CENTRO de ARBITRAGEM de CONFLITOS de CONSUMO de LISBOA

RAL CENTROS DE ARBITRAGEM

Processo nº 2205/ 2024

TÓPICOS

Serviço: Vestuário e calçado

Tipo de problema: Incumprimento da garantia legal

Legislação aplicável: Lei n.º 24/96, de 31 de julho; Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro

Pedido do Consumidor: Considerando que as sapatilhas foram adquiridas para o meu filho treinar, todos os esforços efetuados até agora foram no sentido de obter umas sapatilhas iguais e que permitam e cumpram as funções do treino. Neste momento pretendo ser ressarcido das despesas adicionais que já tive com o processo.

Sentença Nº 421 /2024

1. PARTES

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

Reclamadas: ----- e ---- devidamente identificadas nos autos.

Rua dos Douradores, 112, 2º e 3º - 1100-207
- Tel: 21 880 70 30
E.Mail: juridico@arbitragem.pt

2. Objeto do Litígio

O reclamante pede a substituição dos ténis que comprou e uma indemnização no valor de 87,58€. Subsidiariamente, pede a resolução do contrato e o pagamento de uma indemnização no valor 87,58€. A reclamada entende que não pode haver substituição, uma vez que não têm um produto igual e que a indemnização não é devida.

2. Processo e audiência de julgamento

Em 9/10/2024, realizou-se audiência de julgamento. Não tendo sido possível conciliar as partes, foi ouvida a seguinte testemunha:

- ---- – filho do reclamante.

3. Fundamentação

3.1. De Facto

As partes estão de acordo que o reclamante se dirigiu à loja da --- do Freeport no dia 21/08/2023 e aí celebrou um contrato de compra e venda de uns ténis da marca ---- modelo ----- por 79€, e que cerca de um mês depois o ténis direito rasgou por dentro. A reclamada aceita a existência da desconformidade.

Rua dos Douradores, 112, 2º e 3º - 1100-207
- Tel: 21 880 70 30
E.Mail: juridico@arbitragem.pt

A testemunha esclareceu que o reclamante se deslocou à loja da ---- mais próxima da sua habitação, onde terá recebido a informação de que a reclamação tinha de ser feita na loja do Freeport na qual os ténis haviam sido adquiridos. O reclamante alega também que tentou contactar a reclamada por telefone, embora não tenha apresentado provas que permitam ao tribunal confirmar este facto.

No dia 7/10/2023, o reclamante deslocou-se ao Freeport para solicitar a substituição dos ténis. Foi-lhe dito em loja que não podiam fazer a substituição, uma vez que não havia um modelo igual. O tribunal ficou convencido de que, nesse dia, havia em loja uns ténis do mesmo modelo, embora de uma cor diferente. Isso foi referido pela testemunha e também não é contraditório com a versão da reclamada, que apenas alega que cada cor corresponde a um modelo diferente. Ficou também provado que a reclamada por várias vezes se disponibilizou para resolver o contrato, devolvendo o valor pago e recebendo os ténis. O reclamante nunca aceitou essa solução, uma vez que a mesma não lhe permitia comprar uns ténis do mesmo modelo, da mesma ou de outra cor, uma vez que quando foi apresentar a reclamação aqueles já se encontravam mais caros do que quando o contrato foi celebrado.

3.2. De Direito

Rua dos Douradores, 112, 2º e 3º - 1100-207
- Tel: 21 880 70 30
E.Mail: juridico@arbitragem.pt

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 a reclamante e a reclamada foi celebrado um contrato de compra e venda de uns ténis. Como a reclamada vendedora é uma sociedade comercial e o reclamante comprou os ténis 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.

No âmbito do DL 84/2021, o vendedor tem o dever de entregar ao consumidor bens que sejam conformes com o contrato de compra e venda (cfr. artigo 5.º do DL 84/2021). Nos termos da alínea d) do n.º 1 do artigo 7.º, para serem conformes, os bens devem "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 [...]".

Rua dos Douradores, 112, 2º e 3º - 1100-207
- Tel: 21 880 70 30
E.Mail: juridico@arbitragem.pt

Um ténis rasgado por dentro não possuiu a qualidade expectável, pelo que estamos perante uma desconformidade.

O profissional é responsável por qualquer falta de conformidade que se manifeste no prazo de três anos a contar da entrega do bem, nos termos do artigo 12.º, n.º 1, do DL 84/2021. Quando a desconformidade se manifesta no prazo de dois anos a contar da entrega do bem presume-se que já existia à data de entrega (artigo 13., n.º 1). É esse o caso aqui, tendo-se a desconformidade manifestado cerca de um mês depois da data da entrega.

