

Proc. n.º 2469/2023

## DECISÃO ARBITRAL

### Identificação das partes

Reclamante: A

Reclamada: B

### Exposição do litígio

Mediante pedido submetido ao CNIACC no dia 30 de outubro de 2023, o reclamante recorreu à arbitragem para dirimir o conflito atinente à compra de umas botas.

Segundo o reclamante, no dia 31 de janeiro de 2023, adquiriu umas botas no estabelecimento da marca T de que a reclamada é dona no centro comercial LeiriaShopping, na cidade de Leiria. Pagou 139,00 eur. Passados poucos meses verificou-se uma deterioração do forro interior das botas na zona do calcanhar, inviabilizando o seu uso dado o desconforto causado. O reclamante pretende a substituição do produto. Em alternativa pede a resolução do contrato com a devolução do valor pago.

A reclamada deduziu oposição. No essencial, entende que não está em causa um defeito de fabrico, tratando-se de um desgaste que pode decorrer da fisionomia do pé, da forma de caminhar ou do tamanho do sapato escolhido.

### Resumo

O processo tramitou de acordo com as regras previstas no Regulamento do Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo (CNIACC), sem irregularidades que devam aqui ser apontadas ou conhecidas, culminando com a realização da audiência arbitral no dia 16 de janeiro de 2024, diligência a que compareceram a reclamante e a reclamada. O litígio é suscetível de ser decidido por via da arbitragem, considerando o teor do art. 4.º do Regulamento do CNIACC, bem como o teor do art. 14.º, n.os 2 e 3 da Lei n.º 24/96, de 31 de julho.

### Factos dados como provados

Com interesse para a decisão da causa, consideram-se provados os factos seguintes:



- A) A reclamada é uma sociedade comercial anónima que se dedica à venda de artigos de vestuário e calçado, sendo dona de um estabelecimento no centro comercial denominado LeiriaShopping na cidade de Leiria.
- B) No dia 31 de janeiro de 2023, o reclamante comprou na loja referida em A) umas botas de marca ..., e pagou o preço de 139,00 eur.
- C) No dia 28 de junho de 2023, o reclamante dirigiu-se à loja referida e A) acusando a a verificação de degradação / descomposição / destruição progressiva do forro interior das botas (as duas) na zona do calcanhar.
- D) O referido em C) impede a utilização das botas pelo desconforto que causa ao seu utilizador.
- E) A utilização que foi dada às botas no período compreendido entre 31 de janeiro de 2023 e 28 de junho de 2023 não registou quaisquer vicissitudes que pudessem conduzir ao referido em C).
- F) A utilização das botas foi feita por pessoa que não apresenta características fisionómicas particulares que pudessem ter dado origem ao referido em C).

Não resultaram provados ou não provados outros factos com relevância para a decisão da causa.

#### Fundamentação relativa aos factos provados

Resultam do acordo das partes os factos provados A) e B). O facto C) resultou do documento de fls 6 (talão de serviço pós-venda). Os restantes factos resultaram do depoimento da testemunha apresentada pelo reclamante. Foram ainda tomadas em consideração as declarações das partes.

A testemunha R é filha do reclamante e foi a utilizadora das botas que se discutem na presente reclamação. O produto foi comprado para a testemunha que foi sempre a pessoa que o utilizou. Esteve no processo da compra e escolheu. Foi comprado no final de janeiro de 2023. Custaram 139,00 eur ou parecido. Deu uso normal às botas, são de inverno, quando acabou o inverno e estava para as arrumar reparou que estavam danificadas no interior. O tecido do forro está a rasgar. Verifica-se nas duas, na zona do calcanhar. Nunca aconteceu, já tinha tido calçado desta marca, sapatilha, mas nunca lhe tinha acontecido. Com outras marcas nunca lhe tinha acontecido. Comprou o n.º 37 que é o que costuma usar noutro tipo de calçado. Experimentou outras. O abaixo era claramente pequeno. Nunca sentiu que fossem pequenas ou grandes demais. O problema foi detetado em abril ou maio. O pai reclamou na loja, mas a reclamação não foi aceite. Foram compradas no centro comercial em Leiria.



