



**Proc. n.º 692/2023**

## SENTENÇA

Demandante: \_\_\_\_\_, residente na

Demandado: \_\_\_\_\_, pessoa coletiva  
com o NIPC \_\_\_\_\_ com sede na Rua

### 1. Relatório

**1.1.** A demandante, \_\_\_\_\_, residente na \_\_\_\_\_, apresentou no CICAP reclamação contra \_\_\_\_\_, pessoa coletiva com o NIPC \_\_\_\_\_, com sede na Rua \_\_\_\_\_, pedindo a reparação de uma trotinete elétrica adquirida à demandada, ou a sua substituição por outra igual, no valor de 656,00 euros. Na reclamação inicial da demandante, a qual aqui se dá por integralmente reproduzida, alega, em suma, que, tendo adquirido à demandada, em 25 de março de 2022, uma trotinete elétrica, da marca \_\_\_\_\_, pelo preço de 656,00 euros; antes de passar o prazo de garantia do bem, a mesma sem que nada o fizesse prever, fica inoperacional, em virtude de o acelerador ter simplesmente partido sem que tenha havido alguma interação, quer por parte de quem a conduzia ou de qualquer mau uso da trotinete, ou mesmo alguma queda. Reclamou deste fato à demandada que, numa primeira fase, só não efetuou a troca do bem por não existir nenhuma em stock, e depois não considerou que esta estivesse na garantia, em virtude de ter sido atribuído a mau uso por parte da demandante. No dia 20 de junho de 2022, a demandante efetuou uma reclamação no Livro de Reclamações.

**1.2.** Regulamente citada, a demandada apresentou contestação no dia da audiência, nos termos permitidos no regulamento do CICAP, a qual aqui se dá por integralmente reproduzida, e alega, em suma, que contactou com a marca para efetuar a reparação e a que a mesma alega que as anomalias apresentadas resultam do uso excessivo de força, não estando abrangidas



pela garantia e indicando o valor de 86,80 euros mais IVA, como valor a ser cobrado à demandante para eventual reparação.

\*

Nos termos do art.º 297.º n.º 1 do Código de Processo Civil, aplicável por remissão do art.º 19.º n.º 3 do Regulamento do CICAP, fixa-se o valor da causa em 656,00 euros, por ser este o preço total pago pela demandante na sequência do contrato celebrado.

\*

Tratando-se de arbitragem necessária, nos termos do art.º 14.º n.º 2 da Lei n.º 24/96 de 31 de julho, na redação que lhe foi dada pela Lei n.º 63/2019 de 16 de agosto, é este tribunal competente para julgar e decidir o litígio.

\*

Não existem nulidades, exceções ou questões prévias que obstem ao conhecimento do mérito e de que cumpra conhecer.

\*

## **2. Objeto do Litígio**

O objeto do litígio consiste em determinar se a demandante tem direito de exigir à demandada reparação do acelerador da trotinete elétrica adquirida, ou à sua substituição por outra, de igual valor.

\*

## **3. Questões a resolver**

Tendo em consideração o objeto do litígio e o pedido da demandante, verificam-se as seguintes questões a resolver: a questão da aplicabilidade do regime jurídico que regula os direitos do consumidor na compra e venda de bens, conteúdos e serviços digitais, constante no Decreto-Lei n.º 84/2021 de 18 outubro; a verificação da desconformidade, a verificação dos pressupostos do direito à resolução do contrato e da condenação ao pagamento do montante peticionado.

\*

## **4. Fundamentação**

### **4.1. Dos factos**

#### **4.1.1. Factos provados**

Com interesse para a decisão julgo provados os seguintes factos:

1. A Demandada tem como objeto social, entre outros, compra e venda, por grosso e a retalho, incluindo importação e exportação, de material informático, equipamento elétrico e



eletrónico, novo ou usado, em particular sistemas de alta-fidelidade, fotografia, vídeo e áudio, assim como mobiliário, peças, acessórios e livros;

