



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

**Processo nº 2513 / 2021**

---

## **TÓPICOS**

**Serviço:** Outros (incluindo bens e serviços)

**Tipo de problema:** Outras questões

**Direito aplicável:** Decreto-Lei nº 67/2003, de 8 de maio

**Pedido do Consumidor:** Reparação ou resolução do contrato com devolução do valor pago.

---

## **SENTENÇA Nº 224 / 2022**

### **1. PARTES**

Versam os presentes autos sobre a resolução de litígio arbitral em que são

**Reclamante:**

e

**Reclamadas:** --- com identificação nos autos também.

### **2. OBJETO DO LITIGIO**

Alega a Reclamante, em síntese, que adquiriu junto da Reclamada ----uma banheira para bebé, que veio a degradar-se de modo significativo. Que, interpelada a Reclamada ---- para reparar o aparelho, esta pretendeu devolvê-lo à Reclamante, após intervenção efetuada no mesmo, ainda com defeitos, motivo pelo qual a Reclamante não aceitou a mencionada devolução. Que a Reclamada --- recusou- se a fazer mais reparações no artigo em questão, motivo pelo qual a Reclamante pretende a resolução do contrato e a devolução do preço, de €95,50.



A Reclamada ---, por *email* dirigido ao Centro de Informação Autárquico do Consumidor da Câmara Municipal de Loures, veio reiterar a resposta da marca à Reclamante, de que quando o produto lhe foi entregue estava em péssimas condições e sem manutenção. Que o equipamento foi reparado e está sem desconformidades.

Por sua vez, a Reclamada ----- veio negar qualquer desconformidade no produto vendido à Reclamante, acrescentando que os danos ocorridos foram provocados por uma utilização imprópria da Reclamante, por o bem em causa apresentar sinais de mau uso. Que, não obstante, por cortesia comercial, foram substituídos diversos componentes do artigo e o mesmo reparado. Posteriormente, agora por contestação, voltou esta Reclamada a defender a conformidade do produto em causa e que os problemas no mesmo resultaram de uma má utilização da Reclamante.

### **3. FUNDAMENTAÇÃO**

#### **3.1. DE FACTO**

##### **3.1.1. Factos Provados**

Da discussão da causa, resultaram provados os seguintes factos:

1. Em 29 de novembro de 2019, a Reclamante adquiriu, na condição de novo, uma banheira para bebé, da marca ---, na loja da Reclamada ---, por € 95,50 (cf. fatura n.o 7650/2019 junta a fls. 5);
2. A Reclamante adquiriu o mencionado artigo para o seu filho, nascido em janeiro de 2020 (cf. declarações da Reclamante);
3. A Reclamada ---- é uma sociedade comercial que comercializa produtos para bebé (cf. fatura n.o 7650/2019 junta a fls. 5);
4. Por sua vez, a Reclamada ----., é a representante, em Portugal, dos produtos da marca ---- (facto do conhecimento público, deste Tribunal e declarações da testemunha ----);
5. Em 5 de janeiro de 2021, a Reclamante apresentou exposição à Reclamada --- acerca do estado da banheira e do respetivo muda fraldas (*email* junto a fls. 7 e fotografias juntas a fls. a 14);
6. Por sua vez, a Reclamada ---reportou a exposição recebida da Reclamante à Reclamada --- (cf. *email* a fls. 15);



