATÓRIO**

[REDACTED], residente na [REDACTED],  
intentou a presente reclamação contra [REDACTED], com sede na [REDACTED]  
[REDACTED], pedindo a resolução do contrato que com ela celebrou na aquisição de uns  
óculos.

Para tanto, alega, em síntese e com interesse para o mérito do pedido, que em Outubro de 2016 dirigiu-se a uma loja da Reclamada para mudança de óculos, foram encomendadas umas lentes pelas quais pagou 217,00€, mas vieram defeituosas.

Em substituição, outros pares de lentes foram encomendados mas todos continuaram com defeitos, pelo que pretende a devolução do valor que pagou.

A Reclamada apresentou contestação escrita (fls. 27), na qual, e no essencial, confirma a cronologia dos factos tal como descrita pelo Reclamante, os exames de optometria feitos nas suas lojas, as múltiplas encomendas de lentes que fez com subsequente insatisfação do Reclamante, o encaminhamento deste para a consulta de um médico oftalmologista, e alega que o Reclamante pediu lentes de gama mais baixa.

Conclui afirmando sempre ter procedido com abertura de negociação, com acompanhamento, e boa fé para a resolução do problema.

O objecto do litígio traduz-se na seguinte questão que importa apreciar e decidir: saber se deve ser declado resolvido o contrato de compra e venda celebrado entre as partes.

Valor da reclamação: 217,00€



O tribunal é material e territorialmente competente.

As partes têm personalidade e capacidade judiciárias e são legítimas.

Não existem nulidades, excepções ou outras questões prévias de que cumpra conhecer e que obstem ao conhecimento de mérito.

## **II-FUNDAMENTAÇÃO**



## DE FACTO

Realizada a audiência de julgamento, com interesse para o mérito da causa, julgo provados os seguintes factos:

1) O Reclamante dirigiu-se a uma loja da Reclamada, sita na [REDACTED], para mudança de óculos, onde se submeteu a uma análise do estado da sua visão pelo respectivo optometrista, [REDACTED], que lhe estabeleceu a graduação datada de 21/10/2016 (doc. 17, pág. 32 dos autos), em conformidade com a qual a Reclamada encomendou uma lentes pelas quais o Reclamante pagou, em 3/10/2016, o montante de 217,00€;

2) Recebidas as lentes, o Reclamante verificou que não via bem nem ao perto nem ao longe, pelo que foi realizado novo exame e novo ajuste pelo mesmo optometrista que, em razão de tal, encomendou novas lentes;

3) Também com este 2.º par de lentes o Reclamante continuou a não ver bem, pelo que, o optometrista da Reclamada encaminhou-o para a consulta de um médico oftalmologista;

4) Após esta consulta, a cargo do [REDACTED], a Reclamada encomendou novas lentes de acordo com a prescrição do oftalmologista e quando o Reclamante as provou verificou que continuava a ver muito mal, tudo turvo;

5) Teve o Reclamante nova reunião na loja da Reclamada, no [REDACTED], que levou à encomenda de outras lentes mas quando testadas o Reclamante não via nada, pelo que foi encaminhado para outro optometrista da Reclamada, na loja da Rua [REDACTED], [REDACTED];

6) Submetido a novo exame prescreveu-lhe este optometrista novas lentes que foram encomendadas e que quando experimentadas pelo Reclamante continuaram a não servir as suas necessidades, uma vez que se via perto não via no intermédio, o mesmo acontecendo com as seguintes encomendadas de acordo com a graduação datada de 16/02/2017 (doc. 17, pág. 32 dos autos);

7) Foi então o Reclamante a nova consulta do mesmo médico oftalmologista que após novo exame recomendou diferente prescrição, motivadora da encomenda de outras lentes pela Reclamada, e quando o Reclamante colocou os óculos “viu” que mais uma vez não estava a ver;



**REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA**  
GOVERNO REGIONAL  
SECRETARIA REGIONAL DA INCLUSÃO E ASSUNTOS SOCIAIS  
CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO

8) Posteriormente, por sua iniciativa, o Reclamante consultou uma outra médica oftalmologista, e, não obstante o sucedido, a Reclamada continua disposta a proporcionar ao Reclamante novas lentes de acordo com a prescrição desta médica, sem qualquer custo para o mesmo, disponibilidade que ele rejeita por ter perdido a confiança nos serviços da Reclamada.



