

Processo nº 487/2020

---

**TÓPICOS**

**Serviço:** Vestuário e calçado

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

**Pedido do Consumidor:** Reparação dos sapatos, ou substituição por outros idênticos ou resolução do contrato com devolução do valor pago (€39,95)

---

**Sentença nº 188/20**

---

**PRESENTES:**

(reclamante no processo)

(reclamada – Director Executivo)

(Perito)

---

**FUNDAMENTAÇÃO:**

Iniciado o Julgamento, encontram-se presentes o reclamante, o representante da reclamada e o senhor perito.

Analisados os sapatos pelo senhor perito, por ele foi dito que *se trata de um sapato cuja confecção é feita com a gáspea a topo. Como não é dobrada para debaixo da forma a união da gáspea com o solado faz com que entre água pelo topo.*

Acrescentou que *não entende como é que uns sapatos que foram adquiridos pelo reclamante em Novembro de 2019, permitam como forma regular, a introdução de água nos pés através da junção do solado, dado que em Novembro já é época de chuva.*

Em instâncias do representante da reclamada que perguntou ao senhor perito *se os sapatos objecto reclamação, podem ou não ser impermeáveis*, ao que o senhor perito respondeu que *a forma como os sapatos são confeccionados é difícil de não entrar água*.

Perguntado ao senhor perito se o cidadão comum sabe ou não qual o tipo de sapatos a comprar que não metam água, o mesmo respondeu que *o cidadão comum pode não saber identificar qual o tipo de sapatos com esse fim*.

Após o parecer do senhor perito, foi dada a palavra a cada uma das partes para formular perguntas ao mesmo, que dela usaram sem a mínima contenção relativa ao acto de peritagem que foi efectuado.

Foi perguntado ainda ao senhor perito, se este tipo de sapato pode ou não ser reparado de modo a evitar a introdução de humidade quando usado em dia de chuva tendo respondido que *não*.

### FUNDAMENTAÇÃO DE FACTO:

Tendo em consideração os factos constantes da reclamação, os documentos juntos e o parecer do senhor perito, dão-se como provados os seguintes factos:

- 1) Em 15.11.2019, o reclamante adquiriu na loja da reclamada, um par de sapatos de homem, fechados e de atacadores, pelo valor de €39,95.
- 2) Em 26-11-2019, o reclamante constatou que os sapatos deixavam entrar água, tendo ficado ficando com as meias e pés molhados, pelo que se dirigiu à loja da reclamada denunciando a situação, tendo a reclamada enviado os sapatos para o departamento técnico para análise.
- 3) Em 09.12.2019, o reclamante dirigiu-se à loja da reclamada, tendo a mesma informado que de acordo com a resposta pericial do técnico que analisou os sapatos: "*este produto não é impermeável pelo que é susceptível à humidade quanto sujeito a utilização sob chuva*", e que os sapatos não tinham qualquer defeito de fabrico, tendo sido aplicado um spray isolante nos sapatos para colmatar a entrada de água.
- 4) Nessa mesma data, apesar de não concordar com a resolução dada à situação, o reclamante levantou os sapatos.

- 5) Em 19.12.2019, verificando que continua a entrar água nos sapatos (sapato esquerdo molhado na periferia anterior da palmilha e sapato direito com a palmilha completamente molhada da frente até meio da planta do pé), o reclamante dirigiu-se novamente à Loja apresentando nova reclamação, procedendo à entrega dos sapatos e solicitando a reparação ou substituição dos mesmos por outros, não obtendo qualquer resposta da reclamada.
- 6) Em 16.01.2020, face à ausência de resposta da reclamada, o reclamante dirigiu-se uma vez mais à loja da reclamada para resolução da situação, tendo sido informado que a reclamação não era aceite, pelo que o reclamante se recusou a levantar os sapatos, mantendo -se o conflito sem resolução.
- 7) O parecer do senhor perito que de dá por reproduzido.

**FUNDAMENTAÇÃO JURÍDICA:**

Tendo em consideração o parecer do senhor perito que é claro e inequívoco, e uma vez que a irregularidade que os sapatos apresentam não é reparável, a reclamada deverá substituí-los por outros de igual valor mas de modelo diferente, em moldes que os mesmos, dada a época do ano em que foram adquiridos em 2019, e considerando que estamos neste momento em Novembro de 2020, sejam impermeáveis à água.

---

**DECISÃO:**

Nestes termos, em face da situação descrita, julga-se procedente a reclamação e em consequência condena-se a reclamada a substituir os sapatos por outros com as características, acima referidas.

Sem custas.

Desta sentença ficam notificadas as partes.

---

Centro de Arbitragem, 28 de Outubro de 2020

O Juiz Árbitro

-----  
(Dr José Gil Jesus Roque)

**Interrupção de Julgamento**

---

**PRESENTES:**

(reclamante no processo)

(reclamada – Director Executivo)

---

Iniciado o Julgamento, encontram-se presentes o reclamante e o representante da reclamada.

Foi tentado o acordo que não foi possível em virtude da reclamada sustentar que o reclamante não tem razão.

**FUNDAMENTAÇÃO:**

Tendo em conta que o objeto de reclamação invocado consiste na falta de qualidade do produto adquirido, designadamente infiltração de água, e que a verificação deste facto é de natureza técnica, foi sugerido às partes a designação de um perito para proceder à análise dos sapatos e dar o seu parecer, se é ou não impermeável, e se no tipo de produto é ou não admissível a entrada de água no seu uso normal.

---

**DESPACHO:**

Nestes termos, interrompe-se o Julgamento e ordena-se que se solicite à UACS a designação de um perito especializado em calçado, a fim de verificar os sapatos e dar o seu parecer.

Oportunamente continuar-se-á o Julgamento com nova data a designar-se.

O custo da peritagem será suportado pela reclamada nos termos do artº 342º, nº2 do Código Civil.

---

Centro de Arbitragem, 16 de Setembro de 2020

O Juiz Árbitro

-----  
(Dr José Gil Jesus Roque)

