



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

**Processo nº 4240/ 2023**

---

## **TÓPICOS**

**Serviço:** Vestuário e calçado

**Tipo de problema:** Não conforme à encomenda

**Direito aplicável:** Lei nº 24/96, de 31 julho; Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro

**Pedido do Consumidor:** Reembolso do valor pago (€135,00), acrescido de indemnização (€2.280,00).

---

## **SENTENÇA Nº 86/2024**

### **1. PARTES**

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

**Reclamada:** --- devidamente identificada nos autos.

### **2. OBJETO DO LITÍGIO**

A reclamante pede a resolução do contrato de compra e venda celebrado com a reclamada, com o consequente reembolso do preço pago (135€). Pede também uma indemnização no valor de 2280€.

Para sustentar o seu pedido alega a reclamante que as botas que adquiriu tinham como propósito serem utilizadas numa altura específica, pelo que, tendo a desconformidade impedido a utilização nessa altura, não tem interesse na manutenção do contrato. Alega também que teve danos decorrentes da desconformidade.

A Reclamada contrapõe que reparou as botas atempadamente, pelo que não há direito à resolução nem a indemnização.



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

### **3. AUDIÊNCIA DE JULGAMENTO**

Em 20/02/2024, realizou-se audiência de julgamento.

A reclamante não compareceu, apesar de ter sido adequadamente notificada por e-mail, por carta e através de mensagem de voz deixada no telemóvel. No dia da audiência, foram feitas duas tentativas de contacto telefónico, não tendo a reclamante atendido as chamadas. A audiência iniciou-se às 15h, tendo sido dada meia hora de tolerância para que a reclamante pudesse chegar, o que não aconteceu.

Foi ouvida a seguinte testemunha:

- Sr.---- - encarregado do armazém central, onde é também realizado o controlo de qualidade.

O tribunal aguardou depois até às 15h30 para dar possibilidade à reclamante de ainda comparecer, o que não aconteceu.

Nos termos do artigo 35.º-3 da Lei da Arbitragem Voluntária, “se uma das partes deixar de comparecer a uma audiência ou de produzir prova documental no prazo fixado, o tribunal arbitral pode prosseguir o processo e proferir sentença com base na prova apresentada”.

No dia 23/02/2024, enviou a reclamante um e-mail ao tribunal a solicitar o reagendamento da audiência, o que se indeferiu, tendo em conta que o tribunal decidiu continuar o processo, nos termos do artigo 35.º-3 da LAV, e a audiência já teve lugar, e tendo em conta também que se considera que estão respeitados todos os princípios do processo justo.

Cumpre, assim, apreciar a prova junta aos autos e produzida na audiência e proferir sentença.

### **4. FUNDAMENTAÇÃO**

#### **4.1. DE FACTO**

Não existe discordância entre as partes quanto à celebração, no dia 26/11/2022, de um contrato de compra e venda de uma botas. Não há discordância também quanto ao facto de a sola do sapato direito ter descolado. A reclamante alega que as botas foram apenas utilizadas durante cerca de seis horas em dois dias, o que, apesar de não poder



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

ser dado como provado, não releva para a solução do caso. Como se verá, a circunstância de a sola do sapato direito ter descolado é suficiente para se concluir tratar-se de uma desconformidade.

A reclamante deslocou-se, então, ao estabelecimento da reclamada no dia 2/1/2023, não sendo claro que pedido fez, uma vez que a reclamante não esclareceu no processo nem juntou elementos que permitam ao tribunal sabê-lo.

A reclamante reconhece que as botas foram objeto de operações de reparação, tendo a testemunha indicado que tem informação de que foram entregues em loja no dia 18/1/2023. A reclamante reconhece, em e-mail de 3/2/2023 remetido à empresa, que lhe ligaram da loja nesse dia 18/1/2023 a dizer que as botas estavam reparadas. Não é claro se a reclamante chegou a ir buscar as botas, mas este facto não é relevante para a decisão a tomar no processo.

A reclamante alega que “as botas foram adquiridas com o objetivo de serem utilizadas nas datas festivas de Natal, Passagem de Ano e Aniversário”, pelo que “não foi possível cumprir os requisitos pretendidos”. Não apresenta, no entanto, qualquer elemento que demonstre este facto, pelo que este deve ser considerado como não provado. Também não alega o facto de esta informação ter sido comunicada à reclamada no momento da celebração do contrato, pelo que, mesmo que fosse essa a razão para a compra das botas, tal seria irrelevante do ponto de vista jurídico.

A reclamante alega “benefícios que deixou de ter por não ter botas para calçar, que causaram repercussões nefastas na sua vida pessoal e profissional”, e que se isolou “e deixou de comemorar o aniversário, de receber presentes e de ir a entrevistas de emprego, o que repercutiu de forma excessivamente negativa na sua vida”. Não apresenta, no entanto, quaisquer elementos que permitam demonstrar estes factos, pelo que não os podemos dar como provados.



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

#### 4.2. 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 do Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa (CACCL).

As partes têm personalidade e capacidade judiciárias e são legítimas.

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

\*\*

Entre o reclamante e a reclamada foi celebrado um contrato de compra e venda de umas botas no dia 26/11/2022, que foram entregues nesse mesmo dia. Como a reclamada vendedora é uma sociedade comercial e a reclamante comprou as botas para uma utilização não profissional, estamos perante um contrato de compra e venda de bens de consumo, regulado pelo Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro (DL 84/2021).

No âmbito deste regime, o vendedor tem o dever de entregar ao consumidor bens que sejam conformes com o contrato de compra e venda (artigo 5.º).

Nos termos da alínea d) do n.º 1 do artigo 7.º, os bens devem, para serem conformes com o contrato, “possuir as qualidades e outras características, inclusive no que respeita à durabilidade, funcionalidade, compatibilidade e segurança, habituais e expectáveis nos bens do mesmo tipo considerando, designadamente, a sua natureza”.

Não corresponde à qualidade habitual e expectável de um sapato a circunstância de a sola descolar pouco mais de um mês depois da sua compra. A reclamada alega que a bota apresenta apenas sinais de um desgaste normal, resultante do uso, mas tal não é compatível com o estado em que se encontrava a bota.

Assim, conclui-se que existia uma desconformidade.



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



Caso a reclamante tivesse notificado a reclamada dentro do prazo de 30 dias previsto no art. 16.º do DL 84/2021, teria direito de rejeição, podendo exigir “a imediata substituição do bem ou a resolução do contrato”. No dia 2/1/2023, data em que se deslocou ao estabelecimento da reclamada, já tinham passado esses 30 dias.

Fora desse prazo, em caso de desconformidade, o consumidor tem direito, num primeiro momento, à reposição da conformidade (art. 15.º-1). Não tem direito à resolução do contrato (reembolso do valor pago), que apenas pode ser pedida num segundo momento, caso não seja reposta a conformidade. Ora, o bem foi, entretanto, reparado, pelo que foi reposta a conformidade. A reclamante não tem, portanto, direito ao reembolso do valor pago.

O pedido é, assim, indeferido.

Quanto ao pedido de indemnização, não foi possível dar como provados os danos alegados, pelo que também deve ser indeferido.

## 5. DECISÃO

Pelo exposto, julga-se improcedente a presente ação.

Sem custas adicionais.

Notifique.

Lisboa, 28 de fevereiro de 2024.

A Árbitra

---

(Joana Campos Carvalho)