Do acabado de elencar resulta não se ter provado que o Reclamante tivesse pedido lentes de gama mais baixa.



Quanto aos factos provados, a convicção do tribunal resulta do exame e análise crítica feita aos documentos de fls. 9, 10 e 30 a 32, aceites e confirmados pelas partes quanto à sua emissão e conteúdo, tendo relativamente aos factos neles expressos Reclamante e representante da Reclamada prestado no decurso da audiência de julgamento declarações plenamente concordantes e complementares dos mesmos.

Alicerça-se ainda, no depoimento da testemunha [REDACTED], cônjuge do Reclamante, que o acompanhou e se mostrou conhecedora de todas estas incidências ocorridas com o marido.

Quanto ao facto não provado, alegado pela Reclamada, o Reclamante negou-o com veemência referindo que a única coisa que questionou foi o preço dos aros, tendo o representante da Reclamada referido que tal facto não foi por si presenciado mas transmitido por um funcionário, não dispondo de qualquer outro elemento de prova que pudesse sustentar essa sua alegação.

Perante a oposição do Reclamante, de aparente seriedade, e a fragilidade da prova oferecida pela Reclamada, permanecendo desse modo uma dúvida inultrapassável, outra solução não restava que não fosse ter esse facto por não provado, uma vez que inexistindo suficientes elementos probatórios o julgador deve decidir em desfavor daquele que não satisfaz o ónus da prova, em conformidade, aliás, com o prescrito no art. 414.º do Código de Processo Civil, segundo o qual inexistindo suficientes elementos probatórios o julgador deve decidir em desfavor daquele a quem o facto aproveita.

**DE DIREITO**



**REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA**  
GOVERNO REGIONAL  
SECRETARIA REGIONAL DA INCLUSÃO E ASSUNTOS SOCIAIS  
CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO

Vejamos agora o mérito da reclamação.

O Reclamante peticiona a resolução do contrato que celebrou com a Reclamada para a aquisição de umas lentes de óculos, pelas quais despendeu 217,00€.

Estamos perante um contrato de compra e venda nos termos do art. 874.º do Código Civil (doravante CC), celebrado entre o Reclamante, comprador consumidor, e a Reclamada, vendedora profissional, o qual, atento o disposto no art. 2.º, n.º 1, da Lei n.º 24/96, de 31/07 (Lei de Defesa do Consumidor - LDC) deve ser considerado contrato de consumo.

Segundo o art. 4.º, desta Lei, os bens e serviços destinados ao consumo devem ser aptos a satisfazer os fins a que se destinam e produzir os efeitos que se lhes atribuem, segundo as normas legalmente estabelecidas, ou, na falta delas, de modo adequado às legítimas expectativas do consumidor. Isto é, exige-se que os bens ou serviços não sofram de vício que os desvalorize ou impeça a realização do fim a que se destinam, e que tenham as qualidades asseguradas pelo fornecedor ou necessárias para a realização daquele fim.

Atendendo à matéria de facto alegada e provada, é indiscutível a imputação pelo Reclamante de defeitos nas aludidas lentes, que as desvalorizam e lhes retiram as qualidades necessárias para a realização do fim por ele esperado e o desempenho habitual nos bens do mesmo tipo, reconhecidos e aceites de imediato pelos funcionários da Reclamada que sempre lhe proporcionaram outras lentes em substituição procurando resolver o problema surgido.

Daí que não se levantem dúvidas de ser aplicável ao presente litígio o regime definido pelo Decreto-Lei (DL) n.º 67/2003, de 8/04, posteriormente alterado e republicado pelo DL n.º 84/2008 de 21/05, que procedeu à transposição da Directiva 1999/44/CE de 25/5/1999, visando a regulamentação da venda e outros contratos de consumo.

