

SENTENÇA n.º 044/2026

Processo n.º 3466/2025

SUMÁRIO:

I - Por força do art. 4.º, n.º 1, da Lei de Defesa do Consumidor, o consumidor tem direito à qualidade dos bens e serviços.

II - Nos termos da lei das garantias – DL 84/2021 – o consumidor pode exigir do vendedor e em caso de falta de conformidade comprovada do bem alguns direitos;

III – O vendedor pode afastar o seu ónus, se comprovar o contrário.

1. Identificação das partes

Reclamante:

Reclamada:

2. Preâmbulo/ Da Arbitragem

O Centro é uma associação privada sem fins lucrativos autorizada pelo Membro do Governo responsável pela área da Justiça para poder desenvolver a sua atividade e encontra-se inscrito junto da Direção-Geral do Consumidor como entidade de resolução alternativa de litígios, nos termos dos artigos 5.º e 16.º da Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro, que transpõe a Diretiva 2013/11/UE do Parlamento Europeu e do Conselho sobre a RAL, que estabelece o enquadramento jurídico dos mecanismos de resolução extrajudicial de litígios de consumo.

Nos termos do Regulamento do CACCL foi indicado a juiz árbitro aqui signatária, para a constituição do tribunal arbitral, e marcada tentativa de conciliação e julgamento arbitral para o dia 20 de janeiro de 2026, nas instalações do CACCL em Lisboa, que se fixa como lugar da arbitragem.

3. Do objeto do litígio

Alega a reclamante no seu pedido, em síntese que pretende a troca do artigo adquirido à reclamada, uma vez que em menos de dois meses ficou com a sandália direita rasgada, tendo chegado o dano à estrutura de cortiça.

Alega que a 11.08.2025 foi à loja reclamar do estado das sandálias e fez reclamação, mas ali nada pode ser feito, tendo sido fotografadas as sandálias, e depois através de chamada com a funcionária da reclamada foi-lhe indicado que o bem estava muito usado na parte da palmilha ao que argumentou não estar a reclamar da parte de dentro, ainda mais quando reconhece aplicar creme e que seria natural que a palmilha desbotasse, mas sim do estado das capas das sandálias em menos de dois meses de utilização, que indica ser esporádica aos fins de semana e em período de férias.

Acabou por preencher o livro de reclamações, mas deixou de usar o bem a 09.08.2025 pelo estado das capas. Vindo assim a este tribunal requerer a substituição do bem.

A Reclamada apresentou apenas contestação oral ao reclamado em sede de audiência onde a sua representante legal esteve presente. Trazendo a este tribunal a indicação que este é um produto best seller muito vendido, sem reclamações inerentes ao sucedido.

Entende que o defeito reclamado na capa não pode ser imputado ao fabrico, e que o bem não foi entregue assim, sendo que da natureza do sucedido e pelo desgaste apenas pode imputar tal ao uso.

Termos em que requer a improcedência da ação.

4. *Do valor da causa*

Nos termos do art. 6.º do Regulamento do CACCL, o valor da causa corresponde ao valor atribuído ao pedido formulado pela reclamante, não podendo o valor ser superior a €5000.

A presente causa tem o valor total de **€26.95** (vinte e seis euros e noventa e cinco cêntimos).

5. *Da tentativa de conciliação e do julgamento arbitral*

Na data e hora designada para a audiência, verificou-se estar presente a Reclamante, e a Reclamada.

Nos termos do Regulamento deu-se lugar ao andamento da audiência, lograda a hipótese de acordo entre as partes, e foram ouvidas as mesmas.

Finda a produção de prova, e concluídas as alegações finais, foi encerrada a audiência de discussão e julgamento, tendo as Partes sido informadas que posteriormente seriam notificadas da Sentença.

6. *Do Saneador*

Este tribunal arbitral é competente considerando a vontade manifestada pelo Reclamante consumidor, a natureza do litígio e a sujeição deste ao regime da arbitragem necessária (art. 15º da citada lei, alterada pelo art. 2º, da Lei n.º 6/2011, de 10.03).

O processo é assim o próprio e as partes legítimas e capazes. Não há assim exceções ou outras questões prévias de que cumpra preliminarmente conhecer. Passa-se assim à apreciação e decisão do mérito da causa.

7. Da Fundamentação:

Dos fundamentos de facto:

- a. A reclamante adquiriu as sandálias melhor identificadas nos autos, a 19.06.2025
- b. Pelas quais pagou €26.95, conforme fatura que consta nos autos;
- c. A reclamada é a entidade comercializadora que procedeu à emissão de faturação;
- d. Em data não apurada a sandália terá demonstrado um comportamento inadequado na sua capa do lado direito,
- e. Desgastando-se a mesma gradualmente à medida que era usada
- f. De modo que a 14.08.2025 a reclamante foi à loja reclamar no Livro, e demonstrar a sua indignação pelo sucedido.
- g. Tendo sido fotografado o artigo, sem que pudesse falar com a gerente de loja.
- h. Em sede de audiência foi provado pelo volume de vendas que a sandália é um produto de uma gama muito vendida,
- i. Sendo que da análise realizada a natureza da anomalia – desgaste parcial de uma das capas direita das sandálias – não se coaduna com um defeito de fabrico.

