

Proc. n.º 1237-2025

## Sentença

residente na  
apresentou neste Tribunal Arbitral de Consumo, reclamação contra  
, com sede na  
na qual, no essencial, alega que:

- “1-A requerida detém uma loja online de acessórios para motocicletas, peças de reposição, entre outros.*
- 2-No dia 13/10/2023 o requerente adquiriu um intercomunicador para moto Sena 3SPlus-WB, através de website da requerida, pela quantia de 90,00 euros. (...)*
- 3-No dia 23/09/2024 o requerente comunicou à requerida que o equipamento, ainda dentro do prazo de garantia, deixara de funcionar.*
- 4-O requerente contactou o serviço ao cliente da loja, que solicitou fotografias do equipamento, número de série e devolução do equipamento para ser avaliado pelo fabricante. O requerente procedeu como indicado, enviando as fotos e devolvendo o aparelho. (...)*
- 5- Após algum tempo, o requerente recebeu resposta da requerida a indicar que o equipamento não tinha reparação e que iriam proceder ao reembolso da quantia paga pelo mesmo.*
- 6- O requerente forneceu o seu IBAN para que o reembolso pudesse ser processado, mas até à data e apesar de o requerente ter contactado várias vezes a requerida, esta não procedeu ao devido reembolso tendo deixado de responder às comunicações do requerente.*
- 7-Ora nos termos do artigo 3º alienas a), d), e) e f) da Lei nº 24/96 de 31 de Julho “O consumidor tem direito: a) À qualidade dos bens e serviços; (...), 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;”*

*8- Assim como nos termos do artigo 9º da Lei supracitada, “1- O consumidor tem direito à proteção dos seus interesses económicos, impondo-se nas relações jurídicas de consumo a igualdade material dos intervenientes, a lealdade e a boa fé, nos preliminares, na formação e ainda na vigência dos contratos”.*

*9- De acordo com o disposto no nº 1 do artigo 12º do Decreto-Lei nº 84/2021, de 18 de Outubro: “O profissional é responsável por qualquer falta de conformidade que se manifeste no prazo de três anos a contar da entrega do bem”.*

*10-Acresce, ainda, que conforme resulta do nº 1 do artigo 13º do supra citado 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 da entrega do bem, salvo quando tal for incompatível com a natureza dos bens ou com as características da falta de conformidade”.*

*11-Nos termos do disposto na alínea a) do nº 1 do artigo 15º da legislação supracitada: “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.*

*12-A resolução do contrato fora proposta pela requerida e aceite pelo requerente.*

*13-O equipamento ficou na posse da requerida que nunca reembolsou o requerente da quantia de 90,00 euros.*

*14-Face aos factos expostos, peticiona o requerente que seja a requerida condenada a proceder ao reembolso da quantia de 90,00 euros liquidados pelo intercomunicador para moto Sena 3SPlus-WB.*

*15— E dai o recurso à presente ação.”.*

Concluiu o Reclamante a sua reclamação com o pedido de que a Reclamada seja condenada a proceder ao reembolso da quantia de 90,00 euros liquidados pelo intercomunicador para moto Sena 3SPlus-WB

Não tendo sido possível obter a resolução do litígio por via da mediação, seguiu o processo para arbitragem e julgamento.

A Reclamada não apresentou contestação nem qualquer elemento de prova.

O Reclamante juntou ao processo prova documental.

Iniciado o julgamento, não foi possível proceder à tentativa de conciliação das partes em virtude de a Reclamada não ter comparecido, nem se ter feito representar, pelo que se realizou a audiência de julgamento com a produção de prova.

Assim, **cumprir decidir:**

O tribunal é competente, nos termos do art. 14, nº 2 e 3, da lei 24/96 e do art. 6, nº 1, al.s a) e b), do Regulamento (CE) nº 593/2008 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 17 de Junho de 2008 (Regulamento Roma I).

Fixo à acção o valor de 90,00€

As partes são legítimas e têm personalidade e capacidade judiciária.

Da prova produzida em julgamento, resultam **provados**, com relevância para a decisão da causa, **os seguintes factos:**

A. No dia 13.10.2023 o Reclamante para seu uso pessoal e não profissional, adquiriu à Reclamada, no domínio da atividade económica desta, um intercomunicador, Sena 3SPlus-WB, para usar quando circular de moto.

