

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

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

**SUMÁRIO:**

I – A Requerida provou de forma clara através do relatório de peritagem e através do exaustivo depoimento da testemunha que teve contacto direto com a trotinete (tendo elaborado o relatório que serve de suporte probatório a este pleito) que a avaria daquele se deveu a má utilização traduzida na manipulação/adulteração de parâmetros originais de fábrica, alterações de peças sem conhecimento especializado para o fazer e má manutenção do bem.

II – Deste modo, apesar de, em termos de prazo legal, a trotinete ainda se encontrar dentro da garantia, a verdade é que a **má utilização dada pelo Requerente, mediante a prova feita**, o fez perder o direito de acionar a mesma.

III - O Requerente não tem direito à reparação a coberto da garantia legal, sem custos para si, porque adulterou peças originais, mudou de lugar peças da trotinete e fez má manutenção do bem.

IV - Não se aplica a este caso o direito do consumidor consagrado no artigo 18.º, do mesmo diploma legal: “n.º 1 - Para efeitos de reparação ou substituição, o consumidor deve disponibilizar os bens, a expensas do profissional; n.º 2 - A reparação ou a substituição do bem é efetuada: a) A título gratuito”.

\*

**SENTENÇA****Processo n.º 1422/2023 – MATOSINHOS****REQUERENTE/DEMANDANTE: .****REQUERIDA/DEMANDADA:****I – RELATÓRIO**

1. Requerente e Requerida celebraram, a 4 de fevereiro de 2023, um contrato de compra e venda de um bem móvel – trotinete “**URBANGLIDE ECROSS PRO B 144**” – pelo preço de €899,99. A aquisição foi feita na loja comercial da Requerida sita no Shopping Mar, Matosinhos.

1.1. O Requerente pagou integralmente o preço.



**RAL**

CENTROS DE ARBITRAGEM  
Resolução Alternativa de Litígios de Consumo

**TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO**

1.2. O Requerente alega que a trotinete, em maio de 2023, ou seja, poucos meses após a aquisição, apresentou uma desconformidade: os apoios dos faróis dianteiros partiram-se.

1.3. O Requerente alega que, em resultado, teve de “colocar umas abraçadeiras para proteger o não cair a grelha de cima” (vd. ponto 5 da reclamação). Alega, ainda, que, ulteriormente, verificou-se outra desconformidade consubstanciada no facto de perda de contacto com o ecrã e consequente bloqueio da trotinete.

1.4. O Requerente alega que colocou a trotinete para reparação junto da Requerida, a qual referiu que este bem se encontrava fora da garantia devido a mau uso e, consequentemente, a reparação teria o custo de €108,00 acrescidos de IVA à taxa legal.

1.5. O Requerente vem aos autos peticionar a reparação do bem a expensas da Requerida.

2. A Requerida regularmente citada apresentou contestação, pugnando pela improcedência total da ação.

\*

O Requerente não compareceu, nem se fez representar por Mandatário legal. Não apresentou justificação para a sua ausência.

A Requerida fez-se representar por Mandatário legal: Ilustre Senhor Dr.

A testemunha indicada pela Requerida procedeu ao depoimento com recurso aos meios telemáticos (videoconferência), porquanto se encontrava em Espanha:  
\_\_\_\_\_, com tradutora (\_\_\_\_\_).

\*

## **II - OBJETO DO LITÍGIO**

2. Por via de ação declarativa de condenação, nos termos do **artigo 10.º, n.º1, 1.ª parte e n.ºs 2 e 3, alínea b), do CPC**, a questão *ius iudice*, colocada em apreciação a este Tribunal Arbitral, coincide com a apreciação da verificação da existência ou inexistência do direito do Requerente à reparação do bem adquirido à Requerida, a expensas desta.

**2.1.** O valor da ação corresponde, pois, ao custo da reparação acrescido de IVA calculados à taxa de 23%, ou seja, €108,00 + €24.84 = **€132,84**.



