



Caso do Centro de Mediação e de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Macau



Informação mais breve possível do defeito do bem ao operador comercial para o devido tratamento

Com a chegada do Ano Novo Lunar, a Hollie comprou umas botas de couro para passar os feriados. No entanto, depois de dois meses de utilização das botas, verificou que uma parte de costura no seu interior ficou rebentada. Assim sendo, a Hollie pediu à loja a reparação. Porém, a loja lamentou que não podia prestar o serviço de reparação, pois o fabricante das botas em questão já alterou a sua linha de produção pela mudança de estação.

Como a Hollie apenas comprou as botas há dois meses, apresentou assim reclamação junto do CC alegando a existência de problema qualitativo. Após a concertação do CC, as partes não conseguiram chegar a um acordo e decidiram então submeter o litígio ao Centro de Mediação e de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Macau para o resolver por arbitragem.

Na audiência arbitral, o árbitro ouviu as partes e tomou conhecimento de que a Hollie continuou a calçar as botas mesmo após a verificação da brecha, e que as partes não convencionaram o serviço de reparação gratuito durante o negócio. Tendo em conta o tempo entre a data de compra e a data em que se exigiu a reparação das botas, a forma e a duração de utilização, o árbitro considerou que a brecha resultaria da má costura antes de venda, ou da quebra negligente de linha durante a utilização. Pelo exposto, como não se conseguiu provar a existência do tal defeito das botas antes da venda, a Hollie não tinha direito à substituição das botas.

Aliás, apesar de as partes não terem convencionado a reparação gratuita na transacção, o estabelecimento está obrigado a garantir o bom funcionamento da coisa vendida por força dos usos comerciais (artigo 914.º do Código Civil)¹. Neste sentido, tendo em consideração a obrigação de prestar certos serviços pós-venda ao consumidor pelo estabelecimento, o árbitro julgou que o estabelecimento em causa devia reparar as botas da Hollie, cabendo às partes negociar os custos da reparação pela falta de convenção prévia.

¹ Após a entrada em vigor da Lei n.º 9/2021 (Lei de protecção dos direitos e interesses do consumidor) em 1 de Janeiro de 2022, aplica-se aos negócios entre o consumidor e o operador comercial prioritariamente essa lei e subsidiariamente o Código Civil.