



SENTENÇA

PROC N.º. 1735/2022

CICAP

PORTO

Requerente: devidamente
identificada nos autos.

Requerida:

., devidamente identificada nos autos.

SUMÁRIO: DL n.º. 84/2021, de 18/10; Código Civil relativo aos danos
morais

Vem a requerente solicitar a condenação da requerida no pagamento da quantia de 435,00 € relativa a danos patrimoniais e por danos não patrimoniais num montante nunca inferior a 600,00 €, o que perfaz a quantia de 1035,00 €,

Pois que,

Em 23/7/2022 a requerente deslocou-se ao estabelecimento comercial da requerida e experimentou uma peça de vestuário (vulgo macacão) com o preço de 435,00 €.

Ao experimentar verificou que o fecho custava a fechar, mas a com o auxílio da colaboradora da requerida, este fechou não apresentando qualquer problema.





RAL I
CICAP I

CENTROS DE ARBITRAGEM
Resolução Alternativa de Litígios de Consumo

CENTRO DE INFORMAÇÃO DE CONSUMO E
ARBITRAGEM DO PORTO

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

A requerente comprou-o para o usar em duas festividades uma de aniversário e outra de batismo.

A peça de vestuário referida ascendeu à quantia de 435,00 €, que foram pagos pela requerente.

Em 24/7 no dia da festa de aniversário, a requerente preparava-se para a usar e verificou que não tinha presilha e que existia uma costura descosida e que o fecho abria-se.

Não conseguiu usar a referida peça de vestuário.

Em 25/7, a requerente foi reclamar do sucedido no estabelecimento comercial da requerida e a peça foi enviada para a fábrica para suprir os defeitos.

Em 10/8 a requerente foi levantar a peça de vestuário e para a usar na festa de batismo em 11/8.

A peça não foi experimentada em loja, mas a requerente quando o pretendeu vestir no dia 11/8, percebeu que o fecho se encontrava com o mesmo defeito, pois que simplesmente abria na totalidade depois de fechado.

Descontente não pode usar a peça de vestuário na festa.

Neste sentido efetuou o pedido acima transcrito.

A requerida devidamente citada apesentou contestação onde impugna todos os factos que estejam em contradição com a defesa considerada no seu conjunto.

Assim,

Refere que a peça de vestuário se encontrava disponível nos tamanhos 44 e 46, sendo que o tamanho 44 estava já reservado para outra cliente da requerida e que esta o cedeu





O tamanho 44 foi experimentado pela requerente, tendo existido dificuldade em fechá-lo nas costas, tendo a requerida alertado que o “macacão” estaria demasiado pequeno para a sua estrutura corporal.

A requerida, através das suas colaboradoras, aconselharam a requerente a experimentar o tamanho 46, o que foi recusado pela requerente.

O tamanho 44 era inferior ao tamanho adequado para a requerente e este encontrava-se em esforço no que respeita ao tecido, costuras e fecho, existindo uma excessiva pressão sobre os mesmos.

Mesmo assim, a requerente adquiriu o tamanho 44.

Em 25/7/22, a requerida enviou uma sms à requerente para uma prova e esta devolveu o macacão em mão, numa saca, apontando defeitos no fecho, designadamente que estava danificado e que o nunca tinha conseguido usar.

A peça de vestuário entregue apresentava sinais de uso, estava amachucado, amarrotado, com manchas de sujidade.

Mesmo assim, a requerida disponibilizou-se para reparar ou substituir o bem, e a requerida aceitou o envio da peça de vestuário para a marca para ser reparada e restabelecida a conformidade.

Após o reporte dos defeitos apresentados em loja, foi enviada sms à requerente passados 17 dias para que esta o levantasse.

Em 10/8 a requerida foi avisada que o macacão estaria reparado, tendo o fecho deste sido testado na presença da requerente e estava em condições.

Em 11/8 a requerente reclamou novamente de defeitos no macacão.

Em 2/9/22 a requerida já dispunha em sua posse um macacão novo e enviou uma sms para levantamento e a requerente não atendeu nem deu qualquer resposta.





RAL I
CICAP I

CENTROS DE ARBITRAGEM
Resolução Alternativa de Litígios de Consumo

CENTRO DE INFORMAÇÃO DE CONSUMO E
ARBITRAGEM DO PORTO

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

Foram ouvidas as partes, requerente e requerida através da sua representante.

Ambas reiteraram as alegações factuais efetuadas nas suas peças processuais, o que em nada contribuiu para a descoberta da verdade material.

Testemunhas indicadas pela requerente -

filha da requerente e residente com a mesma.