### III - FUNDAMENTAÇÃO E MOTIVAÇÃO

A prova positiva e negativa à factualidade levada a apreciação deste Tribunal, prendeu-se essencialmente com o depoimento da testemunha e com a prova documental carreada para os autos.

Resultam **provados** os seguintes factos, **com interesse** para a demanda arbitral:

#### A) Factos provados

1º. Requerente e Requerida celebraram, a 4 de fevereiro de 2023, um contrato de compra e venda de um bem móvel – trotinete “**URBANGLIDE ECROSS PRO B 144**” – pelo preço de €899,99. A aquisição foi feita na loja comercial da Requerida sita no Shopping Mar, Matosinhos, tendo o preço sido integralmente liquidado pelo Requerente. – DOC. 1 junto aos autos pelo Requerente.

2º. Ficou provado que a trotinete avariou (desconformidade), em meados de maio de 2023, tendo sido entregue à Requerida para a respetiva reparação. – Conforme se provou pelo depoimento da testemunha e pelo DOC. 2 junto aos autos pelo Requerente.

3º. A Requerida não aceitou proceder à reparação gratuitamente, exigindo ao Requerente a quantia já *supracitada* de €108,00 acrescido de IVA, invocando a má utilização por parte do Requerente. Mais precisamente, a informação que consta do relatório é que a trotinete tinha todos os parâmetros originais alterados, entre outros (*ver infra*).

Do RELATÓRIO DE REPARAÇÃO “RADIO POPULAR MARSHOPPING”, com os seguintes dados:

- RMA: 33038961
- Proc. n.º : 130836919

#### RELATÓRIO

FORA DE GARANTIA: POSSUI TODOS OS PARAMETROS MODIFICADOS ALEATORIAMENTE. QUANDO SE LIGA DA ERRO E11 E E6. AS LUZES DIANTEIRAS ESTÃO HUMIDAS POR DENTRO DA ÁGUA QUE ENTROU. O CLIENTE MANIPULOU O ECRÃ DE LADO, PARAFUSOS NÃO ORIGINAIS, BRAÇADEIRAS EM VÁRIAS COMPONENTES, LUZES DIANTEIRAS DANIFICADAS.  
O EQUIPAMENTO ESTÁ EM MAU ESTADO DE MANUTENÇÃO, COM RESTOS DE ÁGUA, BARRO, OXÍDIO, GOLPES E ARRANHADAS EM VÁRIAS COMPONENTES.

– Conforme se demonstra pelo DOC. 2. Os factos constantes deste relatório foram reiterados pelo depoimento da testemunha, o qual nos mereceu total credibilidade.

4º. O Requerente apresentou reclamação junto da Requerida, no “livro de reclamações” – perante a recusa desta em proceder à reparação, sem custos para aquele, por se encontrar falta de garantia legal. – DOC. 3 junto aos autos pelo Requerente.

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

## TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

] Pa 3

**FOLHA DE RECLAMAÇÃO | COMPLAINT FORM** 27510589

Duplicado\* | Duplicate\*\*

ATENÇÃO | ATTENTION  
USE CANETA ESFEROGRÁFICA E ESCREVA COM LETRAS MAIÚSCULAS, LEGÍVEIS E DE FORMA CONCISA E OBJETIVA | USE A BALL-POINT PEN AND WRITE IN LEGIBLY CAPITAL LETTERS, CONCISLY AND OBJECTIVELY  
PARA O CORRETO PREENCHIMENTO DOS CAMPOS CONSULTAR A CAIXA CONSTANTE NO VERSO DA CAPA DESTA LIVRO | TO CORRECTLY FILL IN THE FIELDS, PLEASE CONSULT THE BOX ON THE INSIDE COVER OF THIS BOOK

