



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

Processo nº 167 / 2023

TÓPICOS

Serviço: Vestuário e calçado

Tipo de problema: Não conforme à encomenda

Direito aplicável: DL n.º84/2021, de 18 de Outubro

Pedido do Consumidor: Reparação ou substituição das sapatilhas por modelo igual ou idêntico no âmbito da garantia do bem.

SENTENÇA Nº 335 / 2023

PRESENTES:

Reclamante
Reclamada
Perito

RELATÓRIO:

Iniciado o julgamento encontra-se presente, por videoconferência, a reclamante e presencialmente a representante legal da reclamada e o Senhor Perito.

De seguida o Senhor Perito procedeu à análise das sapatilhas, objecto de reclamação, dando o seguinte Parecer:

“Da análise das sapatilhas verifica-se que as mesmas não têm qualquer defeito, embora se mostrem manchadas, não sabendo como e quando apareceram as manchas.”

Pela reclamante foi dito que as manchas apareceram depois de apanharem água da chuva.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



Dada a palavra à representante da empresa reclamada, esta diz nada ter a acrescentar, não aceitando que haja algum defeito de fabrico, uma vez que as sapatilhas tinham indicação de que não podiam apanhar água.

Sugeriu-se à representante da reclamada a substituição das sapatilhas por umas idênticas, mas por ela foi dito que estas sapatilhas já não existem nesta cor e o que existe são sapatilhas com solas pretas ou rosas, pelo que a substituição não é possível.

DECISÃO:

Tendo em consideração o Parecer do Senhor Perito, a posição da representante da reclamada e o pedido da reclamante, que solicita a reparação ou a substituição das sapatilhas e esta substituição não é possível, pelas razões referidas pela reclamada, deverá a representante da reclamada levar as sapatilhas e mandar proceder à sua reparação, no sentido de serem retiradas as manchas que estão no tecido.

É irrelevante a data em que as manchas apareceram nas sapatilhas, uma vez que as mesmas foram adquiridas em Maio de 2022 e a garantia estende-se até Maio de 2025.

Oportunamente, logo que as sapatilhas estejam limpas, a reclamada entrará em contacto com a reclamante a fim de esta ir levantá-las.

Estas tarefas deverão desenrolar-se no prazo de 20 dias uteis

Nestes termos, sem necessidade de mais alongadas considerações, julga-se parcialmente procedente a reclamação e condena-se a reclamada a proceder à reparação das sapatilhas, nos termos suprarreferidos.

Sem custas.
Notifique-se

Lisboa, 26 de Julho de 2023

O Juiz Árbitro

(Dr. José Gil Roque)