Determina este diploma no n.º 1 do art. 2.º ter o vendedor a obrigação de entregar ao consumidor o bem em conformidade com o contrato de compra e venda, estabelecendo de seguida no n.º 2 um conjunto de presunções (elidíveis) de não conformidade com o contrato, das quais nos importa aqui particularmente a contida na alínea d): *“Presume-se que os bens de consumo não são conformes com o contrato se se verificar algum dos seguintes factos: não apresentarem as qualidades e o desempenho habituais nos bens do mesmo tipo e que o consumidor pode razoavelmente esperar (...)”*.

A designação empregue neste diploma legal como *“falta de conformidade com o contrato”*, ou *“não conformidade do contrato”*, não corresponde a qualquer categoria autónoma,



REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA  
GOVERNO REGIONAL  
SECRETARIA REGIONAL DA INCLUSÃO E ASSUNTOS SOCIAIS  
CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO

antes equivale à noção tradicional de “defeitos” ou “deficiências” do bem vendido, objecto do mesmo contrato.

Esta presunção legal é ilidível, mas, no caso, não foi ilidida pela vendedora/reclamada (cfr. art. 350.º do CC). Desde logo, e obviamente, porque as primeiras e depois algumas das outras lentes que se seguiram foram produzidas de acordo com os exames feitos por dois dos seus optometristas, também porque não demonstrou, nem sequer alegou, a existência de algum erro nas prescrições do médico oftalmologista para onde encaminhou o Reclamante que estivesse na origem dos defeitos apresentados pelas lentes que nele se suportaram, e, em último caso, que os defeitos das lentes fossem imputáveis a acto de terceiro.

Deste modo, nos termos das disposições conjugadas dos arts. 3.º e 5.º, do referido DL são dois os requisitos da responsabilidade do vendedor: 1) existência de defeito no momento da entrega do bem ao consumidor; 2) manifestação desse defeito no prazo de 2 anos a contar da sua entrega, caso se trate de coisa móvel <sup>1</sup>.

Todavia, como condição prévia desta responsabilidade do vendedor, recai sobre o comprador o ónus da prova da falta de conformidade do bem adquirido com o convencionado na data da sua entrega e que essa falta de conformidade se revele dentro de 2 anos após a entrega do bem, se se tratar de coisa móvel (nº 2 do art. 3.º do DL nº 67/2003), encargo aqui inquestionavelmente satisfeito pelo Reclamante.

Assim sendo, em caso de falta de conformidade da coisa o consumidor pode exigir, independentemente de culpa do fornecedor do bem, a reparação da coisa, a sua substituição, a redução do preço ou a resolução do contrato (cfr. arts. 2.º, nº 1, 3.º, nº 1 e 4.º, do DL 67/2003)<sup>2</sup>.

Por sua vez, para exercer esses mesmos direitos, de acordo com o que dispõe o art. 5º- A, nºs 2 e 3, do mesmo diploma, sob pena de caducidade, tratando-se ainda de bem móvel, deve o comprador denunciar ao vendedor a falta de conformidade num prazo de 2 meses a contar da data em que a tenha detectado, e de seguida exercê-los no prazo de 2 anos a contar da data dessa denúncia. Estes requisitos temporais estão exuberantemente demonstrados nos factos provados, razão pela qual se têm por respeitados.

---

<sup>1</sup> Considerando a dificuldade da prova da anterioridade da existência do defeito, o legislador, no nº 2, do art. 3.º estabeleceu uma presunção a favor do comprador, presumindo-se a existência do defeito na data da entrega se o mesmo se manifestar num prazo de 2 anos, a contar dessa entrega, tratando-se de coisa móvel, salvo se tal for incompatível com a natureza da coisa ou com as características da falta de conformidade.