**1 - IDENTIFICAÇÃO DO FORNECEDOR DO BEM/PRESTADOR DO SERVIÇO CONTRA O QUAL É FEITA A RECLAMAÇÃO | IDENTIFICATION OF THE PRODUCT SUPPLIER/SERVICE PROVIDER AGAINST WHOM THE COMPLAINT IS FILED**

a) NOME | NAME \_\_\_\_\_

b) MORADA | ADDRESS \_\_\_\_\_  
LOCALIDADE | LOCALITY MATOSINHOS

**2 - IDENTIFICAÇÃO DO RECLAMANTE | IDENTIFICATION OF THE COMPLAINANT**

a) NOME | NAME ANTONIO DOS SANTOS Ribeiro

b) MORADA | ADDRESS AV. NINA BOUTO AZEVEDO Nº59 SENDO HORA

c) LOCALIDADE | LOCALITY SEABER

d) NACIONALIDADE | NATIONALITY PT

e) PASSAPORTE OU BI/CC | IDENTITY CARD \_\_\_\_\_

f) TEL | TELEPHONE \_\_\_\_\_

**3 - MOTIVO DA RECLAMAÇÃO | CAUSE OF COMPLAINT** (a descrição dos factos não deve exceder a caixa de texto que se segue description of facts must be such as to remain within the following text box)

PRATICOU O AVALIO DOS FARMIS E VOTEIO BULICAROS PARA NÃO ENTRAR AGUA. O MANUTOR DISSER DE TRABALHAR E ELAS ESTAO A RECUSAR A GARANTIA.

NCM

5.º Do depoimento da testemunha que realizou o relatório de peritagem das falhas /problemas verificadas no bem – a que este Tribunal reconhece valor probatório - foram dados os seguintes esclarecimentos sobre a trotinete em questão:

- a) As luzes estavam presas pelas braçadeiras;
- b) As luzes não tinham os parafusos originais;
- c) Foram detetados restos de água e marcas de lama “encrustada” (quando das instruções do bem consta que o consumidor deverá proceder a limpeza do bem, de forma e impedir ou evitar humidades e sujidades corrompam o bom e adequado funcionamento do bem);
- d) Foi detetada humidade nas luzes e oxidação nas outras peças da trotinete;
- e) Houve uma clara manipulação das luzes, alterando o original, por exemplo: as luzes traseiras também foram modificadas;
- f) Houve manipulação do ecrã: o consumidor / Requerente mudou o ecrã de lado, alterando o original;
- g) O ecrã estava envolto em fita adesiva;



## TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

h) Quanto ao demais: os parâmetros originais de fábrica foram adulterados;

Em síntese: o funcionário da Requerida que procedeu à análise da trotinete – o qual tem conhecimentos especializados neste tipo de bem – afirmou categoricamente que o “bloqueio”/avaria da trotinete se deve à adulteração dos parâmetros originais de fábrica e devido à comprovada má manutenção do equipamento.

**B) Factos não provados**

1º. Toda a demais factualidade alegada.

**IV – DO DIREITO****Primeiro ponto. QUALIFICAÇÃO JURÍDICA DO CONTRATO CELEBRADO POR REQUERENTE E REQUERIDA ENQUANTO RELAÇÃO JURÍDICA DE CONSUMO**

Estamos perante um típico **CONTRATO DE COMPRA E VENDA DE UM BEM MÓVEL “trotinete” (contrato não solene – artigo 408.º, do Cód. Civil)**, previsto no artigo 874.º, com os efeitos legais consagrados no artigo 879.º, ambos do Cód. Civil, o qual enquadra-se na relação jurídica de consumo, tal como *infra* explicitamos.

**1.1.RELAÇÃO JURÍDICA DE CONSUMO**

Estamos perante uma relação jurídica de consumo subsumível à Legislação de Consumo, desde logo, a Lei de Defesa do Consumidor (LDC), aprovada pela **Lei n.º 24/96, de 31 de julho, na versão dada pelo DL n.º 109-G/2021, de 10 de dezembro** (versão aplicável ao contrato *ius iudice*).

