



REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA  
Governo Regional  
SECRETARIA REGIONAL DE ECONOMIA  
CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO DA RAM

Processo de reclamação n.º1348/19

*Sentença  
432/2021*

Reclamante: [REDACTED]

Reclamada: [REDACTED]

Objeto da reclamação: defeito num carro de bebé adquirido numa das lojas da Reclamada.

Pedido: atribuição de crédito no valor do bem adquirido ou a devolução do valor despendido nesta compra.

Valor: €199,00 (cento e noventa e nove euros).

Frustrada a tentativa de conciliação, procedeu-se à realização da audiência de discussão e julgamento, que se limitou às alegações do Ilustre Mandatário da Reclamada, porquanto a Reclamante não compareceu, nem apresentou qualquer tipo de prova.

Com interesse para a decisão da causa, ficaram provados os seguintes factos:

- A. No dia 31.03.2019, a Reclamante recebeu/adquiriu um "Conjunto Rua" no valor de €199,00 (cento e noventa e nove euros).
- B. A 27.07.2019, a Reclamante apresentou reclamação no livro de reclamações.

Factos não provados:

- A. A Reclamante, à data referida na al. A) dos factos provados, estava ainda em período de gestação, tendo começado a utilizar o carrinho a partir de julho de 2019, após o nascimento do seu bebé.
- B. Ao fim de duas semanas de utilização, a Reclamante reparou que o lado esquerdo do carrinho apresentava uma anomalia, pois não prendia bem a cadeira "ovo" do bebé.
- C. A Reclamante denunciou a anomalia junto à Reclamada, sendo que foi informada que teria de resolver com a responsável de loja, que não se encontrava.
- D. A Reclamante voltou à loja da Reclamada por três vezes, nos horários indicados pelas funcionárias, sendo que a responsável de loja nunca se encontrava no local.
- E. A reclamação referida na al. B) dos factos provadas foi apresentada pela Reclamante na quarta deslocação que fez à loja da Reclamada.
- F. Até à data a reclamante não obteve qualquer resposta por parte da reclamada, sendo que se viu obrigada a pedir um carrinho emprestado a uma amiga, situação esta que não é muito agradável.

Fundamentação da matéria de facto:

Os factos relativos à aquisição do produto, respetivo valor e data de aquisição foram confessados pela Reclamada, daí ter sido dada como provada a matéria constante da al. A) dos factos provados.





**REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA**  
Governo Regional  
SECRETARIA REGIONAL DE ECONOMIA  
**CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO DA RAM**

Por sua vez, a apresentação da reclamação pela Reclamante, respetivo teor e data, referidos na al. B) dos factos proado, constam do documento específico para o efeito, a fls. 6 dos autos, documento que não foi impugnado.

A matéria dada como não provada resulta da total ausência de prova nesse sentido, sendo que o ónus da prova do defeito (não a sua origem) pertence ao consumidor, que, como já foi referido, não apresentou qualquer prova, nomeadamente testemunhal, nem compareceu em audiência de julgamento.

**Fundamentação de direito:**

O contrato celebrado entre o Reclamante e a Reclamada consubstancia um contrato de compra e venda de um bem de consumo, cuja disciplina jurídica está plasmada nos artigos 874º do Cód. Civil e 2º, 4º e 12º do Decreto-Lei n.º67/2003, de 8 de abril.

Este último diploma legal consagrou como direitos gerais do consumidor, além do mais, o direito à qualidade dos bens ou serviço, o direito à prevenção e o direito à reparação dos prejuízos.

De acordo com esse diploma legal, o vendedor tem o dever de entregar ao consumidor bens que sejam conformes com o contrato de compra e venda (cfr. art. 2º, n.º1), respondendo o primeiro perante o segundo por qualquer falta de conformidade que exista no momento em que o bem lhe é entregue (cfr. art. 3º, n.º1).

Resulta pois dessa lei, a imposição de uma garantia de qualidade (cfr. artigo 4º, n.º1, 2 e 4), assente, por um lado, na manutenção dessa garantia por dois anos, por outro lado, na dispensa da prova por parte do comprador da anterioridade do defeito à data da entrega do bem, embora este tenha sempre de provar a existência do defeito.

Ora, no caso concreto, o facto constitutivo do direito da Reclamante, no caso, o defeito do carrinho de bebé não foi feito, pelo que a reclamação apresentada terá necessariamente de improceder.

\*  
\*  
\*  
\*  
\*  
\*  
\*  
\*  
\*  
\*  
\*  
\*  
\*  
\*  
\*





S. R.  
REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA  
Governo Regional  
SECRETARIA REGIONAL DE ECONOMIA  
CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO DA RAM

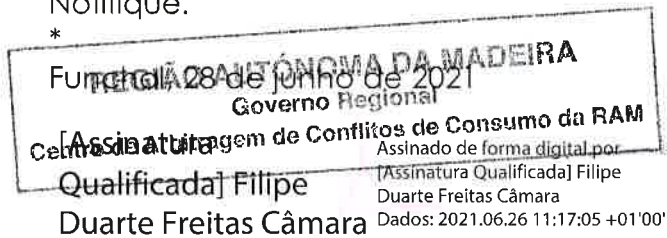
Decisão

Pelo exposto, julgo totalmente improcedente a reclamação apresentada pela Reclamante [REDACTED] e, em consequência, absolvo a Reclamada [REDACTED] dos respetivos pedidos.

Sem custas.

Notifique.

\*



Filipe Duarte Freitas Câmara  
(Juiz árbitro)



