

REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA

CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO

TRIBUNAL ARBITRAL

P. nº 1797/24

SENTENÇA

I - RELATÓRIO

[REDACTED] pediu que [REDACTED] cumpra o contrato de compra e venda com ele celebrado, mediante o qual adquiriu um par de sapatilhas número 43, pelo preço de € 68,60, cuja venda a reclamada anunciava em tais condições no respectivo sítio da *internet*. O reclamante alegou, ainda: efectuado o pagamento, a reclamada remeteu-lhe uma embalagem em cujo interior estava um par de sapatilhas número 40, que devolveu; não havendo disponível o número 43 do modelo que adquirira, seleccionou um de entre os propostos pela reclamada, mas esta remeteu-lhe um vale no valor despendido; o reclamante, pretendendo levantar as sapatilhas seleccionadas com o vale emitido, procurou na loja da reclamada, a qual, apesar de assumir o seu erro, disponibilizou-se para as entregar mediante o pagamento adicional de € 20, porque as mesmas já não se encontravam em promoção.

O reclamante pretende que lhe seja remetido um par de sapatilhas à sua escolha, do mesmo modelo, pelo montante já despendido, sem qualquer custo adicional, face ao lapso cometido, da inteira responsabilidade da reclamada.

A reclamada não contestou, mas, em audiência, alegou, em síntese, que as sapatilhas que o reclamante adquiriu tinham deixado de ser fabricadas e, por isso, estavam então em saldo de “fim de linha” e, depois de detectado o erro cometido na remessa da embalagem, foi constatado que já não havia qualquer par das que o mesmo inicialmente encomendara e o modelo das que ele depois seleccionou nunca esteve em promoção.

*

Inexistem nulidades, excepções ou outras questões prévias de que cumpra conhecer e que obstem ao conhecimento do mérito da causa.

Fixo a este procedimento o valor de € 68,60.

II-FUNDAMENTAÇÃO



|| Rua Direita • N.º 27 – 1.º Andar • 9050-450 Funchal || Tel.: (+351) 291 750 330 Fax: (+351) 291 750 339

|| www.madeira.gov.pt/cacc • centroarbitragem.srij@madeira.gov.pt



REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA

CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO

TRIBUNAL ARBITRAL

OS FACTOS

Com interesse para a decisão, provou-se apenas a seguinte factualidade:

1) Em Agosto de 2023, o reclamante encomendou à reclamada um par de sapatilhas número 43, pelo preço de € 68,60, cuja venda a reclamada anunciava em tais condições no respectivo sítio da *internet*.

2) Efectuado o pagamento, a reclamada remeteu ao reclamante uma embalagem em cujo interior estava um par de sapatilhas número 40, que este devolveu.

3) Não havendo disponível o número 43 do modelo que adquirira, o reclamante seleccionou um par de entre os modelos propostos pela reclamada.

4) Contudo, esta remeteu-lhe um vale no valor de € 68,60.

5) O reclamante, visando obter com o vale emitido as sapatilhas seleccionadas, procurou na RAM a loja da reclamada, a qual, apesar de assumir o seu erro, só se disponibilizou para as entregar mediante o pagamento adicional de € 20.

6) As sapatilhas aludidas em 1) e 2) eram de um modelo que tinha deixado de ser fabricado e, por isso, estava então em saldo de “fim de linha”.

7) Quando foi detectado o erro cometido na remessa da embalagem, a reclamada não tinha qualquer par do modelo das que o reclamante inicialmente encomendara.

8) A reclamada nunca teve em promoção o modelo das que o reclamante depois seleccionou.

*

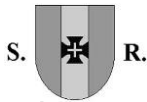
Para ter por processualmente adquirida a realidade fáctica descrita, o Tribunal formou a sua convicção a partir do exame e análise crítica da conjugação do teor dos documentos juntos aos autos (não impugnados pelas partes) com o conteúdo das declarações do reclamante e do legal representante da reclamada, [REDACTED], a única prova produzida em audiência, na medida em que tais elementos probatórios, no essencial concordantes e entre si conjugados, confluíram para a afirmação daquela realidade, não desconforme com as regras da experiência comum.

*

O DIREITO

Estamos perante um contrato de compra e venda previsto no art. 874º do CC e que deve ser considerado de consumo, atento o disposto no art. 2º/1 da Lei 24/96 (de 31/07), celebrado entre o reclamante, comprador/consumidor, e a reclamada, vendedora profissional.





REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA

CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO

TRIBUNAL ARBITRAL

Como decorrência do princípio base da nossa República, a dignidade da pessoa humana (art. 1º da CRP), o legislador constituinte consagrou, entre os demais direitos fundamentais, o direito dos consumidores à qualidade dos bens e serviços consumidos e cometeu ao Estado a incumbência prioritária, no âmbito económico e social, de garantir a defesa dos interesses e os direitos dos consumidores e assumindo que um dos objectivos da política comercial, a par da concorrência salutar dos agentes mercantis, é a protecção dos consumidores (cf. arts. 60º, 81º, 52º e 99º, também da lei fundamental).

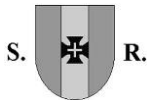
Os princípios constitucionais brevemente aludidos mostram-se mais detalhadamente materializados pelo legislador ordinário em vários diplomas, desde logo, a referida Lei 24/96, o diploma base, que também afirma o direito à protecção dos interesses económicos dos consumidores e o seu direito à informação, entre outros, procurando a igualdade material dos intervenientes nas relações jurídicas de consumo, a lealdade e a boa fé, nos preliminares, na formação e ainda na vigência dos contratos (cf. art. 1º, 3º, 4º, 5º, 8º e 9º).

Tratando-se de uma venda de bens de consumo, também resulta dos arts. 1º, 3º, 5º e 6º a 9º do DL 84/2021, de 18/10 (este diploma, que veio revogar o precedente DL 67/2003 de 8/4, procedeu à transposição da Directiva (UE) 2019/771, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 20 de Maio de 2019, relativa a certos aspectos dos contratos de compra e venda de bens, e visou reforçar os direitos dos consumidores na compra e venda de bens de consumo) que o vendedor tem o dever de entregar ao consumidor bens «*conformes com o contrato de compra e venda*», o que vale por dizer que os bens terão de, nomeadamente, corresponder «*à descrição, ao tipo, à quantidade e à qualidade*» e que detenham «*a funcionalidade, a compatibilidade, a interoperabilidade e as demais características previstas no contrato*». Isto é, exige-se que os bens ou serviços tenham as qualidades asseguradas pelo fornecedor ou necessárias para a realização daquele fim, determinado pelo objecto do contrato, também aferido pelo conteúdo das negociações conducentes à sua formação, à luz dos princípios da lealdade e da boa fé que, sobremaneira, se impõem nas relações jurídicas de consumo, tanto nos preliminares como na formação do contrato.

Estipula o art. 12º/1 do mesmo DL que o «*profissional é responsável por qualquer falta de conformidade que se manifeste no prazo de três anos a contar da entrega do bem*».

Recai sobre o consumidor o ónus da prova da falta de conformidade com o convencionado no contrato existente no momento em que o bem foi entregue à consumidora (cf. art. 342º/1 do CC).





REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA

CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO

TRIBUNAL ARBITRAL

ARR

Realmente, atendendo à matéria de facto provada, a reclamada não cumpriu a obrigação de entregar o produto em conformidade com a descrição que dele tinha sido feita no anúncio publicado para a sua venda, mas também é indiscutível que, pelo menos após a sua encomenda pelo reclamante, o cumprimento por este pretendido tornou-se impossível, uma vez que o produto já não existia com tal descrição.

Não flui da prova produzida que a aludida impossibilidade possa ser imputada à reclamada, cuja obrigação, por isso, deve considerar-se extinta (art. 790º do CC), com o consequente direito do reclamante à restituição da contrapartida por ele prestada. Mas, mesmo que resultasse inequivocamente da factualidade assente – o que não sucede – que essa impossibilidade teria sido superveniente à remessa da encomenda ao reclamante pela reclamada, por esta ainda dispor nessa data das sapatilhas por aquele pretendidas e, nessa eventualidade, se pudesse concluir que a prestação se tornou impossível por causa à mesma imputável, o credor/reclamante, independentemente do direito à indemnização – que não peticionou – apenas poderia exigir a restituição por inteiro da prestação que já realizara (cf. art 801º do CC).

Falece, pois, a pretensão formulada nestes autos pelo reclamante a que lhe seja remetido um par de sapatilhas à sua escolha, do mesmo modelo, pelo montante já despendido, sem qualquer custo adicional, ou seja, ao cumprimento pela reclamada da obrigação de entregar o produto em conformidade com a referida descrição.

Como decorre do exposto, o reclamante tem direito a receber da reclamada a quantia de € 68,60 e não apenas o vale no valor correspondente, se for essa a sua opção.

III-DECISÃO

Pelo exposto, julgo parcialmente procedente a reclamação apresentada por [REDACTED] e, conseqüentemente, condeno a reclamada [REDACTED] a pagar-lhe a quantia de € 68,60 (sessenta e oito euros e sessenta cêntimos), em substituição do vale que lhe entregou, se for essa a opção do reclamante.

Sem custas.

Notifique.





REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA

CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO

TRIBUNAL ARBITRAL

Funchal, 18/4/24

Alexandre Reis

