

Processo nº 981/2020

---

**TÓPICOS**

**Serviço:** Vestuário e calçado

**Tipo de problema:** Qualidade dos bens e dos serviços

**Direito aplicável:** Decreto-Lei nº 67/2003, de 8 Abril

**Pedido do Consumidor:** Reparação ao abrigo da garantia legal, substituição do mesmo por um par de ténis novo e sem defeito ou a resolução do contrato de compra e venda, com reembolso do valor pago, no montante de €74,00.

---

**Sentença nº 156/20**

---

**PRESENTES:**

(reclamante no processo)

(reclamada)

(Perito)

---

**FUNDAMENTAÇÃO:**

Iniciado o Julgamento, encontram-se, a representante da reclamante, o senhor perito e, através de vídeo conferência, a representante da reclamada.

Foi dada a palavra ao senhor perito que analisou os ténis, e por ele foi dito que *“o ténis do pé direito, no bico, a lona é demasiado curta para que a vulcanização a tivesse apanhado e, por isso, esgarçou”, pelo que os ténis devem ser substituídos ou reparados. .*

O senhor perito acrescenta ao seu parecer que *“para reparar a situação, a empresa poderá colocar um pedacinho de pele macia no ténis, dando um pesponto junto à borracha”*.

### FUNDAMENTAÇÃO DE FACTO:

Dão-se como provados os factos dados na reclamação.

- 1) Em 16-06-2019, a reclamante adquiriu uns ténis da marca "---" no Centro Comercial Vasco da Gama, tendo pago o montante de €74,00.
- 2) Em Dezembro de 2019, a reclamante regressou ao estabelecimento comercial da empresa reclamada, dado que um dos ténis apresentava-se roto entre a borracha da sola e o tecido (na biqueira do sapato), tendo solicitado a respectiva reparação ou a substituição dos ténis, ao abrigo da garantia legal.
- 3) Em 06-01-2020, a reclamante recebeu um e-mail da empresa reclamada, informando que "o produto em causa não poderá ser alvo de troca pois revela sinais de existência de um factor externo e/ou características pessoais, neste caso, o mesmo não apresenta quaisquer anomalias e/ou não conformidades que possam ser imputadas quer aos materiais quer ao fabrico do artigo".
- 4) A reclamante recusou a posição da empresa reclamada, tendo reiterado o pedido de reparação ou substituição do bem ao abrigo da garantia.
- 5) Até ao momento, a reclamada não satisfaz o pedido da reclamante, pelo que o conflito se mantém sem resolução.

**FUNDAMENTAÇÃO JURÍDICA:**

Tendo em consideração os factos dados como assentes e parecer do senhor perito e o facto dos ténis só terem sido usados pela filha da reclamante, entre meados de Junho a Dezembro de 2019, e considerando que a reclamada não aceitou proceder à troca, nem à reparação com o fundamento de que os ténis não tinham defeito, e que a irregularidade invocada pela reclamante era consequente de factor externo, considerando ainda que o entendimento da reclamada não é o do parecer do senhor perito com o qual se concorda, julga-se procedente a reclamação.

---

**DECISÃO:**

Nestes termos, em face da situação descrita, julga-se procedente a reclamação e em consequência condena-se a reclamada a substituir os ténis ou a proceder à reparação dos mesmos.

Sem custas.

Desta sentença ficam notificadas as partes.

---

Centro de Arbitragem, 30 de Setembro de 2020

O Juiz Árbitro

---

(Dr José Gil Jesus Roque)

## **Interrupção de Julgamento**

---

**PRESENTES:**

(reclamante)

(reclamada)

---

Iniciado o Julgamento através de videoconferência, encontra-se presente por este meio a representante da reclamada, e presencialmente a representante da reclamante.

**FUNDAMENTAÇÃO:**

Analisada a reclamação e tendo em consideração que a mesma tem por objeto uns ténis, na qual se diz que tem um defeito, dado que a existir ou não defeito, a questão terá sempre de ser analisada por um perito especializado em matéria de calçado.

---

**DESPACHO:**

Nestes termos, interrompe-se o Julgamento e ordena-se que se solicite à UACS, a designação de um perito especializado nesta matéria a fim de dar o seu parecer. Foram ouvidas as partes que deram o seu acordo em relação à execução da peritagem.

O Julgamento continuará oportunamente.

---

Centro de Arbitragem, 8 de Julho de 2020

O Juiz Árbitro

-----  
(Dr José Gil Jesus Roque)

