

SENTENÇA

PROC Nº. 1819/2025

TAC

GAIA

Requerente: devidamente
identificada nos autos.

Requerida: devidamente
identificada nos autos.

SUMÁRIO:

Não basta alegar a existência de desconformidades. Estas deverão ser comprovadas pelas entidades técnicas habilitadas para tal.

Não existindo, a requerente não beneficia do escudo protetivo da legislação do consumidor.

A requerida diligenciou normalmente, legalmente e de acordo com o modus operandi estabelecido.

- Legislação aplicável -

Lei de Defesa do Consumidor, Lei 24/96 de 31/7;

DL nº. 84/2021 de 18/10

- O pedido formulado

Vem a requerente solicitar a resolução contratual coma consequente entrega do bem e reembolso do preço pago (269,00 €)

A reclamação (sumária)

Em 30/4/2025, as partes celebraram um contrato de compra e venda de um carrinho de bebé devidamente identificado naos autos, pelo preço de 269,00 €.

O carrinho revelou após poucos dias de uso problemas sérios de estabilidade, desconforto e inadequação quanto à posição do bebé, tornando-o impróprio para o fim a que se destina.

Tal configura uma falta de conformidade funcional.

A requerente pretendeu efetuar a devolução do bem, mas foi-lhe recusado, ao contrário do que tinha sido informada por a funcionária que a atendeu aquando da compra.

A requerida manteve a posição que o bem está conforme e que a requerente devia levantar o carrinho que se encontra no estabelecimento comercial desta a aguardar entrega.

(cfr a documentação entregue pela requerente e junta com a reclamação)

- A citação

Devidamente citada, a requerida fez-se representar, apresentou contestação, compareceu em audiência de julgamento arbitral e juntou prova documental e testemunhal.

- A contestação (sumária)

Impugnou todos os factos que estejam em contradição com a defesa considerada no seu conjunto, impugnou documentação, juntou

prova e concluiu pela improcedência da reclamação e consequente absolvição dos pedidos formulados.

Assim diz,

Aquando da compra do carrinho, a requerente foi atendida pela funcionária de serviço que lhe mostrou um artigo igual ao que estava em exposição e que viria a ser comprado pela requerente.

A colaboradora prestou toda a informação devida e após a decisão da compra esta deslocou-se ao armazém para entregar um artigo em embalagem fechada e intacta.

Sucedede que a requerente pretendeu que o carrinho fosse montado de imediato, porque deste necessitava para transportar o filho.

Assim o artigo foi desembalado e montado, para que pudesse ser utilizado.

Foi ainda referido que a falta da embalagem, caso houvesse algum problema com o artigo, não determinaria a impossibilidade de devolução ou de abertura do processo pós-venda.

Em 16/5/25 a requerente pretendeu devolver o artigo comprado em 30/4/25, tendo sido questionada sobre qual o motivo da devolução, ao que a requerente respondeu “não gosto do carrinho”.

O artigo apresentava sinais de uso e o facto da requerente não gostar do carrinho não configura uma desconformidade.

Após ter sido informada da impossibilidade da devolução é que a requerente referiu que o carrinho não travava corretamente.

Nunca a requerente referiu que o artigo era instável, desconfortável ou inadequado à postura do bebé.

Quanto ao processo de travagem foi aberto um processo de pós-venda.

A requerente já tinha em sua posse outro carrinho, não tendo necessidade de manter o que comprou.

O envio do artigo para o serviço de assistência pós-venda não reflete a assunção da desconformidade do artigo mas tão somente a verificação da existência ou não de alguma desconformidade.

Em 16/5/25, deu-se início ao processo de assistência, tendo-se concluído que o artigo estava em perfeitas condições de segurança e cumprindo com todos os requisitos legais de segurança e de adequação às regras nacionais e internacionais. (Docs 1 e 2)

A requerente informada deste facto e tendo-se deslocado ao estabelecimento comercial da requerida em 28/5/25, não levantou o artigo, que ainda se encontra no estabelecimento comercial.

Trata-se de um produto genérico que não se encontra adequado a todos os pisos, sendo quanto ao posicionamento do bebé adequado para crianças até aos 48 meses de idade (docs 3 e 4)

(cfr toda a documentação junta com a contestação)

- Prova testemunhal

Foram ouvidas as testemunhas indicadas pela requerente,

e

, respetivamente cunhada e marido.