<sup>2</sup> Veja-se neste sentido, Calvão da Silva, Venda de Bens de Consumo, 3ª ed., págs. 80/89. O consumidor tem ainda direito à indemnização pelos danos patrimoniais e não patrimoniais resultantes do fornecimento de bens defeituosos (art. 12.º, nº 1, da Lei 24/96), aqui não peticionados.



**REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA**  
GOVERNO REGIONAL  
SECRETARIA REGIONAL DA INCLUSÃO E ASSUNTOS SOCIAIS  
CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO

Ora, perante a falta de conformidade, foi na observância e acolhimento proporcionado por estes normativos que o Reclamante denunciou à Reclamada o defeito apresentado pelas primeiras lentes, que pagou, e que ela de seguida lhe propôs, e ele aceitou, a sua substituição por outras.

Contudo, e o acervo factual acima descrito bem evidencia, as sucessivas substituições não foram profícuas, os serviços técnicos da Reclamada ao longo de vários meses não conseguiram proporcionar ao Reclamante lentes adequadas e sem anomalias, com naturais inconvenientes para o mesmo.

Face ao inêxito na satisfação da sua pretensão, em ter óculos apropriados, vem pedir agora a resolução do contrato.

Que dizer?

A resolução consiste na destruição da relação contratual validamente constituída, operada por um acto de vontade de um dos contraentes, com base num facto posterior à celebração do contrato, com o intuito de fazer regressar as partes à situação em que elas se encontrariam se o contrato não tivesse sido celebrado, já que, em princípio, produz os mesmos efeitos da nulidade ou anulabilidade do negócio (art. 433.º do CC)<sup>3</sup>.

O direito à resolução do contrato é um dos casos admitidos na lei para a sua extinção (arts. 432.º a 436.º e 801.º, nº 2 do CC e 4.º, nº 1 do DL 67/2003). Trata-se de um direito potestativo, efectiva-se, por regra<sup>4</sup>, por declaração receptícia feita pela parte adimplente à outra parte inadimplente, só por si produtora da resolução, sem necessidade de intervenção do juiz (arts. 224.º, nº 1 e 436.º, nº 1 do CC), e tem como seu fundamento o incumprimento do contrato<sup>5</sup>.

Nos contratos de compra e venda de bens de consumo são muito mais ténues os requisitos objectivos para o exercício do direito de resolução do contrato, tal como para os demais enunciados no nº 1 do art. 4.º do DL 67/2003 (a reparação da coisa, a sua substituição e a redução do preço). Basta que o vendedor entregue uma coisa *não conforme* ao contrato para que o comprador possa lançar mão de qualquer um deles, estando a sua escolha pelo consumidor, de entre esse elenco de direitos, subordinada apenas às regras gerais do abuso de direito (cfr. nº 5 do

<sup>3</sup> Cfr., neste sentido, Antunes Varela, Das Obrigações em geral, vol. II, 7.ª ed., págs. 274/278.

<sup>4</sup> Porque pode fazer-se também por acordo das partes ou judicialmente (cfr. Pires de Lima e Antunes Varela, Código Civil Anotado, vol. I, 4.ª ed., pag. 412).

<sup>5</sup> Além das situações de não observância de prazo fixo absoluto, de um termo certo e final contratualmente estipulado, o incumprimento definitivo do contrato justificativo da resolução contratual pode resultar da impossibilidade da prestação, de perda do interesse do credor ou de recusa de cumprimento (arts. 801.º, nº 1, e 808.º do CC).



**REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA**  
GOVERNO REGIONAL  
SECRETARIA REGIONAL DA INCLUSÃO E ASSUNTOS SOCIAIS  
CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO

citado art. 4.º e art. 334.º do CC), e no que concerne ao direito de resolução do contrato basta que a desconformidade verificada não seja insignificante (nº 2 do art. 432.º, nº 2 do art. 793.º e nº 2 do art. 802.º do CC)<sup>6</sup>.