2. Em 25 de março de 2022, a demandante comprou à demandada uma trotinete elétrica, da marca \_\_\_\_\_, pelo preço de 656,00 euros;
3. O produto adquirido destinava-se a ser utilizado pelo Pai da demandante, que o utilizava nos percursos de casa para o trabalho;
4. Em data a determinar, mas nunca depois de 18 de maio de 2022, o acelerador da trotinete elétrica, partiu, tendo-se a demandante dirigido ao local onde adquiriu o bem para reclamar do sucedido;
5. Que entre o dia 18 de maio de 2022 e pelo menos 20 de junho de 2022, a trotinete elétrica, encontrava-se na posse da demandada para análise e possível reparação;
6. Que a trotinete elétrica, apenas apresentava um leve rasgo no adesivo antiderrapante da base, com rodas com pouco uso, acelerador partido e com sujidade decorrente do uso;
7. Que a demandante se recusou a pagar à demandada o valor pedido pela reparação do bem, por considerar que a trotinete sempre foi utilizada de forma correta e zelosa;
8. No dia 21 de junho de 2022, a demandante enviou uma carta para a demandada na tentativa de resolução do litígio, a fim de se proceder à reparação ou substituição da trotinete elétrica;
9. No dia 23 de fevereiro de 2023, a demandante recebe uma carta da demandada, onde esta refere que a trotinete elétrica se encontra reparada e deve ser levantada até o dia 25 de fevereiro de 2023;
10. No dia 23 de fevereiro de 2023, a demandante efetua uma reclamação no livro de reclamações da demandada, com o número 33384711;

#### **4.1.2. Factos não provados**

Para além dos factos prejudicados pela factualidade dada como provada julgo como não provados os seguintes factos:

1. Que à data da aquisição o produto se encontrasse em perfeitas condições.



## 4.2. Fundamentação da matéria de facto

Nos termos do art.º 607.º n.º 5 do Código de Processo Civil, a factualidade dada como provada resultou da livre e prudente convicção do julgador, edificada através da apreciação crítica da prova produzida, à luz das normas e princípios jurídicos aplicáveis, devidamente cotejadas pelas regras da experiência comum, tendo em conta “*in casu*”, o conteúdo a petição inicial, as declarações de parte da demandante e da demandada, o depoimento das testemunhas arroladas, as presunções legais aplicáveis, a demais prova documental e bem assim os factos notórios, os instrumentais e os que constituem complemento e concretização das alegações das partes, que resultaram da instrução e discussão da causa, dentro dos poderes de cognição do tribunal (cfr art.º 5.º do Código de Processo Civil).

Assim, no que respeita ao facto provado n.º 1 do ponto 4.1.1, supra descrito, este é manifestamente notório, resultando da atividade conhecida da demandada. Ademais a convicção quanto a este facto foi alicerçada na fatura/recibo com o número 60548284 de 25/03/2022, emitida pela demandada.

O facto provado n.º 2 e 3 resulta da valoração das declarações da demandante bem como das duas testemunhas por si apresentadas.

O facto provado n.º 4 resultou da valoração das declarações de parte da demandante e do depoimento das testemunhas \_\_\_\_\_, arroladas pela demandante, devidamente cotejada com as regras da experiência comum.

O facto provado n.º 5 resultou da valoração das declarações de parte da demandante e do depoimento das testemunhas \_\_\_\_\_ bem como, das declarações da demandada.

A convicção quanto aos factos provados n.º 6 e 7 alicerçou-se nas declarações de parte da demandante, conjugado com o depoimento das testemunhas apresentadas pela demandante, bem como, de documentos juntos ao processo pela demandada.

Os factos provados n.º 8, resultaram da conjugação das declarações de parte da demandante e com documentos juntos ao processo.

Os factos provados n.º 9 e 10, resultaram da valoração das declarações de parte da demandante e do depoimento das testemunhas \_\_\_\_\_ bem como, da Reclamação efetuada pela demandante no livro de reclamações com o n.º 33384711.



No que concerne ao facto não provado este resulta da ausência de prova que nos permita concluir no seu sentido. De facto, apesar do produto se encontrar aparentemente em boas condições na ocasião da sua entrega, verificou-se que apesar de ter sido utilizado com zelo, sem razão aparente, durante uma viagem o acelerador simplesmente caiu, razão pela qual, nos termos das presunções legalmente aplicáveis, as quais não foram ilididas pela demandada, torna-se evidente que a durabilidade e segurança expectáveis em bens daquele tipo se encontravam originariamente comprometidas.

\*

### **4.3. Fundamentação da matéria de direito**

Tendo em conta as questões a resolver supra enunciadas cumpre-nos agora enquadrar a factualidade dada como provada à matéria de direito.

O regime jurídico que regula os direitos do consumidor na compra e venda de bens, conteúdos e serviços digitais, consta no Decreto-Lei n.º 84/2021 de 18 outubro, que transpõe para o ordenamento jurídico interno as Diretivas (EU) 2019/771 e (EU) 2019/770 e revogou o Decreto-Lei n.º 67/2003 de 8 de abril, alterado pelo Decreto-Lei n.º 84/2008 de 21 de maio n.º 1999/44/CE, de 25 de maio, do Parlamento Europeu e do Conselho.

