

SENTENÇA ARBITRAL

Processo n.º 1346/2026

Reclamante: F [REDACTED]

Reclamada: D [REDACTED]

Sumário

- I. O calçado destinado a utilização desportiva ou em ambiente exterior deve conservar, durante um período razoável, a integridade da sua estrutura, não sendo conforme com o contrato quando apresenta descolamento generalizado do rebordo após reduzida utilização.
- II. Manifestando-se a falta de conformidade dentro dos dois anos posteriores à entrega, presume-se que já existia nessa data, incumbindo ao profissional ilidir essa presunção.
- III. A reduzida utilização do calçado, evidenciada pelo bom estado do interior e da sola, é incompatível com um descolamento integral ou significativo do rebordo causado por desgaste normal.
- IV. Tendo o profissional recusado a reposição da conformidade e efetuado apenas um reembolso parcial, assiste ao consumidor o direito à resolução do contrato e à restituição da parte do preço ainda não devolvida.

1. Relatório

1.1. Audiência

Realizou-se audiência de julgamento, à qual compareceu a Reclamante.

A Reclamada, apesar de regularmente citada, não apresentou contestação nem compareceu à audiência, não tendo justificado a sua ausência.

A Reclamante prestou declarações e exibiu ao Tribunal as sapatilhas objeto da reclamação.

O Tribunal examinou diretamente o calçado, constatando que as sapatilhas se encontravam praticamente novas no interior, que a sola revelava reduzidos sinais de utilização e que o rebordo se encontrava amplamente descolado e aberto.

O estado geral das sapatilhas evidenciava uma utilização reduzida, não compatível com desgaste intenso ou com o fim da vida útil do produto.

1.2. Pedido

A Reclamante pede:

- a) A declaração de resolução do contrato de compra e venda;
- b) A condenação da Reclamada na restituição da parte do preço ainda não reembolsada, indicada na reclamação como correspondendo a €51,65.

1.3. Alegações da Reclamante

A Reclamante alegou, em síntese, que:

- a) Adquiriu as sapatilhas em 26 de novembro de 2023, pelo preço de €97,11;
- b) O primeiro par apresentou uma abertura lateral após apenas duas ou três utilizações;
- c) A Reclamada reconheceu a anomalia e procedeu à substituição do calçado;
- d) O par de substituição apresentou defeito semelhante, embora no pé contrário, depois de cerca de meia dúzia de utilizações;
- e) A Reclamada recusou voltar a assumir a garantia, alegando desgaste;
- f) O calçado se destinava a utilização em ambiente exterior e deveria apresentar resistência superior à efetivamente demonstrada;
- g) A Reclamada apenas procedeu a um reembolso parcial, permanecendo em falta parte do preço pago.

1.4. Defesa da Reclamada

A Reclamada, apesar de regularmente citada, não apresentou contestação nem compareceu à audiência de julgamento, não tendo produzido qualquer prova destinada a contrariar os factos alegados pela Reclamante ou a demonstrar que a

anomalia resultava de desgaste normal, uso indevido ou qualquer outra causa imputável à consumidora.

Dos elementos documentais juntos resulta apenas que, na fase prévia à instauração do processo, a Reclamada recusou a reposição integral da conformidade, atribuindo a ocorrência a desgaste, e procedeu a um reembolso parcial do preço, no montante de €45,56.

2. Objeto do litígio

Cumpre determinar:

- a) Se o descolamento do rebordo das sapatilhas constitui uma falta de conformidade existente à data da entrega;
- b) Se a anomalia resultou de desgaste normal ou de utilização inadequada;
- c) Se a Reclamante tem direito à resolução do contrato;
- d) Qual o montante que a Reclamada deve ainda restituir.