7. Em maio de 2021, por indicação da Reclamada ---, a Reclamante entregou o artigo adquirido à Reclamada --- para posterior envio e diagnóstico pela Reclamada --- (cf. *email* a fls. 15 e 16);
8. Nesta ocasião, a Reclamada --- observou que o produto apresentava sinais de oxidação nos suporte e nos parafusos do tocados, manchas de bolor na parte de baixo do tocador, que o redutor estava engelhado e que o trocador tinha um corte de plástico (cf. declarações da testemunha ---);
9. A 31 de maio de 2021, a Reclamante deslocou-se à loja da Reclamada -- para levantar o artigo com a indicação de que o mesmo estaria pronto (cf. *email* a fls. 16 e declarações da Reclamante);
10. Por tal ocasião, tomou conhecimento que foram efetuadas as seguintes intervenções na banheira: substituição do vestidor e do redutor, dos parafusos que seguravam o vestidor, substituição da válvula e do tubo de descarga, sem custos para a Reclamante (cf. *imagens* a fls. 30-31 e declarações da Reclamante);
11. A Reclamante recusou-se a levantar a banheira, por considerar que a mesma não se encontrava em condições de ser levantada, por ter oxidação ao nível dos suportes da banheira (cf. declarações da Reclamante);
12. A Reclamante contactou a Reclamada --- em relação a esta situação (cf. *email* de 31 de maio a fls. 18-19);
13. A 1 de junho de 2021, a Reclamante enviou nova comunicação eletrónica para a Reclamada --- (cf. *email* a fls. 20);
14. A 9 de junho de 2021, a Reclamada --- respondeu à Reclamante que os problemas identificados resultaram de falta de limpeza e manutenção do produto, mas que, apesar disso, o departamento técnico, procedeu à troca de vários componentes sem custos para a Reclamante. No demais, considerou que a reclamação da Reclamante carecia de fundamento (cf. *email* a fls. 22-23);
15. Entre as instruções de manutenção e de limpeza do produto, pode ler-se “limpe regularmente o produto de acordo com as seguintes instruções: [...], seque as partes em metal para prevenir a formação de ferrugem” (cf. *email* a fls. 22);



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



16. O artigo adquirido pela Reclamante e intervencionado nos termos dos números anteriores permanece na loja da Reclamada --- (cf. declarações da Reclamante);
17. Os suportes da banheira adquirida pela Reclamante têm sinais de oxidação (cf. declarações da Reclamante e da testemunha ----).

### 3.1.2. Factos não provados

Com pertinência para o conhecimento da lide, não se deram quaisquer factos como não provados.

### 3.1.3. Motivação

A convicção do Tribunal quanto à matéria de facto assentou no conjunto da prova produzida nos autos, analisada, conjugada e criticamente, à luz das regras de experiência e de acordo com juízos de normalidade, segundo as regras da repartição do ónus da prova.

Tal prova consistiu, antes de mais, nos documentos juntos aos autos, tendo assumido especial relevância os documentos concretamente mencionados a propósito de cada um dos factos dados como provados.

Foram tomadas em consideração as declarações de parte da Reclamante que, no essencial, esclareceu o Tribunal que adquiriu o mencionado artigo para a dar banho ao seu filho, que o entregou para reparação na Reclamada --- e que, posteriormente, quando foi contactada para levantar o produto, não o fez, por considerar que não estava em condições.

Além das declarações de parte da Reclamada, foram ainda ouvidas as seguintes testemunhas: ---, da Reclamante; --- e ----, da Reclamada.

Da prova testemunhal produzida sobressaiu, pelo conhecimento direto dos factos e pelos conhecimentos técnicos demonstrados, o depoimento da testemunha ---, responsável do departamento de manutenção da Reclamada. Esta testemunha confirmou em tribunal que recebeu a banheira em questão, que a analisou e que a intervencionou. Explicou, de modo fundamentando e credível e em consonância com os demais elementos de prova constante dos autos, designadamente as instruções do produto em causa e as fotografias do mesmo, por que motivo, no seu entender, o produto em questão tinha tido um mau uso e, não obstante, as intervenções que fez no mesmo. Quanto aos suportes de metal da banheira, esclareceu a testemunha que os mesmos são cromados e resistentes à oxidação, mas que se ficarem em contacto com a água, acabem



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



por oxidar. Que o produto em questão é comercializado há 6 anos e, entre as queixas que recebeu do mesmo, nunca recebeu uma queixa com o teor da que foi apresentada pela Reclamante.

O facto provado sob o n.o 4 é um facto do conhecimento público e deste Tribunal, tendo sido reconhecido pela própria Reclamada no seu articulado de contestação.

O facto provado sob o n.o 10 foi expressamente reconhecido pela Reclamante.

Termos em que respondeu o Tribunal à matéria de facto do modo acima fundamentado.

### 3.2. DE DIREITO

\*

O Tribunal é competente.

As Partes têm personalidade e capacidade judiciárias e são legítimas. Não há nulidades, exceções ou questões prévias de que cumpra oficiosamente conhecer.

\*

Importa, antes de mais, qualificar a relação jurídica em apreço.