Em caso de falta de conformidade, o consumidor tem o direito à reposição da conformidade, nos termos do artigo 15.º do DL 84/2021.

O Reclamante exerceu o direito à substituição, direito de primeiro nível, que pode escolher em caso de falta de conformidade.

Segundo o Reclamada, a substituição é impossível, por não existir nenhuma coisa no mercado que possa ser entregue ao Reclamante e que garanta a conformidade com o contrato. Já o Reclamante entende que existem, ou pelo menos existiam quando o direito foi exercido, coisas no mercado que permitiam o cumprimento conforme do contrato.

Como refere Jorge Morais Carvalho, “o bem entregue em substituição deve, assim, ter as caraterísticas estipuladas pelas partes. O exercício do direito de substituição pressupõe a

Rua dos Douradores, 112, 2º e 3º - 1100-207
- Tel: 21 880 70 30
E.Mail: juridico@arbitragem.pt

fungibilidade da coisa (conceito subjetivo, na medida em que o caráter fungível ou infungível depende da forma como a coisa foi configurada pelas partes), mas não que se trate de um bem produzido em série. Em teoria, podemos ter a substituição de um carro por uma mota se as caraterísticas estipuladas pelas partes abrangerem carros e motas com determinadas especificidades"[1].

Neste caso, uma vez que os ténis se encontravam ainda disponíveis noutra cor no dia em que o consumidor exerceu o direito à substituição, é essencial perceber se as partes consideraram a cor como um elemento essencial do contrato, característica integrando dos vários elementos/requisitos de conformidade. Tudo indica que não: por um lado, do ponto de vista da Reclamada, é tipicamente indiferente a cor, desde que o preço (no momento da celebração do contrato original) não varie em função da cor, não relevando se o consumidor escolhe uma qualquer dentro das várias opções; por outro lado, do ponto de vista do Reclamante, todos os elementos trazidos ao processo apontam no sentido da irrelevância da cor, sendo o seu propósito é essencialmente funcional e não estético, sendo, por isso, fungíveis todos os ténis daquele modelo.

Assim, o Reclamante tem direito à substituição dos ténis por uns ténis em conformidade com o contrato, não relevando a sua cor.

A Reclamada deve, assim, ser condenada à substituição dos ténis, entregando uns ténis novos do modelo acordado, independentemente da cor.

A Reclamada, apesar de ter sido contactada por várias vezes nesse sentido pelo Reclamante, não mostrou abertura para a satisfação do seu direito, tendo-se, pelo contrário, recusado a fazê-lo num momento em que tal era certamente possível.

Rua dos Douradores, 112, 2º e 3º - 1100-207
- Tel: 21 880 70 30
E.Mail: juridico@arbitragem.pt

A Reclamada deve, por isso, responder por qualquer facto superveniente a esse que possa, eventualmente, ter tornado impossível a substituição por uns ténis novos do mesmo modelo. O incumprimento do dever de entrega do novo bem em substituição do bem desconforme é direta e culposamente imputável à Reclamada, pelo que terá, nesse caso, de indemnizar o Reclamante, entregando-lhe, em substituição, uns ténis do modelo acima ou, em alternativa, resolvendo-se o contrato, devolver o valor pago pelo ténis (79€), acrescido da indemnização no valor de 87,58€, que permitirá ao Reclamante ter uns ténis correspondentes ao seu objetivo inicial.

4. DECISÃO

Pelo exposto, julga-se procedente o pedido do Reclamante, condenando-se a Reclamada à substituição dos ténis, entregando ao Reclamante uns ténis novos do modelo acordado, independentemente da cor.

Se já não existirem no mercado ténis do modelo acordado em nenhuma cor, condeno, em alternativa, a Reclamada a entregar ao Reclamante, em substituição, uns ténis do modelo acima ao modelo acordado ou, declarando resolvido o contrato, a devolver ao Reclamante o valor pago pelo ténis (79€), acrescido de uma indemnização no valor de 87,58€.

Em qualquer um dos casos, o Reclamante deve devolver à demandada os ténis desconformes.

Rua dos Douradores, 112, 2º e 3º - 1100-207
- Tel: 21 880 70 30
E.Mail: juridico@arbitragem.pt

Sem custas adicionais.

Notifique.

Lisboa, 28 de outubro de 2024.

A Árbitra

_____

(Joana Campos Carvalho)

[1] Jorge Morais Carvalho, *Manual de Direito do Consumo*, 8.ª ed., Almedina, 2022, p. 429

Rua dos Douradores, 112, 2º e 3º - 1100-207
- Tel: 21 880 70 30
E.Mail: juridico@arbitragem.pt