

**RAL I**CENTROS DE ARBITRAGEM
Resolução Alternativa de Litígios de Consumo

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

SENTENÇA**PROC N°. 1245/2025****TAC****MAIA****SUMÁRIO:**

- A celebração de um contrato de compra e venda, como contrato bilateral e sinalagmático, traduz obrigações para ambas as partes. No caso a requerente obriga-se a efetuar o pagamento do preço e a requerida obriga-se a entregar o bem, cumprindo as condições de conformidade previstas e anunciadas pela requerida.
- Apesar do bem ser usado, este foi anunciado com tendo apenas um defeito que à requerente pareceu insignificante e de fácil resolução. Todavia, existia outro defeito para além do anunciado que não foi indicado nem publicitado, pois que se o tivesse sido a requerida não teria celebrado o negócio.
- A requerida violou as regras previstas na LDC, no DL n°. 84/2021, de 18/10 e no DL n°. 24/2014, ora indicadas.
- Daí a sentença proferida.

- Indicação e identificação das partes processuais:

Maia

CÂMARA MUNICIPAL DA MAIA

PR. DO DOUTOR JOSÉ VIEIRA DE CARVALHO 4470-202 MAIA
TEL. 229 408 633 · FAX 229 408 634 · tac@cm-maia.pt · www.cm-maia.pt
1/1



Requerente: , devidamente identificada nos autos.

Requerida: , devidamente identificada nos autos

- Saneamento do processo

Inexistem nulidades ou outras irregularidades que cumpra sanar.

Não foram alegadas exceções que cumpra conhecer.

O tribunal é competente em todas as suas vertentes.

As partes são legítimas.

A matéria encontra-se na livre disponibilidade das partes e encontra-se devidamente disciplinada por lei.

- Valor da causa

Fixa-se o valor da presente reclamação na quantia de 60,00 €

- Do pedido formulado pela requerente

Vem a requerente solicitar a declaração de resolução contratual e a condenação da requerida no reembolso à requerente da quantia de 60,00 €.



- com base nos seguintes fundamentos factuais plasmados na reclamação efetuada (em síntese)

Em 22/4/25, a requerente comprou on line, no web site da requerida, umas sapatilhas com defeito assinalado de uma costura aberta no calcanhar, pela quantia de 60,00 €. (doc junto)

O defeito assinalado seria costurado e o bem ficaria como novo, doc junto.

Após o recebimento do produto verificou desde logo que o defeito não era apenas o assinalado mas ainda um outro que consistia no descolamento dos brilhantes dos sapatos, sendo que muitos deles já estavam em falta.

Tal defeito nunca esteve assinalado, nem foi referido aquando da compra.

Em 5/5/25, a requerente apresentou reclamação – doc junto

- A citação da requerida

A requerida foi devidamente citada.

Não se apresentou em audiência de julgamento arbitral, não deduziu contestação, não indicou prova documental nem testemunhal.

- A prova

- Declarações de parte da requerente

Para além dos factos que constam na reclamação e que aqui se dão por reproduzidos uma vez que foram reiterados em audiência arbitral, em sede de declarações de parte realçou as datas da compra (5/12/24)

Que nunca usou as sapatilhas.

- Apreciação da prova

As declarações de parte da requerente foram esclarecedoras e reiteraram o teor dos factos alegados na reclamação.

Nenhum dos factos foi impugnado.

Dão-se, assim, como provados todos os factos constantes da reclamação e que respeitam à responsabilidade da requerida nos danos reclamados e na quantia de 60,00 €.

- A legislação aplicável

Desde logo a LDC, Lei n.º 24/96, de 31 de julho, LEI DE DEFESA DO CONSUMIDOR, na sua versão atualizada, dispõe no artigo 2.º, sob a epígrafe, “definição e âmbito” que considera como consumidor todo aquele a quem sejam fornecidos bens, prestados serviços ou transmitidos quaisquer direitos, destinados a uso não profissional, por pessoa que exerça com carácter profissional uma atividade económica que vise a obtenção de benefícios (1). No artigo 3.º, sobre os direitos do consumidor, refere-se que o consumidor tem direito, entre outros: (a) à qualidade dos bens e serviços, (f) à prevenção e à reparação dos danos patrimoniais ou não patrimoniais que resultem da ofensa de interesses ou direitos; (g) à proteção jurídica e a uma justiça acessível e pronta. O artigo 4.º, relativo ao



CÂMARA MUNICIPAL DA MAIA

PR. DO DOUTOR JOSÉ VIEIRA DE CARVALHO 4470-202 MAIA
TEL. 229 408 633 · FAX 229 408 634 · tac@cm-maia.pt · www.cm-maia.pt
4/4



direito à qualidade dos bens e serviços, refere-se que os serviços destinados ao consumo devem ser aptos a satisfazer os fins a que se destinam e a produzir os efeitos que se lhes atribuem, segundo as normas legalmente estabelecidas, ou, na falta delas, de modo adequado às legítimas expectativas do consumidor. Por sua vez, o art. 12º. nº. 1, dispõe que o consumidor tem direito à indemnização dos danos patrimoniais e não patrimoniais resultantes do fornecimento de bens ou prestações de serviços defeituosos.

Cfr ainda os arts 5, 6, 7, 12, 13, 15, do DL nº. 84/2021, de 18 de outubro, que se transcrevem na parte aplicável.

Artigo 5.º - Conformidade dos bens - O profissional deve entregar ao consumidor bens que cumpram os requisitos constantes dos artigos 6.º a 9.º (...)

Artigo 6.º - Requisitos subjetivos de conformidade - São conformes com o contrato de compra e venda os bens que: a) Correspondem à descrição, ao tipo, à quantidade e à qualidade e detêm a funcionalidade, a compatibilidade, a interoperabilidade e as demais características previstas no contrato de compra e venda; b) São adequados a qualquer finalidade específica a que o consumidor os destine, de acordo com o previamente acordado entre as partes (...)