Os factos provados e não provados são motivados pela convicção que este tribunal alicerça nas provas ou ausência delas, apresentadas por ambas as partes no processo.

Concretamente tiveram por base os depoimentos das partes, e a documentação entregue, conjugadas com os conhecimentos da situação objeto do litígio, de modo a convencer o Tribunal da causa.

Sendo que o tribunal goza de livre apreciação da prova apresentada.

8. Do Direito

Entre a reclamante e a reclamada, foi celebrado um contrato de compra e venda. Sendo a Reclamada, vendedora, e uma sociedade comercial, e uma vez que a reclamante comprou o bem para uma utilização não profissional, estamos perante um contrato de compra e venda de bens de consumo.

É, assim, aplicável à situação dos presentes autos, o regime do Decreto-lei n.º 84/2021, de 18 de outubro, que veio reforçar os direitos dos consumidores na compra e venda de bens móveis, de bens imóveis, de conteúdos e serviços digitais, e procede à transposição para a ordem jurídica interna da Diretiva (UE) 2019/771 e da Diretiva (UE) 2019/770.

Para os devidos efeitos, o diploma determina nas suas definições que veio reforçar os direitos dos consumidores na compra e venda de bens de consumo, de acordo com o art. 1º, n.º1, al. a).

De acordo com o diploma supramencionado são aplicáveis as regras do mesmo aos contratos de compra e venda celebrados entre consumidores e profissionais, incluindo os contratos celebrados para o fornecimento de bens a fabricar ou produzir, nos termos do art. 3º, n.º 1, al.a).

Sendo que todas as informações devem ser prestadas ao consumidor de forma clara e compreensível por meio adequado, e com respeito pelo princípio da boa-fé, e da lealdade nas transações comerciais, atendendo ao previsto entre outros na lei de defesa do consumidor, Lei n.º 24/96.

Além disso dispõe o DL n.º 84/2021 que o vendedor responde pela conformidade dos bens, devendo o profissional entregar ao consumidor bens que cumpram os requisitos constantes nos art.ºs 6º a 9º, sem prejuízo do disposto no artigo 10º.

Nesse sentido atente-se aos seguintes artigos:

«Artigo 6.º *Requisitos subjetivos de conformidade*

São conformes com o contrato de compra e venda os bens que:

a) *Correspondem à descrição, ao tipo, à quantidade e à qualidade e detêm a funcionalidade, a compatibilidade, a interoperabilidade e as demais características previstas no contrato de compra e venda;*

b) *São adequados a qualquer finalidade específica a que o consumidor os destine, de acordo com o previamente acordado entre as partes;*

c) *São entregues juntamente com todos os acessórios e instruções, inclusivamente de instalação, tal como estipulado no contrato de compra e venda; e*

d) *São fornecidos com todas as atualizações, tal como estipulado no contrato de compra e venda.*

E

Artigo 7.º

Requisitos objetivos de conformidade

1 - Para além dos requisitos previstos no artigo anterior, os bens devem:

a) *Ser adequados ao uso a que os bens da mesma natureza se destinam;*

b) *Corresponder à descrição e possuir as qualidades da amostra ou modelo que o profissional tenha apresentado ao consumidor antes da celebração do contrato, sempre que aplicável;*

c) *Ser entregues juntamente com os acessórios, incluindo a embalagem, instruções de instalação ou outras instruções que o consumidor possa razoavelmente esperar receber, sempre que aplicável; e*

d) *Corresponder à quantidade e 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 e qualquer declaração pública feita pelo profissional, ou em nome deste, ou por outras pessoas em fases*

anteriores da cadeia de negócio, incluindo o produtor, nomeadamente na publicidade ou na rotulagem.

2 - O profissional não fica vinculado às declarações públicas a que se refere a alínea d) do número anterior se demonstrar que:

a) Não tinha, nem podia razoavelmente ter, conhecimento da declaração pública em causa;

b) No momento da celebração do contrato, a declaração pública em causa tinha sido corrigida de forma igual ou comparável à forma por que tinha sido feita; ou

c) A decisão de contratar não poderia ter sido influenciada por aquela declaração.

3 - Não se verifica falta de conformidade quando, no momento da celebração do contrato, o consumidor tenha sido inequivocamente informado de que uma característica particular do bem se desviava dos requisitos estabelecidos no n.º 1 e tenha aceitado, separadamente, de forma expressa e inequívoca, esse desvio.

4 - Salvo acordo em contrário das partes, os bens devem ser entregues na versão mais recente à data da celebração do contrato.»

Ora precisamente pelo art.º 7, n.º 1, supracitado os bens devem corresponder à descrição e possuir as qualidades do modelo que tenha sido apresentado ao consumidor antes da celebração do contrato.

