

**SENTENÇA**

**PROC Nº. 3017/2025**

**TAC**

**GAIA**

**Reclamante:** [REDACTED], devidamente identificado nos autos.

**Reclamada:** [REDACTED] devidamente identificada nos autos.

**SUMÁRIO:**

Opera a resolução contratual nos termos civis e em termos da legislação do consumo, quando o reclamante apresenta a devida reclamação e a reclamada não diligencia no sentido da apresentação de qualquer solução para o problema relatado e do qual tem pleno conhecimento.

Sem alternatividade de outra solução e nos termos legais que se aplicam em concreto na presente situação, o reclamante tem direito à resolução contratual.

Legislação

LDC; DL nº. 84-2021 de 14/10, Código Civil

- Do pedido

Vem o reclamante solicitar a resolução contratual e consequentemente, o pagamento da quantia de 120,00 €, relativa ao preço pago.

- Saneamento processual

O tribunal é competente e as partes são legítimas.

Inexistem exceções alegadas ou que oficiosamente cumpra conhecer.

- Fixação do valor da causa

Fixa-se o valor da reclamação na quantia de 120,00 €.

- A reclamação (em síntese)

Em 30/10/2025, o reclamante comprou um par de botas à reclamada, pelo qual pagou a quantia de 120,00 € (doc 1)

O produto foi utilizado pelo reclamante apenas duas vezes, em tempo seco.

Após a utilização verificaram-se de imediato manchas de humidade no exterior das botas, com origem no interior – doc 2

As palmilhas e os pés do reclamante ficaram completamente molhados. – doc 3

O calçado em causa não permite a adequada respiração/ventilação dos pés, provocando humidade excessiva, que fica visível do exterior causando manchas.

O reclamante comunicou tais factos à reclamada em 23/11/25.

Em 18/12, foi-lhe comunicado pela reclamada que a reclamação não tinha sido aceite, sem qualquer justificação.

A carta que lhe foi apresentada não contém qualquer justificação técnica, nem relatório que justifique a decisão.

- A citação

Devidamente citada a reclamada, não contestou, não compareceu em audiência de julgamento arbitral, nem se fez representar.

- Da prova

- Declarações de parte do reclamante

Ouvido em sede de declarações de parte o reclamante confirmou todos os factos constantes da reclamação e que aqui se dão por inteiramente reproduzidos.

Acrescentou que efetuou árias reclamações, que o produto foi analisado pela reclamada e que esta declinou a responsabilidade sobre o mesmo.

O reclamante não consegue utilizar o produto, por força dos factos descritos, pelo que sem qualquer solução proposta pela reclamada, este perdeu todo o interesse no mesmo.

- Análise da prova e legislação aplicável

Dão-se como provados todos os factos constantes da reclamação e alegados pelo reclamante.

- Cumpre decidir

Dispõe a legislação do direito do consumo mais precisamente a LDC – Lei nº. 24/96 de 31/7, que se baseia nos ditames constitucionais do artº. 60º. da CRP, que o consumidor tem direito, entre outros à qualidade da prestação do serviço e à proteção dos interesses económicos (arts 3, 4, 9) e ainda à reparação dos danos patrimoniais e não patrimoniais que lhe sejam causados pela prestação de serviços defeituosos (art 12º.)

De acordo com o DL nº. 84/2021, de 14/10, aplicável ao caso em apreço, o consumidor (reclamante) nos termos dos arts 12º. 13º., 15º. e 20º., tem direito à reposição da desconformidade que legalmente se presume, através da resolução contratual sempre que (nº. 4 do art 15º.)

a) O profissional: i) Não tenha efetuado a reparação ou a substituição do bem; ii) Não tenha efetuado a reparação ou a substituição do bem nos termos do disposto no artigo 18.º; iii) Tenha recusado repor a conformidade dos bens nos termos do número anterior; ou iv) Tenha declarado, ou resulte evidente das circunstâncias, que não vai repor os bens em conformidade num prazo razoável ou sem grave inconveniente para o consumidor; b) A falta de conformidade tenha reaparecido apesar da tentativa do profissional de repor os bens em conformidade; c) Ocorra uma nova falta de conformidade; ou d) A gravidade da falta de conformidade justifique a imediata redução do preço ou a resolução do contrato de compra e venda.

Assim,

Tudo ponderado, a legislação aplicável, os factos dados como provados.

A reclamada incumpriu a legislação supra e referente ao contrato de compra e venda celebrado com o reclamante, sem do que não

cuidou de apresentar qualquer solução para o problema existente e do qual tem pleno conhecimento.

Existe, pois, uma clara violação da legislação relativa ao direito do consumo.

Assim, em termos de responsabilidade civil esta incorre em responsabilidade contratual.

O reclamante perdeu o interesse no produto comprado à reclamada e identificado na presente reclamação, pelos factos expostos uma vez que não satisfaz de todo a pretensão e a utilização pretendidas, nem a finalidade para a qual este o adquiriu,

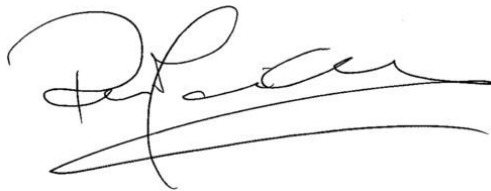
Assim, determina-se nos termos do artº. 433 do CC, a resolução contratual, sendo que esta ocorre devido a cumprimento defeituoso do contrato o que leva a extinção deste por força do não cumprimento das obrigações assumidas pela reclamada, tornando o contrato sem efeito. Produz efeitos retroativos, obrigando à restituição do que foi prestado, salvo se contrariar a vontade das partes ou a finalidade da resolução.

Julga-se

a presente reclamação procedente, e em consequência, resolve-se o contrato, condenando-se a reclamada a efetuar o pagamento ao reclamante da quantia de 120,00 €.

Custas (taxas arbitrais) a cargo da reclamada

Vila Nova de Gaia, 24 de fevereiro de 2026



Rui Moreira Chaves  
Juiz árbitro