Artigo 7.º - Requisitos objetivos de conformidade - 1 - Para além dos requisitos previstos no artigo anterior, os bens devem: a) Ser adequados ao uso a que os bens da mesma natureza se destinam; b) Correspondem à descrição e possuir as qualidades da amostra ou modelo que o profissional tenha apresentado ao consumidor antes da celebração do contrato, sempre que aplicável; (...)

Artigo 12.º - Responsabilidade do profissional em caso de falta de conformidade - 1 - O profissional é responsável por qualquer falta de conformidade que se manifeste no prazo de três anos a contar da entrega do bem. 4 - O prazo referido no n.º 1 suspende-se desde o momento da comunicação da falta de conformidade até à reposição da conformidade pelo profissional, devendo o consumidor, para o efeito, colocar os bens à disposição do profissional sem demora injustificada. 5 - A comunicação da falta de conformidade pelo consumidor deve ser efetuada, designadamente, por carta, correio eletrónico, ou por qualquer outro meio suscetível de prova, nos termos gerais.

Artigo 13.º - Ónus da prova 1 - 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. 4 - Decorrido o prazo previsto no n.º 1, cabe ao consumidor a prova de que a falta de conformidade existia à data da entrega do bem.

Artigo 15.º Direitos do consumidor 1 - Em caso de falta de conformidade do bem, e nas condições estabelecidas no presente artigo, o consumidor tem direito: a) À reposição da conformidade, através da reparação ou da substituição do bem (...); b) À redução proporcional do preço; ou c) À resolução do contrato (...).

E, ainda, a Lei nº. 24/2014 de 14/2, que estabelece um direito de livre resolução contratual dentro do prazo legal estabelecido.

Transcrevem-se os preceitos, na parte aplicável:

Artigo 10.º - Direito de livre resolução nos contratos celebrados à distância ou celebrados fora do estabelecimento

1 - O consumidor tem o direito de resolver o contrato sem incorrer em quaisquer custos, para além dos estabelecidos no n.º 3 do artigo 12.º e no artigo 13.º, quando for caso disso, e sem necessidade de indicar o motivo, no prazo de 14 dias ou, nos contratos celebrados fora do estabelecimento comercial a que se referem as subalíneas ii) e vi) da alínea i) do artigo 3.º, no prazo de 30 dias, a contar: a) Do dia da celebração do contrato, no caso dos contratos de prestação de serviços; b) Do dia em que o consumidor ou um terceiro, com exceção do transportador, indicado pelo consumidor adquira a posse física dos bens, no caso dos contratos de compra e venda (...)

Artigo 11.º - Exercício e efeitos do direito de livre resolução

1 - O consumidor pode exercer o seu direito de livre resolução através do envio do modelo de «Livre resolução» constante da parte B do anexo ao presente decreto-lei, ou através de qualquer outra declaração inequívoca de resolução do contrato.
2 - Para efeitos do presente decreto-lei considera-se inequívoca a declaração em que o consumidor comunica, por palavras suas, a decisão de resolver o contrato designadamente por carta, por contacto telefónico, pela devolução do bem ou por outro meio suscetível de prova, nos termos gerais.



3 - Considera-se exercido o direito de livre resolução pelo consumidor dentro do prazo quando a declaração de resolução é enviada antes do termo dos prazos referidos no artigo anterior.

4 - Quando no sítio na Internet do fornecedor de bens ou prestador de serviços seja possibilitada a livre resolução por via eletrónica e o consumidor utilizar essa via, o fornecedor de bens ou prestador de serviços, acusa, no prazo de 24 horas, ao consumidor a receção da declaração de resolução em suporte duradouro.

5 - Incumbe ao consumidor a prova de que exerceu o direito de livre resolução, nos termos do presente decreto-lei

6 - O exercício do direito de livre resolução extingue as obrigações de execução do contrato e toda a eficácia da proposta contratual, quando o consumidor tenha feito tal proposta.

7 - São nulas as cláusulas contratuais que imponham ao consumidor uma penalização pelo exercício do direito de livre resolução ou estabeleçam a renúncia ao mesmo.

Artigo 12.º - Obrigações do fornecedor de bens ou prestador de serviços decorrentes da livre resolução

1 - No prazo de 14 dias a contar da data em que for informado da decisão de resolução do contrato, o fornecedor de bens ou prestador de serviços deve reembolsar o consumidor de todos os pagamentos recebidos, incluindo os custos de entrega do bem nos termos do n.º 2 do artigo 13.º

6 - O incumprimento da obrigação de reembolso dentro do prazo previsto no n.º 1, obriga o fornecedor de bens ou prestador de serviços a devolver em dobro, no prazo de 15 dias úteis, os montantes pagos pelo consumidor, sem prejuízo do direito do consumidor à indemnização por danos patrimoniais e não patrimoniais.

Cumpre decidir

Face ao exposto,

Julga-se a presente reclamação totalmente procedente porque provada e, consequentemente, condena-se a requerida na totalidade do pedido.

Taxa de arbitragem a cargo da requerida



RAL | CENTROS DE ARBITRAGEM
Resolução Alternativa de Litígios de Consumo

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

Registe e notifique

Maia, 3 de outubro de 2025

Rui Moreira Chaves

Juiz árbitro



CÂMARA MUNICIPAL DA MAIA

PR. DO DOUTOR JOSÉ VIEIRA DE CARVALHO 4470-202 MAIA
TEL. 229 408 633 · FAX 229 408 634 · tac@cm-maia.pt · www.cm-maia.pt
8/8

Protocolo com o Centro de Informação e Arbitragem do Porto