



Centro de Informação de Consumo  
e Arbitragem do Porto  
TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

## SUMÁRIO:

“Porque era legítimo à Requerente esperar uma qualidade do bem distinta da que se verificou, atendendo a sua natureza; seja porque, as declarações públicas prestadas pela Requerida e produtor das malhas quanto à qualidade e características das mesmas se afiguram descoincidentes com a qualidade e características verificadas, somos obrigados a concluir que os bens entregues pela Requerida à Requerente aquando da celebração do contrato de compra e venda são desconformes com o mesmo contrato, nos termos e para os efeitos do disposto no Art.º 2, n.º 1 do Decreto-Lei nº 67/2003 (alterado pelo Decreto-Lei nº 84/2008, de 21 de maio) – compra e venda de bens e consumo e garantias.”

---

Proc. n.º 3407/2017 – TAC Porto

Requerente: Susana

Requerida: Sucursal em Portugal

### 1. Relatório

- 1.1. A Requerente, na sua petição inicial, alega ter adquirido no estabelecimento da Requerida, em 24.11.2017 3 camisolas em malha, pelas quais pagou € 55,88.
- 1.2. Após ter utilizado as mesmas, ambas apresentaram borboto logo após a 1ª utilização).
- 1.3. Deu conhecimento de tal facto à Requerida em Dezembro de 2017.
- 1.4. A Requerida afirmou-lhe que o borboto existente nas malhas se deve a característica natural das fibras que compõem as peças.
- 1.5. Afirma que nunca lhe foi explicado a condição das malhas referida em 1.4.
- 1.6. As peças apresentam desconformidade para o fim com que foram adquiridas.
- 1.7. Requer, por isso, a resolução do contrato de compra e venda.
- 1.8. A Requerida, apresentou contestação em sede de audiência de discussão e julgamento em que afirma que o borboto existe nas malhas não constitui defeito, mas uma particularidade das malhas.



*Centro de Informação de Consumo  
e Arbitragem do Porto*  
TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

1.9. Considerando, por isso, que inexistente desconformidade do produto vendido, devendo o pedido da Requerente improceder.

1.10.

—

A audiência realizou-se com a presença de Requerente, Requerida.

—

## 2. Objeto do litígio

Por via de ação declarativa de condenação, nos termos em que a define o Art.º 10, ns.º 1, 2 e 3 b) do CPC, a questão colocada em apreciação a este Tribunal Arbitral, coincide com a verificação da conformidade/desconformidade dos bens vendidos com o contrato de compra e venda celebrado.

## Fundamentação

### 2.1 Factos provados:

- a. A Requerente, por contrato de compra e venda que celebrou com a Requerida em 24.11.2017, adquiriu 3 camisolas em malha
- b. Pelos bens referidos em a) a Requerente pagou à Requerida € 55,88.
- c. Logo após ter utilizado as mesmas, ambas apresentaram borboto.
- d. Deu conhecimento de tal facto à Requerida em 02 de Dezembro de 2017.
- e. A Requerida afirmou-lhe que o borboto existente nas malhas se deve a característica natural das fibras que compõem as peças.
- f. Nunca foi explicado à Requerente a condição referida em e).

### 3.2

#### Factos não provados

Toda a demais factualidade alegada.



*Centro de Informação de Consumo  
e Arbitragem do Porto*  
TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

### 3.3

#### **Motivação**

A prova positiva e negativa à factualidade levada a apreciação deste Tribunal, prendeu-se essencialmente com a prova documental carreada para os autos pelas partes e pela posição das partes assumidas em Juízo que concordam – na generalidade - com a sequência temporal dos factos, discordando apenas quanto à qualificação dos mesmos.

Para a resposta positiva aos quesitos a) e b), concorreu, em primeira linha, o acordo das partes processuais quanto à celebração do contrato de compra e venda e suas condições essenciais, bem como, a factura junta aos autos a fls. 4.