Nos termos do art.º 3.º n.º 1 al.ª a) e art.º 53.º do Decreto-Lei n.º 84/2021 de 18 outubro, este regime é aplicável aos contratos de compra e venda celebrados entre profissionais e consumidores, após a sua entrada em vigor, a qual se verificou a 1 de janeiro de 2022.

A definição de consumidor, para efeitos do citado diploma encontra-se no seu art.º 2.º, al.ª g) como: "*g) Consumidor», uma pessoa singular que, no que respeita aos contratos abrangidos pelo presente decreto-lei, atue com fins que não se incluam no âmbito da sua atividade comercial, industrial, artesanal ou profissional;*".

Por seu lado, no art.º 2.º, al.ª o) do mesmo Decreto-Lei n.º 84/2021 de 18 outubro, profissional é: "*o) «Profissional», uma pessoa singular ou coletiva, pública ou privada, que atue, inclusivamente através de qualquer outra pessoa em seu nome ou por sua conta, para fins relacionados com a sua atividade comercial, industrial, artesanal ou profissional, no que respeita aos contratos abrangidos pelo presente decreto-lei;*"

Ainda importante para a demanda, convém aludir à definição de bem de consumo, que nos é dada pelo art.º 2.º, al.ª c), subalíneas i) e ii) do mesmo diploma, o qual estipula: "*c) «Bens»:*  
*i) Qualquer bem móvel corpóreo, incluindo os bens em segunda mão e a água, o gás e a*



*eletricidade quando colocados em venda num volume limitado ou em quantidade determinada;*

*i) Qualquer bem móvel corpóreo que incorpore ou esteja interligado com um conteúdo ou serviço digital, de tal modo que a falta destes impeça os bens de desempenharem as suas funções («bens com elementos digitais»); "*

Desta forma, confrontando as aludidas definições legais com factualidade dada como provada, é por demais evidente que o Decreto-Lei n.º 84/2021 de 18 outubro, é aplicável à relação jurídica em apreço, porquanto estamos perante um contrato de compra e venda de um bem corpóreo por um consumidor a um vendedor profissional, no âmbito de uma atividade comercial que visa a obtenção de benefícios, e que foi celebrado em março de 2022.

Prosseguindo:

No que concerne à conformidade dos bens postula o art.º 5.º do Decreto-Lei n.º 84/2021 de 18 outubro que:

*"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"*

No artigo 6.º do mesmo diploma encontram-se estabelecidos os requisitos subjetivos de conformidade:

*"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."*

Ademais, no art.º 7.º são elencados os requisitos objetivos de conformidade dos bens:



*"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.*

Verifica-se assim, ser obrigação do vendedor entregar ao consumidor bens que sejam conformes ao contrato de compra e venda, respondendo por qualquer falta que exista no momento da entrega, devendo, por imperativo de interpretação sistemática, esta conformidade ser também aferida à luz do art.º 4.º da Lei que estabelece o regime legal aplicável à defesa dos consumidores, ou Lei da Defesa do Consumidor, aprovada pela Lei n.º 24/96, de 31 de julho, a qual estabelece que: "Os bens e serviços destinados ao consumo devem ser aptos a satisfazer os fins a que se destinam e a produzir os efeitos que se lhes atribuem, segundo as normas legalmente estabelecidas, ou, na falta delas, de modo adequado às legítimas



*expectativas do consumidor.”.*

Quanto ao prazo de garantia, estabelece o art.º 12.º n.º 1 do Decreto-Lei n.º 84/2021 de 18 outubro que *“O profissional é responsável por qualquer falta de conformidade que se manifeste no prazo de três anos a contar da entrega do bem”,* sucedendo que nos termos do art.º 13.º n.º 1 do mesmo diploma legal, *“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 de entrega do bem, salvo quando tal for incompatível com a natureza dos bens ou com as características da falta de conformidade.”*

No que tange aos direitos do consumidor, e não se verificando necessária o excursus quanto aos restantes direitos que lhe assistem, encontra-se lapidado no art.º 16.º Decreto-Lei n.º 84/2021 de 18 outubro o direito de rejeição, nos seguintes termos:

*“Artigo 16.º*

*Direito de rejeição*

*Nos casos em que a falta de conformidade se manifeste no prazo de 30 dias após a entrega do bem, o consumidor pode solicitar a imediata substituição do bem ou a resolução do contrato.*

Operacionalizando o regime legal supra enunciado às relações jurídicas por este reguladas, temos que, ao consumidor caberá então provar a existência da falta de conformidade, manifestada no prazo da garantia legal, *“in casu”* de dois anos, ficando livre da prova de que o defeito encontrado não ocorreu de qualquer causa superveniente à entrega (cfr. CALVÃO DA SILVA, *in* Venda de Bens de Consumo, Revista, aumentada e atualizada, 4ª Ed. Almedina, págs. 97 e seguintes).