Referiu que o carrinho tremia muito em paralelo e que custava ultrapassar algumas dificuldades do piso. Que as rodas não giravam com facilidade e que a alcofa era desconfortável para o bebé.

Tudo o mais desconhece.

Já o marido da requerente, com um depoimento pouco esclarecedor e confuso para quem participou no processo de compra do carrinho, e diariamente no transporte da criança seu filho no mesmo, referiu que o carrinho travava mal e que a geometria deste lhe parecia desequilibrada, pois que não apresentava dificuldades em ultrapassar alguns obstáculos, embatia nestes e parecia desequilibrar-se para a frente, colocando em risco a segurança da criança que o usava.

Ainda referiu que compraram o carrinho mais acessível que estava no estabelecimento comercial.

- Testemunhas indicadas pela requerida

- , funcionária da requerida com funções no atendimento e serviço pós venda.

Com conhecimento do modus operandi da requerida explicou que após análise do artigo o fornecedor conclui que não havia qualquer anomalia, avaria, defeito com o mesmo. Que este artigo se encontra devidamente autorizado e homologado pelas entidades competentes.

- , funcionária da requerida no estabelecimento comercial do Gaia shopping tendo atendido a requerente por duas vezes.

Que o artigo apresentava marcas de uso para além das rodas sujas, tinha riscos no chassi e mancha no “ovo”

Foi encaminhado para o fornecedor alegando o que a requerente referiu, que o artigo não trava e que não é seguro.

Refere que não é um produto muito vendido mas que não existem reclamações sobre o mesmo. Que o artigo continua no estabelecimento comercial aguardando levantamento e que a requerente se recusa a fazê-lo porque uma funcionária lhe disse que tinha 30 dias para devolução.

Que o artigo está devidamente homologado, com todos os certificados e licenças.

- funcionária da requerida e coordenadora do apoio ao cliente. Também refere que para além de todas as licenças necessárias, o artigo será de gama média, em termos de preço/qualidade e que não existem processos abertos quanto a este modelo de produto por desconformidades existentes.

Assim,

Tendo em conta a vasta documentação junta aos autos:

- docs 1 e 2 relativos ao apoio ao cliente e o relatório de inspeção,
- doc 3 relatório de testes, homologação pela autoridade competente da república de San marino,

Doc 4 – Relatório de inspeção pela ATS e condições gerais de aprovação

doc 4A – declaração de conformidade

- a prova testemunhal, as provas produzidas em audiência de julgamento arbitral,

Cumpre apreciar a questão

Dispõe a legislação do direito do consumo mais precisamente a LDC – Lei nº. 24/96 de 31/7, que se baseia nos ditames constitucionais do artº. 60º. 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 12º.)

O litígio em causa refere-se a uma suposta desconformidade do artigo mencionado nos autos. Um carrinho de rodas para transporte de crianças.

Após a análise técnica deste artigo não se verificou qualquer desconformidade, o que é atestado pelos técnicos que o analisaram, sendo que o artigo está aprovado pelas entidades oficiais internacionais e europeias competentes, quanto à segurança do mesmo para o transporte de crianças.

Não existindo desconformidade, não existe a possibilidade de reparação nem substituição, redução do preço, nem de resolução contratual.

Nem mesmo, de rejeição, conforme prevê o DL n. 84/2021 de 18/10.

Sendo assim,

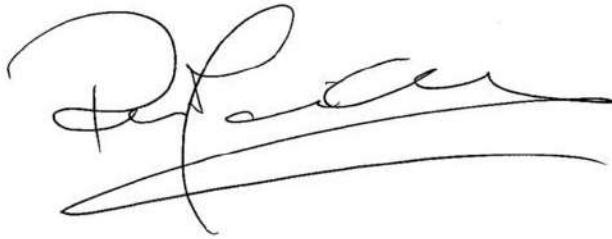
julga-se

a presente reclamação improcedente e, em consequência, absolve-se a requerida dos pedidos efetuados.

Custas pela requerente

Registe e notifique

VNGAIA, 28 de outubro de 2025



Rui Moreira Chaves

Juiz árbitro