No que à resposta positiva aos quesitos c) e d) concerne, tal factualidade resulta provada pelas fotos juntas aos autos, pelas cópias das comunicações electrónicas trocadas entre Requerente e Requerida a fls 13 a 16 dos autos e pela posição das partes assumidas nos articulados e nos referidos emails. Na verdade, percebemos que a Requerente adquiriu os produtos em 24.11.2017 e que em 02.12.2017 (9 dias depois da sua aquisição) já os tinha entregue na loja, dando conta da existência de borboto nos mesmos. Pelo que, apenas podemos considerar que em tão curto espaço de tempo os bens não seriam susceptíveis de ter grande utilização.

Saliente-se ainda que, das respostas da Requerida aos emails da Requerida se percebe que as datas de aquisição e entrega dos bens com a reclamação são confirmados pela mesma.

O mesmo se diga quanto à prova que foi dada ao quesito e), que resulta claro das comunicações electrónicas trocadas entre Requerente e Requerida e juntas aos autos a fls. 13 a 16.

Por fim, a Requerida assume, quer na contestação que apresenta, quer nos e-mails que troca com a Requerida, que não informou à Requerente da susceptibilidade das malhas em questão ganharem borboto, por tal não ser um defeito, mas uma característica da malha. Sendo que, refira-se que, quanto a este ponto a Requerida também não logrou fazer qualquer prova, designadamente, de ter explicado tal facto através da sua funcionária à data da compra.

Relativamente à fixação da matéria dada como não provada, a ausência de prova, quer documental quer testemunhal, não permitiu ao Tribunal aferir da veracidade dos factos, justificando-se, desta forma, a resposta negativa dado aos mesmos.



Centro de Informação de Consumo  
e Arbitragem do Porto  
TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

### 3.4. Do Direito

Determina o Art. 2º do Decreto-Lei nº 67/2003 (alterado pelo Decreto-Lei nº 84/2008, de 21 de maio) – compra e venda de bens e consumo e garantias -, que:

*"1– O vendedor tem o dever de entregar ao consumidor bens que sejam conformes com o contrato de compra e venda.*

*2– Presume-se que os bens de consumo não são conformes com o contrato se se verificar algum dos seguintes factos:*

*a) Não serem conformes com a descrição que deles é feita pelo vendedor ou não possuírem as qualidades do bem que o vendedor tenha apresentado ao consumidor como amostra ou modelo;*

*b) Não serem adequados ao uso específico para o qual o consumidor os destine e do qual tenha informado o vendedor quando celebrou o contrato e que o mesmo tenha aceitado;*

*c) Não serem adequados às utilizações habitualmente dadas aos bens do mesmo tipo;*

*d) Não apresentarem as qualidades e o desempenho habituais nos bens do mesmo tipo e que o consumidor pode razoavelmente esperar, atendendo à natureza do bem e, eventualmente, às declarações públicas sobre as suas características concretas feitas pelo vendedor, pelo produtor ou pelo seu representante, nomeadamente na publicidade ou na rotulagem.*

*3– Não se considera existir falta de conformidade, na aceção do presente artigo, se, no momento em que for celebrado o contrato, o consumidor tiver conhecimento dessa falta de conformidade ou não puder razoavelmente ignorá-la ou se esta decorrer dos materiais fornecidos pelo consumidor."*

No caso dos autos verificamos que, aquando da celebração do contrato de compra e venda a Requerida não informou a Requerente de que os produtos por si adquiridos poderiam "ganhar borboto". De igual forma, também não nos parece que à Requerente fosse razoável expectar a ocorrência de tal facto em tão curto lapso temporal.

A Requerida defende-se, afirmando que o borboto é uma característica/particularidade das malhas e que, portanto, poderá surgir a qualquer momento.

A tese da Requerida não poderá, contudo, ter aceitação pelo presente tribunal-arbitral. Especialmente, surgindo o borboto num tão curto lapso temporal.