Refere que foi a colaboradora que mostrou a peça à requerente e que como estava grande trocou-a pelo número abaixo. Na loja apresentava-se bem, mas quando a requerente o vestiu, este abriu no fecho. No dia seguinte a requerente levou-o à loja.

Sabe que o fecho abre na totalidade depois de ter sido fechado.

O "macacão" foi sempre devolvido para reparar o fecho e nunca pode ser usado.

companheiro e residente com a requerente.

Refere que a requerente nunca usou o macacão e que o fecho abria pelo meio.

Ouidas as testemunhas indicadas pela requerida:

funcionária de balcão da requerida refere que a requerente pretendia experimentar o tamanho 44, que já estava reservado para uma outra cliente e que a sua colega pediu autorização para que a requerente o pudesse vestir. Diz ainda que havia um problema com o fecho, porque este abria, mas que sentiu um pouco de esforço para o fechar.





RAL I
CICAP I

CENTROS DE ARBITRAGEM
Resolução Alternativa de Litígios de Consumo
CENTRO DE INFORMAÇÃO DE CONSUMO E
ARBITRAGEM DO PORTO

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

Que nunca houve qualquer recusa na reparação da peça de vestuário e ainda que foi encomendada uma outra peça, igual, da mesma marca, modelo e tamanho, comprada no fornecedor pela requerida, para substituir a anterior.

Informaram a requerente que a peça de vestuário já tinha chegado, efetuaram telefonemas e enviaram sms, mas esta nunca foi levantada.

A requerente insistiu no tamanho 44, mas porque a ajudou a vestir, sentiu que o fecho custava a fechar na parte do peito e nas costas.

Sabe ainda que a requerente o devolveu em mau estado.

funcionária de balcão no estabelecimento comercial da requerida.

Foi quem atendeu a requerente.

Entregou o tamanho 46 para que a requerente vestisse, mas esta solicitou o tamanho abaixo (44), que até já estava reservado para uma cliente, que o cedeu.

Estava justo a apertar nas costas e peito e com os movimentos cederia.

Ponderados todos os factos, a legislação aplicável, cumpre decidir,

O DL n.º. 84/2021/18/10, contém uma hierarquia a respeitar relativa ao modo de resolução dos problemas existentes no âmbito do direito do consumo.

Assim, existindo alguma desconformidade o consumidor terá direito à reparação do bem, e se esta não for possível, à substituição deste; à redução do preço e por último à resolução contratual, quando nenhuma





RAL I
CICAP I

CENTROS DE ARBITRAGEM
Resolução Alternativa de Litígios de Consumo

CENTRO DE INFORMAÇÃO DE CONSUMO E
ARBITRAGEM DO PORTO

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

das outras for possível ou viável (conforme dispõe o art. 15.º da referida legislação)

Ora,

A requerida procedeu à reparação do fecho, e posteriormente uma vez que o problema persistia, a requerida encomendou uma outra peça de vestuário, sem qualquer custo para a requerente, igual, do mesmo modelo, cor, tecido e tamanho para substituir a anterior e assim satisfazer a requerente.

A requerente apesar dos esforços da requerida nunca a foi levantar.

No que se refere ao pedido solicitado por danos morais em quantia nunca inferior a 600,00 €, desde já se diz que não foram alegados, nem foi efetuada qualquer prova que os fundamente, que os justifique. Dispõe a lei que apenas devem ser atendidos os danos morais que pela sua gravidade justifiquem a atenção do direito

Artigo 496.º - (Danos não patrimoniais)

1. Na fixação da indemnização deve atender-se aos danos não patrimoniais que, pela sua gravidade, mereçam a tutela do direito.

O caso em apreço respeita apenas a uma simples questão de direito do consumo, que no final ficou solucionada, todavia, não logrou obter a cooperação da requerente, uma vez que esta não foi levantar a peça de vestuário encomendada, substituindo a anterior.

Daí que, não é aceite o requerido no que respeita aos danos não patrimoniais e por isso improcede o pedido.





No que respeita à peça de vestuário em causa (macacão) esta foi substituída pela requerida tendo sido a requerente informada que a peça já teria chegado à loja e que poderia levantá-la.

A requerente/consumidora não cooperou e, portanto, a peça em causa continua em posse da requerida, tendo-a exibido em sede de julgamento e portanto, deverá ser entregue à requerente, substituindo a anterior, solucionando-se o diferendo.

Face ao exposto,

Julga-se a presente ação totalmente improcedente e, em consequência, absolve-se a requerida dos pedidos formulados pela requerente.

Sem custas por não serem devidas

Registe e notifique

Porto, 4 de setembro de 2023

Rui Moreira Chaves

Juiz árbitro

