



S. R.
REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA
Governo Regional
SECRETARIA REGIONAL DE ECONOMIA
CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO DA RAM

Processo de reclamação n.º1331/19

Antunes
n.º 1331/19
A.

Reclamante: [REDACTED]

Reclamada: [REDACTED]

Objeto da reclamação: compra e venda de colchão.

Pedido: condenação da reclamada no valor de €317,00 (trezentos e dezassete euros), equivalente ao valor do colchão adquirido.

Valor: €317,00 (trezentos e dezassete euros) – cfr. artigos 19º da Lei de Arbitragem e 306º, n.º1, do Cód. de Proc. Civil.

Frustrada a tentativa de conciliação, procedeu-se à realização da audiência de discussão e julgamento, na qual a reclamada apresentou contestação e se procedeu à tomada de declarações do reclamante e de depoimento da testemunha apresentada por este.

Com interesse para a decisão da causa, ficaram provados os seguintes factos:

- A. No dia 03.02.2019, o reclamante, após ter sido atendido por um funcionário da reclamada, adquiriu a esta um colchão de molas, no valor de 317,00 (trezentos e dezassete euros).
- B. Passado uma semana da compra, o reclamante dirigiu-se novamente à loja, pretendendo a troca do colchão por considerar que não era adequado para si.
- C. A reclamada procedeu à troca do colchão de molas por um colchão de espuma Pikolin da série Estrofe.
- D. A troca foi feita a 20.03.2019.
- E. Passados uns dias da entrega do novo colchão, o reclamante dirigiu-se novamente à loja, afirmando que este colchão também não era adequado para si.
- F. O reclamante escolheu pessoalmente os dois colchões que lhe foram entregues.
- G. A reclamada dá a faculdade aos seus clientes de devolver os produtos no prazo de 14 dias, no caso de não ficarem satisfeitos, desde que o artigo em questão não tenha sido utilizado e esteja devidamente embalado na sua embalagem original.

Factos não provados:

- A. Nas circunstâncias referidas na al. A) dos factos provados, o funcionário da reclamada prestou ao reclamado toda a informação sobre o referido colchão.
- B. O reclamante tinha conhecimento que a reclamada não procedia à troca de colchões por se tratar de um produto que está em contato com o corpo.

Por conter matéria conclusiva e/ou de direito não nos pronunciamos sobre a matéria contida nos pontos:

- 3.; 8.; 10. a 16., a partir de "não" até final; e 18. a 30. da contestação.





REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA
Governo Regional
SECRETARIA REGIONAL DE ECONOMIA
CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO DA RAM

Fundamentação da matéria de facto:

As partes estão de acordo que o reclamante, na loja da reclamada, escolheu um colchão, que lhe foi entregue, e que, passados alguns dias, devolveu-o, com o argumento de que não o satisfazia, tendo a reclamada procedido à troca desse colchão, por outro também escolhido pelo reclamante, que lhe foi entregue como tinha acontecido anteriormente, mas que igualmente não satisfiz o reclamante que voltou a tentar devolvê-lo, o que não foi aceite pela reclamada.

Das declarações prestadas pelo reclamante não resulta que tenha sido indevidamente informado sobre as características dos colchões que adquiriu, até porque se deitou em colchões idênticos aos que adquiriu que estavam expostos na loja, resultando unicamente que, após passar, pelo menos, uma noite em cada um deles, entendeu que nenhum se adequava às suas expectativas ou necessidades, tal como foi confirmado pela testemunha que apresentou, [REDACTED].

Por fim, das próprias faturas apresentadas pelo reclamante, a fls. 8 a 15 dos autos, extrai-se que as devoluções são aceites pela reclamada desde que efetuadas no prazo de 14 dias a contar da entrega do objeto e desde que este se mantenha embalado e não tenha sido usado, pelo que, estando na posse dessa informação, o reclamante não poderia deixar de conhecer as condições de devolução dos colchões.

A matéria dada como não provada resulta de ausência de prova nesse sentido, tanto mais que a reclamada não apresentou qualquer testemunha que confirmasse esses factos.

Fundamentação de direito:

O contrato celebrado entre o reclamante e a reclamada consubstancia um contrato de compra e venda de um bem de consumo, cuja disciplina jurídica está plasmada nos artigos 874º do Cód. Civil e 2º, 4º e 12º do Decreto-Lei n.º67/2003, de 8 de abril.

Este último diploma legal consagrou como direitos gerais do consumidor, além do mais, o direito à qualidade dos bens ou serviço, o direito à prevenção e o direito à reparação dos prejuízos.

De acordo com esse diploma legal, o vendedor tem o dever de entregar ao consumidor bens que sejam conformes com o contrato de compra e venda (cfr. art. 2º, n.º1), respondendo o primeiro perante o segundo por qualquer falta de conformidade que exista no momento em que o bem lhe é entregue (cfr. art. 3º, n.º1).