B. O contrato referido no item anterior foi celebrado online (pela internet, através do site da Reclamada).



- C. O preço do intercomunicador era 90,00€.
- D. O Reclamante pagou à Reclamada, que o recebeu, o referido preço do mencionado intercomunicador;
- E. Em 23.09.2024 o requerente comunicou à Reclamada que o dito intercomunicador havia deixado de funcionar.
- F. Em face da comunicação mencionada no item anterior, a Reclamada solicitou ao Reclamante o envio do equipamento para que fosse avaliado pelo fabricante.
- G. Para a concretização do referido no item anterior, a Reclamada procedeu, através de uma transportadora, à recolha do mencionado intercomunicador, junto do Reclamante.
- H. Alguns dias após a referida recolha do dito equipamento, a Reclamada comunicou ao Reclamante que o intercomunicador não tinha reparação, pelo que lhe iria proceder ao reembolso do montante provado em “C”.
- I. Em face da comunicação mencionado no item anterior, o Reclamante indicou à Reclamada o seu IBAN.
- J. Apesar da comunicação referida em “H” e do envio de IBAN mencionado no item anterior, a Reclamada nunca restituiu ao Reclamante o valor mencionado em “C”.
- K. A Reclamada, além de não ter devolvido ao Reclamante o valor provado em “C”, também não lhe devolveu o dito equipamento.

**Factos dados como não provados:**

Os demais factos alegados.

**Fundamentação da matéria de facto:**

O tribunal formou a sua convicção quantos aos factos considerados provados, com base nas declarações do Reclamante e nos documentos juntos ao processo.

Assim, no que às declarações do Reclamante diz respeito, este, de forma clara e pormenorizada, relatou e confirmou ao tribunal os factos acima considerados provados.

Tais declarações foram, por sua vez, corroboradas pelos documentos juntos ao processo, que o Reclamante descreveu o seu conteúdo e finalidade e dos quais resulta que a Reclamada resolveu o contrato e se obrigou a restituir ao Reclamante o valor por este pago pelo equipamento identificado em “A” dos factos provados.

Quanto á matéria considerada não provado tal resulta, nuns casos, da circunstância de ser matéria de direito ou conclusiva e, noutros casos, de nenhuma prova ter sido produzida no sentido de demonstrar tais factos.

Em face da prova produzida nos autos este tribunal não teve dúvidas em considerar provados e não provados os factos que acima considerou como tal.

### **De Direito:**

Prevê o artigo 2º, n.º 1, da Lei 24/96, de 31 de Julho, que “*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 actividade económica que vise a obtenção de benefícios*”.

Neste sentido, veja-se também o art.º 3º, al. c), da “Lei RAL” (Lei n.º 144/2015, de 08 de Setembro), que refere ser “«Consumidor», uma pessoa singular quando actue com fins que não se incluam no âmbito da sua actividade comercial, industrial, artesanal ou profissional”.

Por sua vez, nos termos do art. 874, do Código. Civil, “*compra e venda é o contrato pelo qual se transmite a propriedade de uma coisa, ou outro direito, mediante um preço*”.

No caso dos autos, estamos perante uma relação jurídica – um contrato – celebrada por meio de uma plataforma digital (um site da internet), que tem por objecto a venda de um intercomunicador, Sena 3SP1us-WB, por parte da Reclamada (no exercício da sua actividade profissional) ao Reclamante, para uso por este, a título pessoal e não profissional, quando em circulação de moto acompanhado de alguém,



sendo por isso uma relação jurídica de consumo, nos termos do citado art. 2, n.º 1, da Lei 24/96.

Porque o contrato foi celebrado por um meio de comunicação à distância – por meio de um site da internet – estamos perante um contrato de compra e venda de um bem à distância.

Prevê o art. 3.º, al. f), do Dec. Lei n.º 24/2014, de 14 de Fevereiro, que se considera “*«Contrato celebrado à distância», um contrato celebrado entre o consumidor e o fornecedor de bens ou o prestador de serviços sem presença física simultânea de ambos, e integrado num sistema de venda ou prestação de serviços organizado para o comércio à distância mediante a utilização exclusiva de uma ou mais técnicas de comunicação à distância até à celebração do contrato, incluindo a própria celebração»*”, regime jurídico este que nos termos do art. 2.º, n.º 1, do referido diploma legal tem em “vista promover a transparência das práticas comerciais e salvaguardar os interesses legítimos dos consumidores”.

Conforme acima ficou provado, tendo o mencionado equipamento sido adquirido no dia 13.10.2023, no dia 23.09.2024 (menos de um ano depois da sua aquisição), apresentou um defeito (deixou de funcionar).