A reclamada explicou que um defeito de fabrico é um defeito causado à saída da fábrica por alguma coisa que não ficou bem. A T tem aconselhamento na área da ortopedia. Não aceita o defeito de fabrico porque o problema pode ter a ver com o tipo de andar, ou até com as meias. Aqui o problema terá a ver com a forma como a filha do reclamante põe o pé no chão. Isto junto à fisionomia do pé ou outras circunstâncias. Pode ser a forma de andar, a passada.

O reclamante referiu que as botas custavam mais de 200,00 eur. Foram compradas em saldo e só por isso custaram 139,00. Não entende que possa haver desgaste em 3 meses, entende que não há durabilidade mínima. Não há qualquer problema com o pé, nem quanto à adequação do tamanho. A utilização foi sempre normal. Exibiu as botas.

### Fundamentação jurídica

A questão que aqui se discute é regulada pelo Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro, que regula os direitos do consumidor na compra e venda de bens. Essencialmente importa apurar se estamos ou não perante uma falta de conformidade. Nos termos do art. 7.º, n.º 1, als. a) e d), verifica-se falta de conformidade sempre que os bens não são adequados ao uso a que os bens da mesma natureza se destinam e sempre que o bem não possui as qualidades e outras características, inclusive no que respeita à durabilidade, habituais e expectáveis nos bens do mesmo tipo. Ora, é manifesto que umas botas de 139,00 eur deverão durar um período superior a 6 meses. Ou seja, do simples facto de não ser possível identificar um concreto erro no processo de fabrico das botas não resulta que não exista uma desconformidade, sendo perfeitamente legítimo retirar essa desconformidade da circunstância de o produto não garantir uma utilização temporal que seja de considerar minimamente razoável para efeitos de aferição do critério de durabilidade, ponderados o tipo de bem, o seu preço e o fim a que se destina.

Nos termos do art. 15.º do Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro, em caso de falta de conformidade do bem, o consumidor tem direito à reposição da conformidade, através da reparação ou da substituição do bem, redução proporcional do preço ou resolução do contrato. O reclamante pede a substituição do bem ou a resolução do contrato.

Como resulta da leitura do art. 15.º, o reclamante tem efetivamente direito à substituição. Para efeitos de substituição deve considerar-se que a mesma é efetuada a título gratuito, num prazo razoável a contar do momento em que o profissional tenha sido informado pelo consumidor da falta de conformidade, sem grave inconveniente para o consumidor, tendo em conta a natureza dos bens e a finalidade a que o consumidor os destina. O prazo para a substituição não deve exceder os 30 dias. Havendo substituição do bem, o profissional é responsável por qualquer falta de conformidade que ocorra no bem sucedâneo e não pode ser cobrado ao consumidor qualquer custo inerente à normal utilização do bem substituído, tudo como resulta do art. 18.º do Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro.



Do mesmo modo, o consumidor tem direito à resolução do contrato. Com efeito, tendo a reclamada recusado a substituição, a resolução é viável determinando a obrigação de o consumidor devolver os bens ao profissional, a expensas deste, a obrigação de o profissional reembolsar o consumidor do preço pago pelos bens e a obrigação do profissional efetuar o reembolso dos pagamentos através do mesmo meio de pagamento que tiver sido utilizado pelo consumidor na transação inicial, salvo havendo acordo expresso em contrário e desde que o consumidor não incorra em quaisquer custos como consequência do reembolso. O reembolso deve ocorrer no prazo de 14 dias a contar da data em que a reclamada for informada da decisão de resolução do contrato, o profissional deve reembolsar o consumidor de todos os pagamentos recebidos, incluindo os custos de entrega do bem, tudo conforme resulta do art. 20.º do Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro.

#### Decisão

Nestes termos e com base nos fundamentos expostos, julga-se a reclamação totalmente procedente e condena-se a reclamada a, em alternativa e competindo a escolha ao reclamante:

- i. Proceder à substituição do bem nas exatas condições que resultam do art. 18.º do Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro, designadamente a título gratuito, num prazo razoável e sem grave inconveniente para o consumidor, tendo em conta a natureza dos bens e a finalidade a que o consumidor os destina;
- ii. Conceder na resolução do contrato nas exatas condições que resultam do art. 20.º do Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro, designadamente, com despesas de devolução do bem a cargo da reclamada e reembolso integral, no prazo de 14 dias, de tudo quanto o reclamante tiver pago.

Notifique-se.

Braga, 31 de janeiro de 2024

O Juiz-Árbitro

Nuno Duarte Abranches Pinto