Bem como pelo art.º 6, al. b) do mesmo diploma nos requisitos subjetivos da conformidade, considera-se que os bens são conformes com o contrato se adequados a qualquer finalidade específica a que o consumidor os destine, de acordo com o previamente acordado entre as partes.

Acrescente-se que de acordo com o art. 12º do mesmo diploma que trata da responsabilidade do profissional, o mesmo só é chamado se se comprovar existir uma falta de conformidade nesses três anos após a aquisição.

Assim e conforme referida lei alusiva às garantias e direitos dos consumidores na compra e venda, o profissional é responsável por qualquer falta de conformidade que se manifeste no prazo de 3 anos a contar da entrega do bem.

Contudo o que se coloca aqui em discussão neste diferendo em termos jurídicos é saber se estamos perante uma falta de conformidade do bem adquirido sobre a qual recaia responsabilidade da Reclamada pela venda contando desde a sua entrega para a venda ocorrida a 19.06.2025, ou não.

Consideramos, pois, que a alegada falta de conformidade do bem – danos na estrutura da capa conforme verificado nas fotos e em tribunal, parecendo derretida, ou abaixada/ diminuída - não cumpre os requisitos legais para se apurar da verificação dos requisitos objetivos e subjetivos supramencionados e constantes no art. 6.º e 7.º, conforme foi reclamado ao vendedor.

Isto porque tem de se verificar da natureza da anomalia em causa, e que esta mesma natureza não se coaduna com a forma como o bem estava aquando da sua entrega ao consumidor.

Assim é nosso entendimento que não se comprovando que a falta de conformidade cumpre os requisitos objetivos e subjetivos suprarreferidos, não há apuramento dos direitos constantes do art. 15.º do mesmo diploma.

Existirá uma anomalia, mas não cremos que seja imputável ao fabrico do bem, mas ao seu uso o que nos leva a concluir pela dúvida sobre a qualidade e utilização dada ao bem, o que não se podendo comprovar com causa imputável à culpa da reclamada, e pela natureza em causa, resulta que a dúvida levantada

pela reclamante quanto inclusive à qualidade do material (quando comparado com outro). seja sempre mais favorável à reclamada.

Portanto, é ao consumidor que cabe o ónus de alegar e provar o defeito, embora goze de presunções legais que facilitem a prova, e que aqui não podem ser esquecidas, sendo realmente o diploma em aplicação, da lei das garantias benéfico ao consumidor.

Tais presunções fazem apelo a conceitos indeterminados que terão de ser densificados através de factos concretos que razoavelmente, de acordo com as regras da experiência comum, permitam inferir a falta de qualidade, conformidade e de desempenho normal que é de esperar de bens daquela natureza (Acórdão do Supremo Tribunal de Justiça de 20-03-2014, relator: Moreira Alves, Processo n.º 783/11.2TBMGR.C1.S1).

Na distribuição dos ónus de prova cabe ao comprador/consumidor o ónus da alegação e da prova do defeito quer se configure o art.º 12 da lei 24/96, quer se perspetive o art.º 913 do CC, o que resulta em paralelo com o art.º 342, n.º 1 do CC.

Assim como o art.º 13 do DL n.º 84/2021 faz recair o ónus da prova de que não havia desconformidade sobre o vendedor, uma vez que se presume quando manifesta a falta de conformidade nos 2 anos a contar da entrega, como existente à data dessa mesma entrega.

E o vendedor – reclamada – no caso em apreço consegue fazer prova pelas suas alegações, e pela análise factual do bem, em nosso entender, que a desconformidade não existia na entrega/venda, e que o que se manifesta não é relativo ao fabrico, ficando a dúvida se é de mau uso, mas sendo claramente de natureza diferente ao produzido que possa ser exclusivamente imputado ao vendedor.

Desta feita e sem mais delongas entende este tribunal que tem de decair o pedido.

9. Das custas

Nos termos do n.º 5 do artigo 42.º da Lei da Arbitragem Voluntária, “a menos que as partes hajam convencionado de outro modo, da sentença deve constar a repartição pelas partes dos encargos diretamente resultantes do processo arbitral.

Os árbitros podem ainda decidir na sentença, se o entenderem justo e adequado, que uma ou algumas das partes compense a outra ou outras pela totalidade ou parte dos custos e despesas razoáveis que demonstrem ter suportado por causa da sua intervenção na arbitragem.”

Nos termos do art. 16º do Regulamento do CACCL é determinado que “ os procedimentos de resolução de litígios poderão estar sujeitos ao pagamento de taxas de valor reduzido, sendo nesse caso definida a existência de obrigatoriedade desse pagamento e a forma da sua cobrança.”

São assim devidas as custas pagas no presente processo, repartidas pelas partes conforme Regulamento de Custas do Centro.

10. Da Decisão

Atento ao exposto, e sem necessidade de mais considerações, considera-se a ação totalmente improcedente, absolvendo-se a Reclamada do pedido.

Deposite e notifique.

Lisboa, 13 de fevereiro de 2026

A juiz-árbitro

Doutora Elionora Santos