3. Fundamentação

3.1. Matéria de facto

3.1.1. Factos provados

Consideram-se provados os seguintes factos:

- 1. A Reclamada exerce profissionalmente a atividade de comercialização de artigos de desporto, corrida, ciclismo, natação e outras categorias semelhantes.
- 2. Em 26 de novembro de 2023, a Reclamante adquiriu à Reclamada umas sapatilhas 3. M [REDACTED], tamanho 41.
- 3. O preço pago pela Reclamante foi de €97,11.
- 4. A compra foi realizada através do sítio eletrónico da Reclamada.
- 5. Depois de duas ou três utilizações, o primeiro par apresentou uma abertura lateral.
- 6. A anomalia foi comunicada à Reclamada.

7. A Reclamada reconheceu a reclamação e procedeu à substituição do primeiro par em 2 de maio de 2024.
8. O segundo par veio a apresentar um descolamento ou abertura semelhante no rebordo, embora no pé contrário.
9. O segundo par havia sido utilizado apenas um reduzido número de vezes.
10. A Reclamada recusou proceder a nova substituição ou ao reembolso integral, atribuindo a anomalia a desgaste.
11. A Reclamada restituiu à Reclamante parte do preço, no montante de €45,56.
12. As sapatilhas foram exibidas ao Tribunal em audiência.
13. O interior das sapatilhas encontrava-se em estado praticamente novo.
14. A sola apresentava poucos sinais de utilização.
15. O rebordo das sapatilhas encontrava-se amplamente descolado e aberto.
16. O estado da sola e do interior demonstrava que o calçado fora pouco utilizado.
17. O descolamento observado não era compatível com o desgaste normal resultante da reduzida utilização do calçado.

3.1.2. Factos não provados

Não se provou:

- a) Que o descolamento do rebordo tenha sido provocado por utilização indevida da Reclamante;
- b) Que as sapatilhas tenham sido utilizadas de forma intensa;
- c) Que o defeito tenha resultado de pancada, corte, exposição inadequada, lavagem imprópria ou qualquer atuação da Reclamante;
- d) Que o estado do calçado correspondesse ao seu desgaste normal;
- e) Que a Reclamada tenha restituído à Reclamante a totalidade do preço.

3.2. Motivação da decisão de facto

A convicção do Tribunal formou-se com base na documentação junta aos autos, nas declarações prestadas pela Reclamante e, sobretudo, na observação direta das sapatilhas em audiência.

A Reclamante apresentou uma versão coerente e circunstanciada dos factos, compatível com os documentos juntos e com o estado material do bem.

A observação direta do calçado assumiu particular relevância. As sapatilhas apresentavam-se praticamente novas no interior, com a sola pouco usada, mas com o rebordo amplamente descolado e aberto.

Existe, assim, uma manifesta desproporção entre o reduzido estado de utilização do calçado e a gravidade do descolamento verificado.

Caso as sapatilhas tivessem sido submetidas a utilização intensa ou inadequada, seria expectável que a sola, o interior e os restantes componentes apresentassem sinais correspondentes, o que não se verificou.

A Reclamada, apesar de regularmente citada, não contestou, não compareceu à audiência e não produziu qualquer prova suscetível de afastar a presunção legal de que a falta de conformidade já existia à data da entrega.

A ausência de contestação não determina, por si só, a procedência automática da reclamação. Contudo, não tendo sido apresentados elementos contrários e sendo a versão da Reclamante confirmada pela observação direta do bem, devem os factos relevantes considerar-se demonstrados.

4. Direito

Entre as partes foi celebrado um contrato de compra e venda de bem de consumo, no âmbito do qual a Reclamada atuou como profissional e a Reclamante como consumidora.

É, por conseguinte, aplicável o regime estabelecido pelo Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro.

Nos termos do artigo 5.º desse diploma, o profissional deve entregar ao consumidor bens que cumpram os requisitos subjetivos e objetivos de conformidade legalmente previstos. O bem deve, designadamente, possuir a qualidade, funcionalidade, durabilidade, segurança e demais características habituais em bens do mesmo tipo e que o consumidor possa razoavelmente esperar.

Umas sapatilhas destinadas a utilização desportiva e exterior devem manter a sua integridade estrutural durante um período razoável. O consumidor não pode legitimamente esperar que o rebordo se descole de forma extensa depois de apenas algumas utilizações, quando a sola e o interior permanecem praticamente novos.

