



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

**Processo nº 2600 /2021**

## **TÓPICOS**

**Serviço:** Vestuário e calçado

**Tipo de problema:** Não conforme à encomenda

**Direito aplicável:** Lei nº 24/96, de 31 de julho; Decreto-Lei nº 67/2003, de 8 de abril

**Pedido do Consumidor:** Reparação ou substituição das botas ao abrigo da garantia ou resolução do contrato com reembolso do valor pago (129,00 €).

---

## **SENTENÇA Nº 90 /2022**

---

### **1. PARTES**

Versam os presentes autos sobre a resolução de litígio arbitral em que são

**Reclamante:** ----, com identificação nos autos;

e

**Reclamada:** ----., com identificação nos autos também.

### **2. OBJETO DO LITÍGIO**

Alega o Reclamante, em síntese, que adquiriu umas botas junto da Reclamada e que, completado quase um ano após a mencionada aquisição e cerca de seis meses de utilização das mesmas, estas apresentavam um desgaste acentuado e anormal nas laterais traseiras das solas. Que, posteriormente, solicitou junto da Reclamada a reparação ou substituição das mesmas, tendo esta respondido que o desgaste era normal por se tratarem de botas urbanas. Pede, a final, a condenação da Reclamada na reparação ou substituição das botas ao abrigo da garantia ou na resolução do contrato, com reembolso do valor pago (cf. reclamação a fls. 1 e ss.).



Por sua vez, veio a Reclamada, em resposta ao Centro, informar que não se verificou qualquer desgaste anormal, nem na sola nem na pele (cf. *email* de 2 de julho de 2021 a fls. 9).

### **3. FUNDAMENTAÇÃO**

#### **3.1. DE FACTO**

##### **3.1.1. Factos Provados**

Da discussão da causa, resultaram provados os seguintes factos:

1. A 3 de fevereiro de 2020, o Reclamante adquiriu na loja----, de ---, umas botas ---, no valor de 129,00 € (cf. Doc. 1 junto com a Reclamação);
2. A Reclamante adquiriu o mencionado artigo para fins pessoais (cf. declarações do Reclamante);
3. A Reclamada é uma sociedade comercial que se dedica à comercialização de sapatos (cf. Doc. 1 junto com a Reclamação);
4. A 5 de janeiro de 2021, o Reclamante deslocou-se à loja da Reclamada a fim de solicitar a reparação ou substituição das botas, com fundamento no facto de apresentavam um desgaste acentuado e anormal nas laterais traseiras das solas (cf. Doc. 2 junto com a Reclamação);
5. Por essa ocasião, o Reclamante foi informado que as botas seriam enviadas para o Serviço Pós-Venda para análise (cf. Declarações do Reclamante);
6. A 5 de janeiro de 2021 uso efetivo das botas pelo Reclamante foi de 6 meses (cf. Declarações do Reclamante);
7. Em data não apurada, o Reclamante foi informado pela Reclamada que a reclamação não foi aceite e que deveria levantar as botas sem reparação, com a alegação de que seria natural que o artigo assim se apresentasse, sendo umas botas urbanas;
8. Em 29 de abril de 2021, o Reclamante apresentou reclamação no livro de reclamações eletrónico da reclamada (cf. Reclamação nº.....junta com a Reclamação);
9. A 30 de abril de 2021, a Reclamada respondeu à reclamação apresentada pelo Reclamante (cf. Doc. 4 junto com a Reclamação).



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

### **3.1.2. Factos Não Provados**

Da discussão da causa não resultaram provados os seguintes factos:

- A. O desgaste efetivo das solas das botas adquiridas pelo Reclamante à Reclamada;
- B. Que o desgaste das solas das botas adquiridas pelo Reclamante à Reclamada não corresponda ao desgaste normal da sua utilização.

### **3.1.3. Motivação**

A convicção do Tribunal quanto à matéria de facto provada e não provada assentou no conjunto da prova produzida nos autos, analisada, conjugada e criticamente, à luz das regras de experiência e de acordo com juízos de normalidade, segundo as regras da repartição do ónus da prova.

