

SENTENÇA ARBITRAL

Processo n.º 1902/2026

Reclamante: R [REDACTED]

Reclamada: F [REDACTED], Lda.

Sumário

I. A responsabilidade do profissional prevista no Decreto-Lei n.º 84/2021 pressupõe uma falta de conformidade do bem; a mera ocorrência temporal de uma avaria depois de o bem ter passado por um circuito de assistência não demonstra, só por si, que essa avaria tenha sido causada durante a assistência.

II. A resolução do contrato não constitui, fora do direito de rejeição previsto para os primeiros 30 dias, um remédio livremente exercitável apenas com fundamento na perda subjetiva de confiança, estando dependente das condições previstas no artigo 15.º, n.º 4, do Decreto-Lei n.º 84/2021.

III. Não estando demonstrado que o bloqueio da roda traseira tenha sido causado pela Reclamada ou pelo serviço de assistência e tendo a Reclamada, posteriormente, disponibilizado a reparação integral do equipamento a expensas suas, a recusa dessa solução por mera perda de confiança não basta, no caso concreto, para fundar a resolução do contrato.

1. Relatório

A Reclamante, R [REDACTED], representada nos autos por J [REDACTED]
[REDACTED], intentou a presente ação arbitral contra F [REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED] Unipessoal, Lda., peticionando a resolução do contrato relativo a uma trotinete S [REDACTED] e o reembolso do montante peticionado de € 562,98.

1.1. Audiência

Realizaram-se duas sessões de audiência de julgamento.

A Reclamada não esteve representada na primeira sessão.

Atenta a natureza e a complexidade das questões suscitadas, foi determinada a suspensão da audiência e designada nova sessão, na qual compareceu representante da Reclamada, tendo sido assegurado o contraditório e produzidos os esclarecimentos tidos por necessários.

Foi igualmente ouvido Ivo Viterbo, testemunha apresentada pela Reclamante, que havia procedido ao levantamento da trotinete nas instalações da FNAC e relatou as circunstâncias em que, após o levantamento, a trotinete foi carregada e utilizada e veio a revelar bloqueio da roda traseira.

1.2. Pedido

A Reclamante pede a resolução do contrato de compra e venda e a consequente restituição do preço, indicando à ação o valor de € 562,98.

1.3. Alegações da Reclamante

Alega, em síntese, que a trotinete foi adquirida em 15.06.2025 e entregue no serviço pós-venda da F [REDACTED] em 18.01.2026, durante o período de garantia, por apresentar ruído, folgas e outros problemas de funcionamento.

Sustenta que o centro técnico recusou a intervenção ao abrigo da garantia e apresentou orçamento, invocando infiltração de líquido.

O orçamento foi recusado e foi solicitado o retorno do equipamento. A pós o levantamento, a trotinete apresentava, segundo a Reclamante, uma anomalia que antes não existia, traduzida no bloqueio da roda traseira.

Por considerar que o equipamento regressou em pior estado e que perdeu confiança na respetiva reparação, recusou as soluções posteriores e pretende a resolução do contrato.

1.4. Defesa da Reclamada

A Reclamada esclareceu que, na primeira receção, ficaram registadas as anomalias comunicadas e diversos sinais visíveis de uso.

O equipamento foi remetido ao centro técnico oficial, em Espanha, que o excluiu da intervenção em garantia por ter detetado infiltração de líquido na placa e emitiu orçamento no valor de € 515,12. Como a cliente recusou esse orçamento, não foi realizada intervenção técnica e foi pedido o retorno do equipamento.

Depois de comunicada a alegada imobilização da roda traseira, foi aberto novo processo de assistência e emitido, em 30.04.2026, um segundo orçamento, no valor de € 382,11.

A F[REDACTED] efetuou diligências junto do reparador e veio ainda a disponibilizar-se para suportar integralmente a reparação do equipamento, solução que a Reclamante recusou, mantendo a pretensão de resolução do contrato.