Nos termos do artigo 12.º, n.º 1, do Decreto-Lei n.º 84/2021, o profissional é responsável por qualquer falta de conformidade que se manifeste no prazo de três anos a contar da entrega do bem.

Por sua vez, o artigo 13.º, n.º 1, estabelece que a falta de conformidade que se manifeste no prazo de dois anos a contar da entrega presume-se existente nessa data, salvo quando tal presunção seja incompatível com a natureza do bem ou com as características da falta de conformidade.

A anomalia manifestou-se dentro do período legal de presunção. Consequentemente, incumbia à Reclamada demonstrar que o descolamento não existia, ainda que de forma latente, à data da entrega, ou que resultara de atuação imputável à consumidora.

Essa prova não foi produzida.

A referência a desgaste, formulada pela Reclamada na fase prévia à instauração do processo, não basta para afastar a presunção legal.

A Reclamada não apresentou contestação, não compareceu à audiência e não produziu qualquer prova técnica ou factual que permitisse imputar o descolamento a

uma utilização inadequada ou intensa por parte da Reclamante. Pelo contrário, a observação direta do bem demonstrou que as sapatilhas tinham sido pouco utilizadas e que o estado do interior e da sola era incompatível com desgaste normal suscetível de provocar a abertura generalizada do rebordo.

O facto de se tratar já de um segundo par, entregue em substituição do primeiro, não afasta a responsabilidade da Reclamada. Pelo contrário, o bem entregue em substituição deve também apresentar-se conforme com o contrato.

De acordo com o artigo 15.º do Decreto-Lei n.º 84/2021, em caso de falta de conformidade, o consumidor tem direito à reposição da conformidade, através da reparação ou substituição, à redução proporcional do preço ou à resolução do contrato.

A resolução pode ser exercida, nomeadamente, quando o profissional tenha recusado repor a conformidade, quando a falta de conformidade reapareça apesar da tentativa de reposição ou quando a sua gravidade justifique a imediata redução do preço ou resolução.

No caso concreto:

- o primeiro par apresentou defeito e foi substituído;
- o segundo par apresentou anomalia semelhante;
- a Reclamada recusou nova reposição da conformidade;
- o descolamento torna o calçado inadequado à utilização normal e compromete a sua durabilidade e segurança.

Estão, portanto, reunidos os pressupostos para a resolução do contrato.

A resolução determina a restituição do preço pago, mediante devolução do bem. Tendo a Reclamada já restituído €45,56, deve pagar apenas o montante ainda em falta.

Contudo, existe um lapso aritmético no pedido.

Tendo o preço sido de €97,11 e o reembolso parcial de €45,56, o remanescente corresponde a: $€97,11 - €45,56 = €51,55$.

Assim, não pode ser reconhecido o montante de €51,65 indicado na reclamação, por exceder em €0,10 a diferença entre o preço pago e o valor já reembolsado.

5. Decisão

Face ao exposto, julgo a reclamação substancialmente procedente e, em consequência:

1. Declara-se resolvido o contrato de compra e venda celebrado entre a Reclamante, F [REDACTED], e a Reclamada, D [REDACTED], relativo às sapatilhas M [REDACTED] objeto dos autos;
2. Condena-se a Reclamada a pagar à Reclamante a quantia de €51,55 — cinquenta e um euros e cinquenta e cinco cêntimos — correspondente à parte do preço ainda não restituída;
3. O pagamento deverá ser efetuado no prazo de 20 dias após a notificação da presente sentença;
4. A Reclamante deverá disponibilizar as sapatilhas à Reclamada para recolha, a expensas desta, não podendo ser-lhe imposto qualquer custo relacionado com a devolução;
5. Absolve-se a Reclamada apenas quanto à diferença de €0,10 entre o montante peticionado e o valor efetivamente apurado;
6. Condena-se a Reclamada nos encargos do processo, na proporção do respetivo decaimento.

Notifique.

14.07.26

O Árbitro,

