



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



Processo nº 3458/ 2023

TÓPICOS

Serviço: Vestuário e calçado

Tipo de problema: Impróprio para o objectivo pretendido

Direito aplicável: Lei n.º 24/96, de 31 de julho; Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro

Pedido do Consumidor: Reembolso do valor das botas, umas botas novas iguais, atendendo a que as botas em questão não podem ser reparadas (segundo informação do ER).

SENTENÇA Nº 68/2024

1. PARTES

Reclamante: ----, devidamente identificada nos autos;

Reclamada: ----, devidamente identificada nos autos;

2. OBJETO DO LITÍGIO

A Reclamante veio, na sequência da celebração de um contrato de compra e venda de umas botas da marca FLUCHOS, com Reclamada, deduzir junto do Tribunal o pedido de resolução do contrato (com a consequente do valor pago pelo bem) ou a possibilidade de adquirir outro calçado no mesmo valor).

Alega para tal, e em síntese, que celebrou o contrato de compra e venda com a Reclamada em 29.10.2022, tendo adquirido o bem pelo valor de 105,95€ (cento e cinco euros e noventa e cinco cêntimos). A Reclamante alega que solicitou à funcionária da loja umas botas que “fizessem bom andar e fossem adequadas para a chuva”, pois, em virtude das suas obrigações laborais, sai de casa muito cedo e fica bastante exposta à chuva. Neste sentido, alega que lhe foram indicadas estas botas, as quais são efetivamente confortáveis, mas que tendo sido utilizadas – apenas – uma vez, ficaram completamente molhadas. Diz, neste contexto, que levou as botas até à Reclamada para análise. Depois de voltar a receber as



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



botas, a Reclamante alega que as mesmas ganharam umas manchas brancas, levando novamente as botas para análise da Reclamada.

Neste sentido, contactou a Reclamada com vista à resolução da situação, sem obter, contudo, uma resposta ao seu problema, pois o relatório pericial, realizado a pedido da Reclamada, concluiu que o produto não tem um defeito, apenas tendo sido utilizado para uma finalidade que não era a adequada e que gerou estes anos.

Assim, a Reclamada mantém a sua posição, alegando que os seus funcionários não aconselharam erradamente a Reclamante e que aqueles desconheciam que as botas se destinavam a ser utilizada na chuva.

Não foi possível conciliar a posição das partes.

3. FUNDAMENTAÇÃO

3.1. DE FACTO

3.1.1. Factos provados

Da discussão da causa, bem como da documentação junta aos autos, resultaram provados, com interesse para a causa, os seguintes factos:

- a) No dia 29.10.2022, a Reclamante e a Reclamada celebraram um contrato de compra e venda de umas botas pretas, tamanho 39, da marca FLUCHOS;
- b) O bem adquirido destinava-se à utilização pessoal da Reclamante;
- c) A Reclamada dedica-se à comercialização de produtos de calçado de modo profissional e com vista à obtenção de lucro;
- d) As botas foram adquiridas presencialmente numa das lojas da Reclamada;
- e) O bem foi adquirido pelo valor de 105,95€ (cento e cinco euros e noventa e cinco cêntimos);



- f) O pagamento do bem foi realizado com um vale no valor de 59,95€ (cinquenta e nove euros e noventa e cinco cêntimos) resultante da devolução de outro par de sapatos e o resto em dinheiro;
- g) A Reclamante foi atendida pela funcionária ----;
- h) A Reclamante solicitou à funcionária umas botas confortáveis para andar;
- i) As botas da marca FLUCHOS da gama Light são indicadas para andar e confortáveis;
- j) Quando as botas foram usadas num dia de chuva, a Reclamante ficou com os sapatos e com os pés todos molhados;
- k) As botas da marca FLUCHOS da gama Light não são aptas para a chuva por não serem impermeáveis;
- l) As botas desenvolveram manchas brancas após terem sido molhadas;
- m) A Reclamada enviou as botas para peritagem;
- n) O relatório da peritagem concluiu que os danos que as botas apresentam foram resultado do uso a que foram sujeitas.

3.1.2. Factos não provados

Da discussão da causa, bem como da documentação junta aos autos, resultaram como não provados, com interesse para a causa, os seguintes factos:

- a) Que a Reclamante tenha pedido especificamente botas para a chuva;
- b) Que exista um defeito de fabrico das botas;
- c) Que a funcionária da Reclamada --- tenha aconselhado aquelas botas para serem usadas na chuva;
- d) Que as botas da marca FLUCHOS da gama Light tenham sido referenciadas como aptas para a chuva;
- e) Que a Reclamante se tenha dirigido à loja da Reclamada com uma referência de botas a adquirir;
- f) Que lhe tenha sido dada uma referência numa outra loja.



3.1.1 Motivação

A convicção do Tribunal quanto à matéria de facto fundou-se no conjunto de documentos juntos aos autos, bem como na prova produzida na audiência de discussão e julgamento. A análise da prova produzida junto do tribunal foi realizada pelo mesmo à luz das regras da repartição do ónus da prova, recorrendo a juízos de normalidade e de experiência.

A Reclamada não se defendeu em audiência de julgamento nem por impugnação, nem por exceção.

No que concerne aos factos não provados não foi junta ao processo prova que permita concluir pela sua verificação. Deste modo, de acordo com o princípio geral relativo à produção de prova, consagrado no artigo 342.º, n.º 1 do CC¹, “[à]quele que invocar um direito cabe fazer a prova dos factos constitutivos do direito alegado”. Entende o Tribunal que não foram juntos aos autos elementos de prova que permitissem concluir que tal facto se tivesse como provado.

Pelo exposto, assim fundou o Tribunal a sua convicção quanto à matéria considerada como provada e não provada.