Resulta pois dessa lei, a imposição de uma garantia de qualidade (cfr. artigo 4º, n.º1, 2 e 4), assente, por um lado, na manutenção dessa garantia por dois anos, por outro lado, na dispensa da prova por parte do comprador da anterioridade do defeito à data da entrega do bem, embora este tenha sempre de provar a existência do defeito.





S. R.
REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA
Governo Regional
SECRETARIA REGIONAL DE ECONOMIA
CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO DA RAM

Com efeito, nas diversas alíneas do n.º2, do artigo 2º desse diploma legal elencam-se os critérios legais para a aferição da existência de desconformidade, presumindo-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, a saber:

a) não preencher todas as características descritas, em termos precisos, concretos e objetivos, pelo vendedor e/ou não cumprir os objetivos anunciados pelo profissional [cfr. 1ª parte da al. a)];

b) não apresentar 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 [cfr. 2ª parte da al. a)];

c) não ser 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 que integrou o conteúdo deste [cfr. al. b)];

d) não se revelar apto, segundo um critério objetivo, a satisfazer todas as utilizações habituais conferidas a bens do mesmo tipo [cfr. al. c)]; e

e) não apresentar as características ou a performance que, atendendo à natureza do bem, um consumidor médio podia dele razoavelmente esperar [cfr. al. d)].

Assim, 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 optar por um dos direitos previstos no artigo 4º, n.º1, do Decreto-Lei n.º67/2003, de 8 de abril, sem qualquer hierarquia entre eles, a não ser que tal se revele impossível ou constitua abuso de direito (cfr. art. 4º, n.º5), a saber:

- o direito à reparação e substituição do bem sem quaisquer encargos,
- o direito à redução do preço e
- o direito à resolução do contrato,
- podendo cumular, com qualquer um desses pedidos, o direito à indemnização por perdas e danos resultantes de falta culposa do cumprimento da obrigação de conformidade (cfr. artigos 12º, n.º1, da Lei n.º24/96, de 31 de julho, e 798º do Cód. Civil).

Para tal é necessário que a falta de conformidade seja verificada dentro do prazo da garantia legal de conformidade de dois ou de cinco anos a contar da entrega do bem, no caso, respetivamente, de coisa móvel ou imóvel (artigo 5.º, n.º1).

Nesta sede, o legislador consagrou a presunção de anterioridade no sentido de que o vício ou defeito presume-se pré-existente ao momento da entrega/fornecimento material do bem, 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





REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA
Governo Regional
SECRETARIA REGIONAL DE ECONOMIA
CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO DA RAM

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) – cfr. art. 3º, n.º2, do Decreto-Lei n.º67/2003, de 8 de abril.

Destarte, a ilusão da presunção de anterioridade e o conseqüente afastamento da garantia legal de conformidade dependem da alegação e prova da ocorrência de um facto posterior ao momento da entrega, imputável ao consumidor (nomeadamente, 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 anomalias manifestadas pelo bem e que em nada se relacionem com o dito manuseamento indevido.

Ora, resultando da matéria de facto provada que:

- (i) o reclamante escolheu qualquer um dos colchões fornecidos pela reclamada, escolha feita na própria loja e depois de experimentar um exemplar de cada um desses colchões;
- (ii) o reclamante não aponta qualquer defeito de fabrico aos colchões em causa, nem qualquer defeito surgido após as compras em causa;
- (iii) o reclamante não alega, nem prova que tenha fornecido ao funcionário da reclamada características especiais em relação aos produtos adquiridos e, como tal, não se prova que a reclamada tenha violado qualquer dever de informação;
- (iv) o reclamante utilizou qualquer um dos colchões fornecidos e sabia que não poderia devolvê-los após essa utilização,

teremos de concluir que ao reclamante não pode ser reconhecido o direito de resolver o contrato de compra do colchão, devendo, ao invés, manter-se a compra efetuada.

*
*
*
*
*
*
*
*
*
*
*
*
*
*
*
*





REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA
Governo Regional
SECRETARIA REGIONAL DE ECONOMIA
CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO DA RAM

Decisão

Pelo exposto, julgo totalmente improcedente a reclamação apresentada pelo Reclamante [REDACTED] e, em consequência, absolvo a Reclamada [REDACTED] do respetivo pedido.

Sem custas.

Notifique.

* **REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA**
Funchal, 7 de julho de 2021
Governo Regional
Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo da RAM
[Assinatura Qualificada] Filipe Duarte Freitas Câmara
Assinado de forma digital por [Assinatura Qualificada] Filipe Duarte Freitas Câmara
Dados: 2021.07.07 23:51:45 +01'00'

Filipe Duarte Freitas Câmara
(Juiz árbitro)