A Reclamante adquiriu uma banheira para bebé para uso não profissional a sociedade que se dedicava, com intuito lucrativo, à sua comercialização (cf. factos provados n.o<sup>s</sup> 1 a 3). Estamos, assim, perante uma *compra e venda de bens de consumo*, prevista no Decreto-Lei n.o 67/2003, de 8 de maio, em vigor no momento em que foi celebrado o contrato em análise.

De acordo com o disposto no n.o 1 do artigo 2.o do DL n.o 67/2003, o vendedor tem o dever de entregar ao consumidor bens que estejam conformes com o contrato de compra e venda, estabelecendo o seu n.o 2 presunções de desconformidade.



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

Voltando ao caso dos autos, está provado que a Reclamante comprou uma banheira para bebé que, posteriormente foi devolvida à Reclamada ---que, por sua vez, a enviou à Reclamada ----, representante em Portugal dos produtos da marca ----. Que a Reclamada ---- procedeu à substituição do vestidor e do redutor, de todos os parafusos que seguravam o vestidor, e à substituição da válvula e do tubo de descarga, sem custos para a Reclamante. Que não trocou os suportes de metal, oxidados.

Compulsados os factos provados, considera este Tribunal que a desconformidade que conduziu a que a Reclamante não tivesse levantado o artigo em questão da --- resultou de uma utilização imprópria da Reclamante. Concretamente, considerando todas as intervenções efetuadas no produto em questão, no que concerne ao estado em que se encontra os suportes de metal da banheira.

Pelos seguintes motivos.

O produto em questão é uma banheira para bebé. Daqui resulta, segundo revelam as regras da experiência, que é normal que existam salpicos e fugas de água na sua utilização. Quer por partes de quem dá banho à criança, quer por parte da própria criança ao movimentar-se e chapinhar na água. Não sendo os suportes do artigo em questão de plástico, mas de metal, revelam as regras da experiência que se os mesmos não forem limpos (secos) regularmente poderão esses materiais criar oxidação e ferrugem. Para prevenir isso, consta, das instruções de utilização do produto, a indicação que se “*limpe regularmente o produto de acordo com as seguintes instruções: [...], seque as partes em metal para prevenir a formação de ferrugem*” (sublinhado nosso). Ora, salvo melhor entendimento, as fotografias junta a fls. e a descrição geral do estado da banheira, quando esta foi entregue à Reclamada ---, efetuado pela testemunha ----, permitem inferir que a Reclamante não fez a manutenção que se impunha ao produto em questão. Com efeito, não era apenas o suporte da banheira que estava oxidado, mas também os parafusos do tocador, existindo mesmo manchas de bolor na parte de baixo do tocador.

Adicionalmente, ficou provado que a Reclamada --- procedeu à substituição do vestidor e do redutor, de todos os parafusos que seguravam o tocador, da válvula e do tubo de descarga sem custos para a Reclamante, que se recusou a receber o mesmo.



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



Nestes termos, em face do exposto, considera o Tribunal que, por um lado, as desconformidades do bem vendido são imputáveis à falta de manutenção da Reclamante e, por outro, que as intervenções efetuadas pela Reclamada -- no artigo em questão foram aptas e proporcionais e permitir a reutilização do artigo questão para os fins a que mesmo se destina, não sendo fundamentada a recusa da Reclamante em proceder ao seu levantamento.

Assim, uma vez que a pretensão da Reclamante pressupõe, em primeiro lugar, a demonstração de uma falta de desconformidade do objeto com o contrato, mas que as Reclamadas lograram demonstrar ter sido imputável à Reclamante, impõe-se concluir pela improcedência da pretensão da Reclamante, uma vez que o eventual direito de resolução da Reclamante pressupõe, em primeiro lugar, a prova da falta de conformidade do produto.

#### **4. DECISAO**

Pelo exposto, julga-se improcedente, por não provada, a presente reclamação e, em consequência, absolve-se as Reclamadas do pedido.

Fixa-se à ação o valor de € 95,50 (noventa e cinco euros e cinquenta cêntimos), o valor indicado pela Reclamante e que não mereceu a oposição das Reclamadas.

Sem custas adicionais.

Notifique, com cópia.

Lisboa, 1 de agosto de 2022.

O Juiz Arbitro,

**(Tiago Soares da Fonseca)**