Nos termos do art. 5.º e 6.º, al. a) e b) do Dec. Lei 84/21, de 18 de Outubro, “*o profissional [o vendedor] deve entregar ao consumidor bens*” que correspondam “*à descrição, ao tipo, à quantidade, à qualidade*” e “*demais características previstas no contrato de compra e venda*”.

Já segundo o art. 7.º, n.º 1, al. a) e b), deste decreto-lei, os bens devem ser “*adequados ao uso a que os bens da mesma natureza se destinam*” e “*corresponder à descrição e possuir as qualidades da amostra ou modelo que o profissional tenha apresentado ao consumidor antes da celebração do contrato*”.

Por sua vez, o n.º 1, do art. 12, do citado Dec. Lei 84/2021 determina que “*o profissional é responsável por qualquer falta de conformidade que se manifeste no prazo de três anos a contar da entrega do bem*” e o n.º 3 do mesmo normativo legal que “*nos contratos de compra e venda de bens móveis usados e por acordo entre as partes, o prazo de três anos previsto no n.º 1 pode ser reduzido a 18 meses*”.

Obriga, assim, este citado diploma legal (Dec. Lei 84/2021) que o vendedor forneça bens conformes ao contrato, sendo o agente económico responsável por

qualquer desconformidade que no bem se manifeste durante os períodos temporais acima referidos.

No caso presente, tendo o Reclamante adquirido, como ficou demonstrado, à Reclamada o equipamento descrito em “A”, no dia 13.10.2023, este, no dia 23.09.2024 (menos de um ano depois da sua aquisição), apresentou um defeito (deixou de funcionar).

A Reclamada, reconheceu tal defeito e, porque o dito bem não era suscetível de reparação, resolveu o negócio e obrigou-se perante o Reclamante, em obediência ao estipulado nos art. 20, nº 4, al. b) do citado Dec. Lei 84/2021, a restituir-lhe o preço (o valor provado em “C”) que dele havia recebido pela venda do dito intercomunicador.

Apesar de se ter obrigado a restituir-lhe o dito preço e de já ter em seu poder o dito intercomunicador, a Reclamada nada restituiu ao Reclamante, violando assim o que o citado art. 20, nº 4, al. b), lhe impõe.

#### **Decisão:**

Nestes termos, julga-se a presente acção procedente por provada e, em consequência, **condenando-se a Reclamada a restituir à Reclamante o valor de 90,00€ dele recebido, a título de preço pela venda do intercomunicador em causa nos autos.**

Custas pela Reclamada.

Notifique-se.

#### **Resumo:**

Nos termos do art. 5º e 6º, al. a) e b) do Dec. Lei 84/21, de 18 de Outubro, “o profissional [o vendedor] deve entregar ao consumidor bens” que correspondam “à descrição, ao tipo, à quantidade, à qualidade” e “demais características previstas no contrato de compra e venda”.

Já segundo o art. 7º, nº 1, al. a) e b), deste decreto-lei, os bens devem ser “adequados ao uso a que os bens da mesma natureza se destinam” e “corresponder à descrição e possuir as qualidades da amostra ou modelo que o profissional tenha

apresentado ao consumidor antes da celebração do contrato”, sendo que, por força do disposto no n.º 1, do art. 12, do citado Dec. Lei 84/2021, “o profissional é responsável por qualquer falta de conformidade que se manifeste no prazo de três anos a contar da entrega do bem” e o n.º 3 do mesmo normativo legal que “nos contratos de compra e venda de bens móveis usados e por acordo entre as partes, o prazo de três anos previsto no n.º 1 pode ser reduzido a 18 meses”.

Tendo o Reclamante adquirido, como ficou demonstrado, à Reclamada o equipamento descrito em “A”, no dia 13.10.2023, este, no dia 23.09.2024 (menos de um ano depois da sua aquisição), apresentou um defeito (deixou de funcionar).

A Reclamada, reconheceu tal defeito e, porque o dito bem não era suscetível de reparação, resolveu o negócio e obrigou-se perante o Reclamante, em obediência ao estipulado nos art. 20, n.º 4, al. b) do citado Dec. Lei 84/2021, a restituir-lhe o preço que dele havia recebido pela venda do dito intercomunicador.

Não tendo cumprido esta sua obrigação, deve ser condenada a fazê-lo.

Gondomar, 30 de Agosto, de 2025.

O Árbitro,



---

(Marcelino António Abreu)