Face à prova da não conformidade feita pelo consumidor, ao vendedor caberá, por sua parte, ilidir a presunção estabelecida, provando que a falta de conformidade não existia no momento da entrega, antes resultando de facto posterior à mesma. Atente-se que o que aqui é exigido é uma prova efetiva de um facto concreto posterior à entrega que gerou a falta de conformidade (cfr. Ac. do Tribunal da Relação de Lisboa, de 10 de fevereiro de 2015, Processo 2360/13.4TBOER.L1-1 relator: Manuel Marques), não bastando para tal meras alegações.

Ora, no caso concreto, e nos termos do art.º 7.º, n.º 1 al.ª d) do Decreto-Lei n.º 84/2021 de 18 outubro, face à factualidade dada como provada, temos que o demandante efetivamente logrou demonstrar a falta de conformidade do produto por si adquirido, desde logo porquanto o bem em questão não revelou as características de estética e durabilidade do material,



habitualmente esperadas em bens do mesmo tipo, consubstanciadas na regular utilização sem que a sua integridade e segurança de utilização seja comprometida.

Considerando o supra exposto e tendo em conta que os direitos consignados ao consumidor, nomeadamente o direito de rejeição, não caducaram, urge aqui reconhecer o preenchimento dos pressupostos ao exercício dos mesmos.

Importa agora aferir da pretensão peticionada pela demandante, no sentido de exigir à demandada a reparação do acelerador da trotinete elétrica adquirida, ou à sua substituição por outra, de igual valor.

No que tange aos direitos do demandante conferidos pelo art.º 16.º do Decreto-Lei n.º 84/2021 de 18 outubro, verifica-se que em caso de falta de conformidade que se manifeste no prazo de 30 dias após a entrega do bem, o consumidor tem direito à imediata substituição do bem ou à resolução do contrato, encontrando-se na disponibilidade deste a escolha do direito a exercer, salvo se o mesmo constituir abuso de direito nos termos gerais, o que, "*in casu*" não se nos afigura como aplicável.

Neste caso a demandante não pode optar por esta situação pois já passaram mais de 30 dias desde a compra do bem. No entanto, a demandada também não reparou o bem nem o substituiu, no prazo indicado na lei.

Deste modo, estabelece o art.º 18.º do Decreto-Lei n.º 84/2021 de 18 outubro o seguinte:

*"Artigo 18.º*

*Reparação ou substituição do bem*

*1 - Para efeitos de reparação ou substituição, o consumidor deve disponibilizar os bens, a expensas do profissional.*

*2 - A reparação ou a substituição do bem é efetuada:*

*a) A título gratuito;*

*b) Num prazo razoável a contar do momento em que o profissional tenha sido informado pelo consumidor da falta de conformidade;*

*c) Sem grave inconveniente para o consumidor, tendo em conta a natureza dos bens e a finalidade a que o consumidor os destina.*

*3 - O prazo para a reparação ou substituição não deve exceder os 30 dias, salvo nas situações em que a natureza e complexidade dos bens, a gravidade da falta de conformidade e o esforço necessário para a conclusão da reparação ou substituição justifiquem um prazo superior.*



*4 - Em caso de reparação, o bem reparado beneficia de um prazo de garantia adicional de seis meses por cada reparação até ao limite de quatro reparações, devendo o profissional, aquando da entrega do bem reparado, transmitir ao consumidor essa informação.*

*5 - Quando a reparação exigir a remoção do bem que tenha sido instalado de uma forma compatível com a sua natureza e finalidade antes de a falta de conformidade se ter manifestado, a obrigação do profissional abrange a remoção do bem não conforme e a instalação de bem reparado ou substituto, a suas expensas.*

*6 - Havendo substituição do bem, o profissional é responsável por qualquer falta de conformidade que ocorra no bem sucedâneo, nos termos do disposto no artigo 12.º*

*7 - Em caso de substituição do bem, não pode ser cobrado ao consumidor qualquer custo inerente à normal utilização do bem substituído.”*

O que significa que findo o prazo dos 30 dias enunciados a demandante tem direito a pedir substituição do bem, consubstanciando-se para tal o enunciado no disposto do art.º 15, n.º 1, alínea a): *Em caso de falta de conformidade do bem, e nas condições estabelecidas no presente artigo, o consumidor tem direito:*

*a) À reposição da conformidade, através da reparação ou da substituição do bem;*

Por outro lado, de acordo com o peticionado na presente lide, a demandante pede em primeiro lugar a reparação do acelerador da trotinete elétrica adquirida, o que de acordo com as provas enunciadas é possível.