3.2. DE DIREITO

*

O Tribunal é competente para a resolução do presente litígio, ao abrigo do artigo 14.º-2 da Lei de Defesa do Consumidor (Lei n.º 24/96, de 31 de julho), segundo o qual “os conflitos de consumo de reduzido valor económico estão sujeitos a arbitragem necessária ou mediação quando, por opção expressa dos consumidores, sejam submetidos à apreciação de tribunal arbitral adstrito aos centros de arbitragem de conflitos de consumo legalmente autorizados”, bem como ao abrigo dos artigos 4.º e 5.º do Regulamento Harmonizado para todos os Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo.

As partes têm personalidade e capacidade judiciárias e são legítimas.

¹ CC – Código Civil.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



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

**

Entre a Reclamante e a Reclamada foi celebrado um contrato de compra e venda (artigo 874.º CC) de uma coisa móvel (botas pretas, tamanho 39, da marca Fluchos) pelo valor de 105,95€ (cento e cinco euros e noventa e cinco cêntimos);

Na atualidade, a compra e venda para consumo é regulada pelo Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro, sendo que este diploma determina no seu art. 53.º, n.º 1 que as suas disposições se aplicam aos contratos celebrados após a sua entrada em vigor. Nos termos do art. 55.º do mesmo Decreto-Lei, a sua vigência iniciou no dia 01.01.2022. Tendo o negócio jurídico – compra e venda – de onde resulta o litígio sido celebrado no dia 29.10.2022, o contrato de onde resulta o conflito que opõe as partes foi celebrado após a entrada em vigor do Decreto-Lei n.º 84/2021, pelo que é este o regime jurídico aplicável ao litígio submetido à apreciação do Tribunal.

A Reclamada é uma sociedade comercial e a Reclamante compradora adquiriu as botas para uma utilização não profissional, pelo que nos encontramos perante uma relação de consumo, na modalidade de compra e venda para consumo. As definições de consumidor e profissional, para efeitos da aplicação do regime jurídico da compra e venda para consumo, podem ser encontradas, respetivamente, nas als. g) e o) do art. 2.º do Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro. Está, deste modo, preenchido o âmbito de aplicação do Decreto-Lei n.º 84/2021, tendo aplicação os remédios aí previstos caso se verifique um caso de desconformidade.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

De acordo com o disposto no referido Decreto-Lei, o vendedor tem o dever de entregar ao consumidor bens que sejam conformes com o contrato de compra e venda (v. art. 5.º do referido Decreto-Lei n.º 84/2021). Atendendo ao disposto no mencionado preceito legal, entendem-se por conformes os bens que cumpram os requisitos estabelecidos nos arts. 6.º a 9.º do referido Decreto-Lei.

Nos termos do diploma em questão, existem requisitos subjetivos (art. 6.º) e objetivos (art. 7.º) de conformidade dos bens. Segundo o art. 7.º, al. a) do Decreto-Lei n.º 84/2021, os bens objeto do contrato de compra e venda para consumo devem “[s]er adequados ao uso a que os bens da mesma natureza se destinam” e, nos termos da al. d) do mesmo preceito, “d) corresponder à quantidade e possuir as qualidades e outras características, inclusive no que respeita à durabilidade, funcionalidade, compatibilidade e segurança, habituais e expectáveis nos bens do mesmo tipo”.

Nesta medida, as botas adquiridas pela Reclamante deveriam ser aptas a ser utilizadas pela mesma sem lhe causar dores ou desconforto, o que verdadeiramente sucede. A questão essencial consiste, todavia, em saber se as botas deveriam ou não ser impermeáveis em virtude da descrição que das mesmas foi feita pela funcionária.

De acordo com a prova produzida nos autos e com a prova testemunhal, não ficou o Tribunal convencido que a funcionária da Reclamada tivesse aconselhado aquelas botas como sendo aptas para serem utilizadas à chuva ou durante dias de chuva. Ficou inequivocamente demonstrado que aquelas botas não reúnem as características de impermeabilidade que lhes possibilitem ser utilizadas sem absorverem água. E ficou, igualmente, demonstrado perante o Tribunal que a funcionária da Reclamada não recomendou as mesmas para esse fim.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



Assim, pela prova junta ao processo não resulta que os sapatos tenham um qualquer defeito de fabrico ou que a sua desadequação à utilização em dias de chuva se deva a uma indicação errada da funcionária da Reclamada.

Neste sentido, não se pode considerar provada a existência de qualquer problema com os botas, pois a prova produzida é manifestamente insuficiente para demonstrar a existência de uma desconformidade dos mesmos e este é um pressuposto essencial e fundamentação para convocar a aplicação do regime previsto no Decreto-lei n.º 84/2021, de 18 de outubro.

Nos termos do art. 342.º, n.º 1 do Código Civil, “1. [à]quele que invocar um direito cabe fazer a prova dos factos constitutivos do direito alegado”. Por conseguinte, caberia à Reclamante provar a existência de uma desconformidade com os sapatos, de modo que pudesse prosseguir a tutela do seu direito em virtude dessa desconformidade. Contudo, a prova produzida junto do Tribunal não permitiu que o mesmo ficasse convencido da existência desse problema, motivo pelo qual não pode proceder a pretensão da Reclamante.

4. DECISÃO

Pelo exposto, julga-se totalmente improcedente a presente reclamação e, em consequência, absolve-se a Reclamada do pedido.

Fixa-se à ação, para os devidos efeitos, o valor de 105,95€ (cento e cinco euros e noventa e cinco cêntimos, que corresponde ao valor indicado pela Reclamante e que não mereceu oposição da Reclamada.

Sem custas adicionais.

Notifique, com cópia.

Lisboa, 21 de Fevereiro de 2024

A Juiz Árbitro

(Doutora Daniela Mirante)