



Sentença

Processo n.º:1481/23

Reclamante:

Reclamada

Sumário

I – Como subtipo do contrato de compra e venda, surge o contrato de compra e venda de consumo, ao qual se aplica o Código Civil, enquanto lei geral, a Lei n.º 24/96, de 31 de Julho, que estabelece o regime legal aplicável à defesa dos consumidores, e outros diplomas de proteção dos consumidores, especialmente o DL n.º 84/2021, de 18/10, que procede à transposição para o direito interno da Diretiva n.º 1999/44/CE, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 25 de Maio, relativa a certos aspetos da venda de bens de consumo e das garantias a ela relativas, com vista a assegurar a proteção dos interesses dos consumidores.

II – Dada a dificuldade da prova da existência do defeito à data da entrega, quando ele se manifesta ao longo de um período relativamente longo, a lei, protegendo o consumidor, consagra a presunção de que a falta de conformidade verificada dentro do referido prazo, faz presumir que o defeito já existia à data da entrega, salvo quando tal for incompatível com a natureza da coisa ou com as características da falta de conformidade.

IV – Assim, o consumidor/comprador apenas tem de fazer a prova do defeito da coisa – da falta de conformidade/facto base da presunção.

1. Relatório

1.1 O Reclamante pretende reembolso da quantia paga pelos sapatos em virtude de considerar que o material dos mesmos é de fraca qualidade.

1.2. Não foi possível a conciliação entre as partes, pelo que se passou de imediato para a audiência de julgamento arbitral.

1.3 A Reclamada alegou mau uso dos sapatos.





2. Objeto do Litígio

O objeto do litígio corporiza-se na seguinte questão: saber se assiste ou não ao Reclamante o direito à devolução da quantia paga 69,95 Euros.

3. Fundamentação

3.1 Dos Factos

1. No dia 14.04.22, o Reclamante adquiriu um par de sapatos no estabelecimento _____, sito no _____, Porto, pelo valor de 69,95 Euros, cf. Doc 1;
2. O Reclamante informou o Tribunal que tem mais sapatos, que tal nunca lhe aconteceu, e que os sapatos objeto do litígio tiveram uma utilização normal;
3. O Reclamante alegou que os sapatos estão em bom estado de conservação;
4. O Reclamante informou que no sapato do pé esquerdo a pele rompeu na parte superior, o que considera estranho pelo fato de não estar em contacto com qualquer objeto ou superfície;
5. O Reclamante alega que apresentou reclamação dado que facilmente se compreende que a pele está em más condições, Cf. Doc 2;
6. O Reclamante referiu que a Reclamação se deve unicamente a este aspeto;
7. O Reclamante informou ainda que cinco dias apos a reclamação, recebeu uma chamada do gerente de loja, informando que a reclamação não tinha sido aceite;
8. O Reclamante alegou que o gerente tentou dissuadi-lo, por duas vezes, a não enviar os sapatos para o controlo de qualidade;
9. O Reclamante sublinhou ainda o facto de os cinco dias que mediaram a reclamação por si apresentada e a resposta da loja, inclusive no meio de um período festivo, Páscoa, revelarem, com toda a probabilidade, que os sapatos nunca saíram da loja para serem analisados;
10. O Reclamante exarou também reclamação no Livro de Reclamações da Reclamada, cf. Doc 3.

3.1.1 Dos Factos Provados

Resultam provados os seguintes factos:

Por prova documental: 1, 5 e 10.

Por declaração na audiência arbitral: 2, 3, 4, 6 e 7.

3.1.2 Dos Factos Não Provados





Resultam não provado os seguintes factos: 8 e 9.

3.2. Motivação

O Tribunal Arbitral formou a sua convicção do seguinte modo:

- a) Quanto aos factos n.ºs 1, 5 e 10 por documentos juntos aos autos;
- b) Quanto aos restantes factos provados, por declarações do Reclamante e da testemunha da Reclamada na audiência de julgamento.
- c)

O Tribunal alicerçou, ainda, a sua convicção nos factos acessórios apresentados na audiência de julgamento.

3.3 Do Direito

O Reclamante, na sua reclamação inicial, solicitou a restituição do valor pago pelos sapatos.

Da matéria de facto resultou provado que as partes celebraram um contrato de compra e venda, tendo sido pago, pelo Reclamante, o montante de 69,95 Euros,

As partes são, por um lado um profissional (Reclamada) e, por outro uma pessoa singular, consumidor (Reclamante), tendo este adquirido o bem objeto do litígio para satisfação de necessidades pessoais.

Estamos perante uma relação jurídica de consumo enquadrável no DL 24/96 de 31 de julho, na sua versão atualizada, e no DL 84/21 de 18 de outubro.

A questão a decidir por este Tribunal Arbitral assenta em saber se assiste ou não ao Reclamante o direito à devolução do valor pago.

Nos termos do artigo 5.º, o profissional deve entregar ao consumidor bens que cumpram os requisitos constantes dos artigos 6.º a 9.º, assumindo este, nos termos do artigo 12.º a responsabilidade por qualquer falta de conformidade que se manifeste no prazo de três anos a contar da entrega do bem.

De referir que o legislador estabeleceu uma presunção a favor do consumidor, consubstanciando no artigo 13.º que a falta de conformidade que se manifeste num prazo de dois anos a contar da data de entrega do bem presume-se existente à data da entrega do bem, salvo quando tal for incompatível com a natureza dos bens ou com as características da falta de conformidade.

Assim, o consumidor/comprador apenas tem de fazer prova da falta de conformidade (aliás, o que fez o Reclamante quando dirigiu as reclamações à Reclamada dentro do prazo estabelecido) - facto base da presunção -, sem que sobre si impendam os ónus de alegar e provar a causa concreta da origem da mesma e a sua existência à data da entrega. Cf. artigos 342.º, n.º 1, 349.º e 350.º, n.º 1 do Código Civil.

De acordo com o disposto no DL 84/2021, o consumidor poderá optar entre a reparação e a substituição, salvo se for física ou legalmente impossível ou implicar custos desproporcionados.

Apenas poderá lançar mão da resolução do contrato se a gravidade da falta de conformidade o justificar ou o bem tenha perecido ou se tenha deteriorado devido à falta de conformidade, por causa não imputável ao consumidor.





Ora, perante a factualidade apresenta e provada, atendendo à natureza do bem, sapatos, entende-se razoável a substituição do bem em causa por outro bem igual ou semelhante, de idênticas características.

Caso não seja possível, deverá proceder-se à devolução do valor do bem.

4. Decisão

Em face do exposto, condena-se a Reclamada:

- a proceder à substituição dos sapatos adquiridos pelo Reclamante por outros da do mesmo modelo ou equivalente;

caso não seja possível,

- a restituir ao Reclamante o valor que este pagou pelos sapatos 69,95Euros;

Notique-se nos termos do artigo 15º, nº 2 do Regulamento

Porto, 12.02.24

A Juiz-Árbitro

Mania pão Mimoso

