

SENTENÇA

PROC N.º. 187/2024

TRIAVE

GUIMARÃES

Reclamante: devidamente identificada nos autos.

Requerida: devidamente identificada nos autos.

SUMÁRIO: Substituição e/ou resolução contratual. Lei de Defesa do Consumidor, DL n.º. 84/2021, de 18/10, Código Civil

Vem o requerente solicitar a substituição do bem identificado nos autos por outro similar ou não sendo possível a resolução contratual.

Para tanto,

alega que em 25/11/2023, comprou à requerida no estabelecimento comercial desta no um par de botas de marca pelas quais pagou a quantia de 198,00 € (doc 1)

Em 2/1/24, antes de terminar o prazo previsto para a devolução, foi trocar o produto, uma vez que a bota do pé direito apresentava uma desconformidade, na zona do calcanhar da parte de dentro. A pele apresenta um rasgão, que traz incómodo e gera laceração da pele.

No estabelecimento comercial da reclamada informaram que o produto não podia ser trocado, pois que necessitava de análise por parte da

fábrica. O produto ficou no estabelecimento comercial e o reclamante ficou com um talão de entrega (doc 2)

Em 15/1/2024 foi informado telefonicamente que o produto não poderia ser substituído e que por isso poderia levantar o par de botas.

Não recebeu documento de perícia efetuada ao produto, apesar de o ter solicitado.

Em 16/1/2024 recebeu um email informando que os motivos que serviram de base à não aceitação da reclamação se mantêm inalterados. (doc 3)

Cfr fotos juntas aos autos.

Devidamente citada a reclamada, fez-se representar em audiência arbitral, todavia não apresentou contestou escrita, nem qualquer documentação ou prova testemunhal. Todavia a sua representante referiu que se trata de uma bota de ótima qualidade e que a pele interior é suave, macia mas tem de ser bem tratada, nomeadamente quando se calça e descalça a bota. Portanto, não havia qualquer defeito de fabrico no produto, mas não alegou expressamente um mau uso do produto.

Referiu ainda que o produto em causa, ainda se encontra em produção e a ser comercializado, não tendo sido descontinuado.

Ouida em sede de declarações de parte o reclamante confirmou todos os factos constantes da reclamação.

Foi ouvida a testemunha indicada pelo reclamante mulher deste. Esteve presente na compra do produto e confirmou todos os factos alegados pelo reclamante e ainda que este usou as botas alternadamente com outros sapatos e que lhe deu um uso normal, de casa para o trabalho, deslocando-se de carro.

Dão-se como provados todos os factos constantes da reclamação e alegados pelo reclamante.

Cumprido decidir

Dispõe a legislação do direito do consumo mais precisamente a LDC – Lei n.º. 24/96 de 31/7, que se baseia nos ditames constitucionais do art.º. 60.º. da CRP, que o consumidor tem direito, entre outros à qualidade da prestação do serviço e à proteção dos interesses económicos (arts 3, 4, 9) e ainda à reparação dos danos patrimoniais e não patrimoniais que lhe sejam causados pela prestação de serviços defeituosos (art 12.º.)

Dispõe ainda o DL n.º. 84/2021 de 18/10, nos arts 5.º., 6.º., 7.º., 12.º. e 13.º. que se reproduzem, e que se aplicam ao caso vertente, o seguinte:

Artigo 5.º - Conformidade dos bens

O profissional deve entregar ao consumidor bens que cumpram os requisitos constantes dos artigos 6.º a 9.º, sem prejuízo do disposto no artigo 10.º

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;

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.

Artigo 12.º - Responsabilidade do profissional em caso de falta de conformidade

1 - O profissional é responsável por qualquer falta de conformidade que se manifeste no prazo de três anos a contar da entrega do bem. 5 - A comunicação da falta de conformidade pelo consumidor deve ser efetuada, designadamente, por carta, correio eletrónico, ou por qualquer outro meio suscetível de prova, nos termos gerais.

Artigo 13.º - Ónus da prova

1 - A falta de conformidade que se manifeste num prazo de dois anos a contar da data de entrega do bem presume-se existente à data da entrega do bem, salvo quando tal for incompatível com a natureza dos bens ou com as características da falta de conformidade. 4 - Decorrido o prazo previsto no n.º 1, cabe ao consumidor a prova de que a falta de conformidade existia à data da entrega do bem.

Ainda, dispõe a matéria sobre responsabilidade contratual plasmada nos arts 762, 763, 798, 799, todos do CC, que o devedor é responsável pelos danos que cause ao credor, com o incumprimento do contrato. Neste caso trata-se da compra e venda de coisa defeituosa o que de per si gera a anulação do contrato – cfr artt 913º. do CC

Assim,

Tudo ponderado, a legislação aplicável, os factos dados como provados.

Cumpre decidir

A reclamada incumpriu a legislação supra e referente ao contrato celebrado com o reclamante.

Existe, pois, uma clara violação da legislação relativa ao direito do consumo, o que gera responsabilidade pelos danos patrimoniais e não patrimoniais causados.

Julga-se,

A presente reclamação totalmente procedente e, em consequência, condena-se a requerida a substituir o par de botas compradas e identificadas nos autos, por outro igual e com idênticas características e caso tal não seja possível, determina-se a resolução contratual com a devolução do produto e consequente reembolso do preço pago.

Vila Nova de Gaia, 13 de março de 2024



Rui Moreira Chaves

Juiz árbitro