Pelo que, pronunciamo-nos pela procedência da pretensão do demandante relativamente à condenação da demandada no sentido de exigir à demandada a reparação do acelerador da trotinete elétrica adquirida, ou caso não seja possível, à sua substituição por outra, de igual valor.

\*

#### **4. Dispositivo**

**Nestes termos, julgo a ação totalmente procedente, pelo que condeno a demandada a proceder à reparação do acelerador da trotinete elétrica adquirida, ou caso não seja possível, à sua substituição por outra, de igual valor.**

Notifique-se



Porto, 18 de julho de 2023

O Juiz-Árbitro,

(Luís Filipe Ascensão)

#### SUMÁRIO:

- O regime jurídico que regula os direitos do consumidor na compra e venda de bens, conteúdos e serviços digitais, consta no Decreto-Lei n.º 84/2021 de 18 outubro, que transpõe para o ordenamento jurídico interno as Diretivas (EU) 2019/771 e (EU) 2019/770 e revogou o Decreto-Lei n.º 67/2003 de 8 de abril, alterado pelo Decreto-Lei n.º 84/2008 de 21 de maio n.º 1999/44/CE, de 25 de maio, do Parlamento Europeu e do Conselho.
- Encontra-se lapidado no art.º 16.º Decreto-Lei n.º 84/2021 de 18 outubro o direito de rejeição, nos seguintes termos: *"Nos casos em que a falta de conformidade se manifeste no prazo de 30 dias após a entrega do bem, o consumidor pode solicitar a imediata substituição do bem ou a resolução do contrato."*
- Ora, no caso concreto, e nos termos do art.º 7.º, n.º 1 al.ª d) do Decreto-Lei n.º 84/2021 de 18 outubro, face à factualidade dada como provada, temos que o demandante efetivamente logrou demonstrar a falta de conformidade do produto por si adquirido, desde logo porquanto o bem em questão não revelou as características de estética e durabilidade do material, habitualmente esperadas em bens do mesmo tipo, consubstanciadas na regular utilização sem que a sua integridade e segurança de utilização seja comprometida.
- Considerando o supra exposto e tendo em conta que os direitos consignados ao consumidor, nomeadamente o direito de rejeição, não caducaram, urge aqui reconhecer o preenchimento dos pressupostos ao exercício dos mesmos.
- No que tange aos direitos da demandante conferidos pelo art.º 16.º do Decreto-Lei n.º 84/2021 de 18 outubro, verifica-se que em caso de falta de conformidade que se manifeste no prazo de 30 dias após a entrega do bem, o consumidor tem direito à imediata substituição do bem ou à resolução do contrato, encontrando-se na disponibilidade deste a escolha do direito a exercer, salvo se o mesmo constituir abuso de direito nos termos gerais, o que, *"in casu"* não se nos afigura como aplicável.
- Neste caso a demandante, não pode optar por esta situação pois já passaram mais de 30 dias desde a compra do bem. No entanto, a demandada também não reparou o bem nem o substituiu, no prazo indicado na lei.
- O que significa que findo o prazo dos 30 dias enunciados a demandante tem direito a pedir substituição do bem, consubstanciando-se para tal o enunciado no disposto do art.º 15, n.º 1, alínea a): *Em caso de falta de conformidade do bem, e nas condições estabelecidas no presente artigo, o consumidor tem direito:*
  - a) À reposição da conformidade, através da reparação ou da substituição do bem.



**RAL I** CENTROS DE ARBITRAGEM  
Resolução Alternativa de Litígios de Consumo

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

- Por outro lado, de acordo com o peticionado na presente lide, a demandante pede em primeiro lugar a reparação do acelerador da trotinete elétrica adquirida, o que de acordo com as provas enunciadas é possível.
- Pelo que, pronunciamo-nos pela procedência da pretensão do demandante relativamente à condenação da demandada no sentido de exigir à demandada a reparação do acelerador da trotinete elétrica adquirida, ou caso não seja possível, à sua substituição por outra, de igual valor.