Portanto, no caso em apreço, o direito de resolução depende apenas da desconformidade do bem e a única limitação ao seu exercício é o abuso do direito, sabendo-se que só é ilegítimo o exercício de um direito quando o titular exceda manifestamente os limites impostos pela boa fé, pelos bons costumes ou pelo fim social ou económico desse direito (art. 334.º do CC).

Deste modo, sendo incontroversa a falta de conformidade dos bens em causa, diga-se que os factos assentes não permitem ter por indiciado qualquer abuso de direito. Vejamos.

O Reclamante deu durante alguns meses oportunidade à Reclamada para proceder à reparação, substituição, e entrega de lentes sem defeitos, preenchidos, no entanto, com uma série infrutífera de diversas lentes. Com tal insucesso, é natural que o Reclamante tenha perdido a confiança nos seus serviços e já não aceite nova substituição.

Por outro lado, essa desdita seguramente que lhe importou naturais inconvenientes, e a falta de conformidade reveladas não são insignificantes dado que contendem com a plena capacidade da sua visão, implicam um prejuízo funcional de relevo, pelo que nenhuma censura suscita a sua pretensão de resolução do contrato. Pedido este que se mostra fundado numa causa objectiva compreensível e em conformidade com o critério de um homem de bom senso e razoável que deve nortear esta apreciação.

De igual modo não se poderá ter esta solução pretendida como desproporcionada e excessiva face aos interesses da Reclamada, atentas a natureza da sua actividade comercial e dimensão económica, bem como o montante em causa.

Nestes termos, a resolução do contrato mostra-se de acordo com os ditames da boa fé, não traduz exercício ilegítimo de um direito, não é de considerar abusivo o seu exercício (cfr. nº 5 do art. 4.º do DL nº 67/2003 e art. 334.º do CC), e estando preenchidos os requisitos exigidos pelos artigos 2.º (al. d) do nº 2), 3.º e 4.º do DL 67/2003, procede o pedido de resolução.



Destarte, como antes referimos, na falta de disposição especial, a resolução é equiparada, quanto aos seus efeitos, à nulidade do negócio jurídico, tendo efeito retroactivo (arts. 433.º e

---

<sup>6</sup> Cfr. neste sentido, Calvão da Silva, ob. cit., págs. 80/81 e 84/87, Paulo Mota Pinto, O Anteprojecto de Código de Consumidor e a venda de bens de consumo, Estudos do IDC, vol. III, Almedina, Outubro 2006, pág. 129, Menezes Leitão, O novo regime da venda de bens de consumo, em Estudos do Instituto de Direito do Consumo, vol. II, Almedina, Janeiro 2005, págs. 57 a 59 e Acórdão do STJ de 30/09/10, Proc. nº 822/06.9TBVCT.G1.S1, disponível no site do IGFEJ.



**REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA**  
GOVERNO REGIONAL  
SECRETARIA REGIONAL DA INCLUSÃO E ASSUNTOS SOCIAIS  
CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO

434.º, nº 1 do CC), devendo ser restituído tudo o que tiver sido prestado ou, se a restituição em espécie não for possível, o valor correspondente (art. 289.º, nº 1, do CC), sendo que o art. 290.º do mesmo Código esclarece que as obrigações recíprocas de restituição que incumbem às partes por força da nulidade do negócio devem ser cumpridas simultaneamente, sendo extensivas ao caso, na parte aplicável, as normas relativas à exceção de não cumprimento do contrato.

Como tal, o Reclamante terá de restituir as lentes que detem, e a Reclamada deverá restituir o montante que ele satisfaz pela sua aquisição.

Nestes termos, procede a pretensão do Reclamante.

### **III-DECISÃO**

Por todo o exposto, julgando-se procedente a reclamação apresentada, declara-se resolvido o contrato de compra e venda celebrado entre as partes, devendo, consequentemente, o Reclamante restituir à Reclamada as lentes de óculos que possui e, por sua vez, esta restituir ao Reclamante o montante de 217,00€.

Não são devidas custas.

Notifique.

Funchal, 29/12/17

O Juiz Árbitro

(Gregório Silva Jesus)