Centro de Informação de Consumo  
e Arbitragem do Porto

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

As regras da experiência comum dão-nos conta que após intensa (ou pelo menos regular e reiterada) utilização as malhas de qualidade não superior poderão ser susceptíveis de ganhar borboto. Contudo, não nos parece que tal seja admissível ou expectável ao fim de 8 dias. Muito menos tendo em conta que a Requerente adquiriu 3 camisolas e que, portanto, não utilizou as mesmas peças em simultâneo.

Por outro lado, e convocando o Decreto-Lei nº 67/2003 (alterado pelo Decreto-Lei nº 84/2008, de 21 de maio) – compra e venda de bens e consumo e garantias – o seu Art. 2º, n.º 2 d) remete-nos para a forma como publicamente a Requerida apresenta a qualidade das suas malhas. E esta também não é consentânea com a posição que agora assume no presente pleito.

Na verdade, da simples análise do sítio da internet da Requerida e do produtor, verificamos que a mesma dá conta publicamente da qualidade das suas malhas nos seguintes moldes:

“AS MALHAS SÃO O NOSSO ADN

*Somos embaixadores da malharia italiana no mundo. Da caxemira ao algodão, passando pela alpaca e lã merino, há mais de cinquenta anos selecionamos os melhores fios do planeta e os entrelaçamo para dar vida às nossas camisolas.”*

Informação disponível in <https://life.benetton.com/pt/a-essencia-da-marca/malhas/>

Neste condicionalismo, presume-se que os bens de consumo não são conformes com o contrato quando não apresentarem as qualidades e o desempenho habituais nos bens do mesmo tipo e que o consumidor pode razoavelmente esperar, atendendo à natureza do bem e, eventualmente, às declarações públicas sobre as suas características concretas feitas pelo vendedor, pelo produtor ou pelo seu representante, nomeadamente na publicidade ou na rotulagem – Art.º 2, n.º 2 c) do Decreto-Lei nº 67/2003 (alterado pelo Decreto-Lei nº 84/2008, de 21 de maio).

Desta forma, seja porque era legítimo à Requerente esperar uma qualidade do bem distinta da que se verificou, atendendo a sua natureza; seja porque, as declarações públicas prestadas pela Requerida e produtor das malhas quanto à qualidade e características das mesmas se afiguram descoincidentes com a qualidade e características verificadas, somos obrigados a concluir que os bens entregues pela Requerida à Requerente aquando da celebração do contrato de compra e venda são desconformes com o mesmo contrato, nos termos e para os

INSTITUIÇÃO DE UTILIDADE PÚBLICA



*Centro de Informação de Consumo  
e Arbitragem do Porto*

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

efeitos do disposto no Art.º 2, n.º 1 do Decreto-Lei nº 67/2003 (alterado pelo Decreto-Lei nº 84/2008, de 21 de maio) – compra e venda de bens e consumo e garantias.

Desta forma, nos termos do disposto no Art.º 4 do mesmo diploma legal, tem o consumidor direito a que a conformidade seja reposta sem encargos, por meio de reparação ou de substituição, à redução adequada do preço ou à resolução do contrato.

A Requerida optou pela resolução do contrato.

Determina o Art. 433º do Código Civil que, a resolução do contrato é equiparada, quanto aos seus efeitos, à nulidade e anulabilidade do negócio jurídico.

Por sua vez, o Art. 289º do mesmo Código Civil estatui que tanto a declaração de nulidade como a declaração de anulação do negócio têm efeito retroactivo, devendo ser restituído tudo o que tiver sido prestado.

Pelo que, neste circunstancialismo, deverá a Requerida devolver à Requerente a quantia de € 55,88 e a Requerente, conseqüentemente, devolver à Requerida as 3 camisolas que adquiriu, identificadas na factura dos autos de fls. 4.

#### **4. Decisão**

Face a todo o exposto, julgo a ação totalmente procedente, por não provada, declarando o contrato de compra e venda celebrado entre Requerente e Requerida resolvido e, por via disso, condena-se a Requerida a devolver à Requerida a quantia de € 55,88 e esta a devolver os bens objecto do contrato de compra e venda.

Notifique-se.

Porto, 30 de Março de 2018

O Juíz-Árbitro,

(Hugo Telinhos Braga)