A Requerida é “profissional”. A Requerente é “consumidor”.

Nos termos do artigo 2.º, n.º1 da citada lei (LDC): “*Considera-se consumidor todo aquele a quem sejam fornecidos bens, prestados serviços ou transmitidos quaisquer direitos, destinados a uso não profissional, por pessoa que exerça com carácter profissional uma atividade económica que vise a obtenção de benefícios*”.

- No que se refere à legitimidade:

De acordo com o artigo 13.º, alínea a), da LDC, têm legitimidade ativa “os consumidores diretamente lesados”. *In casu*, o Requerente.

- No que concerne à da tempestividade do exercício do direito do consumidor à reparação do bem, de que se arroga na sua reclamação:

**TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO**

O direito que o Requerente pretende exercer encontra-se “ativo”, ainda não caducou. Senão vejamos:

De acordo com o artigo 17.º, n.º 1: “Os direitos atribuídos ao consumidor nos termos do artigo 15.º caducam decorridos dois anos a contar da data da comunicação da falta de conformidade”.

n.º 2 - O prazo referido no número anterior suspende-se nas seguintes situações: al. b) Durante o período temporal em que durar a tentativa de resolução extrajudicial do conflito de consumo que opõe o consumidor ao profissional.

Portanto, o direito não caducou. Pode ser exercido e ser juridicamente atendível.

**1.2.DOS DIREITOS DO CONSUMIDOR**

A Lei especial tem prevalência na aplicação dos casos atinentes às relações jurídicas de consumo, sobre a lei geral. Dito doutro modo, aplicar-se-á à presente demanda, a legislação de Direito do Consumo e, subsidiariamente, o Código Civil (lei geral em Direito privado).

Por conseguinte, iniciamos a nossa análise jurídica pelo Direito do Consumo, mais precisamente, pela da Lei de Defesa do Consumidor na versão *supracitada*.

Nos termos do artigo 3.º, o consumidor tem direito:

- a) à **qualidade dos bens e serviços**;
- b) à proteção da saúde e da segurança física;
- c) à formação e à educação para o consumo;
- d) à informação para o consumo;
- e) à proteção dos interesses económicos;
- f) à prevenção e à reparação dos danos patrimoniais ou não patrimoniais que resultem da ofensa de interesses ou direitos individuais homogêneos, coletivos ou difusos;
- g) à proteção jurídica e a uma justiça acessível e pronta;
- h) à participação, por via representativa, na definição legal ou administrativa dos seus direitos e interesses.

Por outro lado, consagra o artigo 4.º, do citado diploma legal o seguinte:

**“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”.**



## TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

Para efeitos de enquadramento jurídico do caso em análise, importa, trazer à colação o artigo 2.º, do regime consagrado pelo DL n.º 84/2008, de 21 de maio, vigente à data do contrato celebrado entre Requerente e Requerida:

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

**É o caso do Requerente.**

c) «Bens»: i) Qualquer bem móvel corpóreo

**No caso em concreto em análise, trata-se de uma trotinete.**

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

**É o caso da Requerida.**

De acordo com o artigo 3.º, n.º1 do DL n.º 84/2021, de 18 de outubro, é aplicável ao presente contrato entre Requerente e Requerida este diploma, porquanto encontra-se abrangido pela alínea a) "Aos contratos de compra e venda celebrados entre consumidores e profissionais (...)".

Por outro lado, no que concerne à conformidade do bem, preceitua o artigo 5.º, do DL n.º 84/2021, de 18 de outubro que "*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*".

Nos termos do artigo 6.º relativo aos "**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;

Por outro lado, prescreve o artigo 7.º atinente aos "**requisitos objetivos de conformidade**" que:

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;**



## TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

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;  
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”.