Tal prova consistiu, antes de mais, nos documentos juntos aos autos, tendo assumido especial relevância os documentos especificamente mencionados a propósito de cada um dos factos dados como provados.

Foram ainda tomadas em consideração as declarações de parte do Reclamante e de ----, procurador da Reclamada. No essencial, ambos os depoimentos foram no sentido de confirmar as versões dos factos previamente alegadas. Quanto ao depoimento do Reclamante, o facto de este ter declarado que adquiriu o artigo em questão para um uso privado.

No que diz respeito aos factos não provados A. a B., o Reclamante não logrou provar os mesmos, através de qualquer meio de prova atendível. Designadamente e sem limitar, fotografias ou imagens das botas em questão. De facto, perante a prova documental produzida, apenas foi possível dar por provado, por acordo das partes, que as botas em questão apresentam desgaste ao nível da sola. Quanto o desgaste em concreto e se o mesmo é anormal, perante a ausência de fotografias, de exibição das mencionadas bota ou de perícia às mesmas são factos de ficaram por provar.

Termos em que respondeu o Tribunal à matéria de facto do modo acima referido.



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

### 3.2. DE DIREITO

\*

As Partes têm personalidade e capacidade judiciárias e são legítimas.

O Tribunal é competente.

Não há nulidades, exceções ou questões prévias de que cumpra oficiosamente conhecer.

\*

Importa, antes de mais, qualificar a relação jurídica em apreço.

O Reclamante adquiriu uma botas para uso não profissional, a sociedade que se dedicava, com intuito lucrativo, à comercialização das mesmas (cf. factos provados n.ºs 1 a 3). Desta feita, o negócio jurídico em apreço é *uma compra e venda de bens de consumo* pelo que o Reclamante, além de beneficiar da proteção jurídica que lhe é conferida pela Lei de Defesa do Consumidor (Lei n.º 24/96, de 31 de julho, na redação atual), encontra-se abrangido pelo regime de venda de bens de consumo, constante do Decreto-Lei n.º 67/2003, de 8 de abril, na redação à data dos factos.

De acordo com o disposto no n.º 1 do artigo 2.º do DL n.º 67/2003, o vendedor tem o dever de entregar ao consumidor bens que estejam conformes com o contrato de compra e venda, estabelecendo o seu n.º 2 uma presunção de que os bens não são conformes com o contrato se se verificar algum dos factos descritos nas alíneas a) a d).

Voltando ao caso dos autos, não está provado que o Reclamante tenha comprado à Reclamada um produto desconforme. Com efeito, apenas ficou provado que as solas das botas adquiridas pelo Reclamante à Reclamada apresentam, em resultado do respetivo uso, um desgaste. Qual o desgaste em concreto e se o mesmo é, ou não, anormal são factos que o Reclamante não logrou fazer a respetiva demonstração, limitando-se a afirmar que é o desgaste ocorrido era anormal.

Não tendo ficando demonstrada a existência de uma desconformidade do objeto com o contrato, fica prejudicado o conhecimento das pretensões do Reclamante. Na verdade, todas elas sem exceção, conforme previsto no n.º 1 do artigo 4.º do DL n.º 67/2003, de 8 de abril, pressupõem a prova de uma desconformidade do bem com o contrato.



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



Assim, impõe-se concluir pela improcedência da pretensão do Reclamante contra a Reclamada.

#### **4. DECISÃO**

Julgo improcedente, por não provada, a presente reclamação, e, em consequência, absolvo -----., dos pedidos.

Fixa-se à ação o valor de € 129,00 (cento e vinte e nove euros) valor indicado pelo Reclamante e que não mereceu oposição da Reclamada.

Sem custas.

Notifique, com cópia.

Lisboa, 1 de abril de 2022.

O Juiz Árbitro,  
**(Tiago Soares da Fonseca)**