Preceitua, outrossim, o disposto no artigo 15.º, n.º1, do citado diploma legal que:

“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;
- b) À redução proporcional do preço; ou
- c) À resolução do contrato.

n.º 2 - **O consumidor pode escolher entre a reparação ou a substituição do bem**, salvo se o meio escolhido para a reposição da conformidade for impossível ou, em comparação com o outro meio, impuser ao profissional custos desproporcionados (...)

*In casu*, o Requerente optou pela reparação do bem.

Ademais, nos termos do artigo 12.º, n.º1:

“O profissional é responsável por qualquer falta de conformidade que se manifeste no prazo de três anos a contar da entrega do bem”.

### **1.3.ÓNUS DA PROVA DA MÁ UTILIZAÇÃO POR PARTE DO CONSUMIDOR EXCLUDENTE DO DIREITO À REPARAÇÃO SEM CUSTOS, A COBERTO DA GARANTIA**

Para que o consumidor/Requerente tenha direito à reparação do bem, a expensas do profissional/requerida, é necessário que se conjuguem os seguintes preceitos:

Artigo 13.º, n.º1:

”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

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

## TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

natureza dos bens ou com as características da falta de conformidade”.

Por seu turno, preceitua o n.º4, do mesmo diploma legal: “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.”. Por aplicação do princípio lógico-sistemático de interpretação das leges, *da interpretatio a contrario*:

Não tendo decorrido o prazo de dois anos, **conclui-se que o ónus de provar que o bem (trotinete) se encontrava em conformidade e em perfeitas condições recai sobre o profissional (Requerida) no momento da venda e que as desconformidades/avarias se devem a má utilização do consumidor** (Requerente).

ORA, ESTA PROVA FOI CABALMENTE FEITA PELA REQUERIDA.  
A Requerida provou de forma clara através do relatório de peritagem e através do exaustivo depoimento da testemunha que teve contacto direto com a trotinete (tendo elaborado o relatório que serve de suporte probatório a este pleito) que a avaria daquele se deveu a má utilização traduzida na manipulação/adulteração de parâmetros originais de fábrica, alterações de peças sem conhecimento especializado para o fazer e má manutenção do bem.

DESTARTE:

Apesar de, em termos de prazo legal, a trotinete ainda se encontrar dentro da garantia, a verdade é que a **má utilização dada pelo Requerente, nos termos supradescritos mediante a prova feita**, o fez perder o direito de acionar a mesma.

O Requerente não tem direito à reparação a coberto da garantia legal, sem custos para si, porque adulterou peças originais e mudou de lugar peças da trotinete.



**RAL**

CENTROS DE ARBITRAGEM  
Resolução Alternativa de Litígios de Consumo

**TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO**

Dito doutro modo: não se aplica a este caso o direito do consumidor consagrado no artigo 18.º, do mesmo diploma legal:

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

n.º 2 - A reparação ou a substituição do bem é efetuada: a) A título gratuito”

Trazemos, a este respeito, à colação, o conceito de “durabilidade” consagrado no artigo 2.º, alínea i), do DL n.º 84/2021, de 18 de outubro: “a capacidade de os bens manterem as suas funções e desempenho previstos através da utilização normal”.

Ora, o requerente não fez uma utilização (e manutenção) normal do bem.

Em síntese: Existiram direitos do consumidor/Requerente violados pela profissional/Requerida, à luz da **Lei de Defesa do Consumidor** – Lei nº 24/96, de 31 de julho na versão vigente à data da celebração do contrato celebrados?

\_ A resposta é negativa. Por conseguinte, é juridicamente inaceitável e ilegítima a pretensão do Requerente, razão pela qual é decidida a sua improcedência.

**V - DECISÃO**

**Face a todo o exposto, julgo a ação totalmente improcedente, absolvendo-se a Requerida do pedido.**

Notifique-se com carácter de urgência.

Porto, 18 de dezembro de 2023

A Juiz-Árbitro,

.....  
(Isa António)