2. Objeto do litígio

Cumprе decidir se os factos apurados conferem à Reclamante o direito à resolução do contrato de compra e venda da trotinete e à restituição do preço peticionado, designadamente por alegada falta de conformidade e deterioração do equipamento no decurso do circuito de assistência.

3. Fundamentação

3.1.1. Factos provados

- a) Em 15.06.2025 foi adquirida na F[REDACTED] uma trotinete S[REDACTED], n.º de série [REDACTED].
- b) Em 18.01.2026 a trotinete foi entregue no serviço pós-venda da F[REDACTED], através da guia de reparação n.º 38[REDACTED].
- c) Na referida guia ficaram assinalados, entre outros elementos, barulho ao andar e ao travar, folga na suspensão traseira esquerda, para-lamas traseiro solto, bateria referida como “viciada”, pneu dianteiro desalinhado, falta de um refletor, luz traseira rachada e

outros sinais de uso, tendo sido igualmente registados sujidade, riscos e dano lateral no display.

d) O equipamento foi remetido ao centro técnico oficial da marca, que registou a indicação 'Terminal excluído de garantia por infiltração de líquido na placa'.

e) Em 12.02.2026 foi emitido orçamento de reparação no valor de € 515,12.

f) A cliente recusou expressamente o orçamento em 18.02.2026 e solicitou o retorno da trotinete à F [REDACTED].

g) Em 19.02.2026 a F [REDACTED] informou que havia solicitado ao serviço de assistência técnica a recusa do orçamento e que a cliente seria avisada quando o produto estivesse disponível para levantamento.

h) Em 10.03.2026, perante novo contacto, a F [REDACTED] informou não ter ainda indicação do retorno do equipamento.

i) A trotinete regressou à loja e foi disponibilizada para levantamento em 27.03.2026, não tendo sido efetuada a reparação correspondente ao primeiro orçamento.

j) Após o levantamento, I [REDACTED] carregou e utilizou a trotinete, vindo a ser comunicado que a roda traseira se encontrava presa e não era possível destravá-la.

k) Em 27.03.2026 foi aberta a guia de reparação n.º 380 [REDACTED], na qual consta que o cliente levantara o equipamento do processo anterior e, pouco tempo depois, regressara à loja, indicando que a roda traseira estava presa e pedindo a resolução do contrato por não ter entregue o equipamento inicialmente com essa anomalia.

l) O centro técnico voltou a considerar o equipamento fora da garantia, invocando infiltração de líquido, tendo sido emitido em 30.04.2026 novo orçamento, no valor de € 382,11, para substituição de diversos componentes.

m) A Reclamada efetuou diligências junto do reparador e, posteriormente, disponibilizou-se para proceder à reparação integral do equipamento a expensas da própria F [REDACTED].

n) A Reclamante recusou essa solução, invocando perda de confiança e mantendo a pretensão de resolução do contrato.

3.1.2. Factos não provados

- a) Que o bloqueio da roda traseira tenha sido causado por ato ou omissão da F[REDACTED] ou do centro técnico durante o período em que o equipamento se encontrou no circuito de assistência.
- b) Que tenha sido realizada, no âmbito do primeiro processo de assistência, qualquer intervenção técnica suscetível de ter provocado o bloqueio da roda traseira.
- c) Que o equipamento tenha sido devolvido à Reclamante com o bloqueio da roda traseira já existente e diretamente causado durante a custódia da Reclamada ou do centro técnico.
- d) Que a Reclamada tenha recusado, em definitivo, qualquer possibilidade de reposição da conformidade do equipamento depois da segunda ocorrência.
- e) Que a reparação integral posteriormente proposta pela F[REDACTED] fosse impossível, inadequada ou insuscetível de repor o equipamento em funcionamento.

3.2. Motivação

A convicção do Tribunal formou-se a partir da apreciação conjugada da documentação junta aos autos, das declarações prestadas nas duas sessões de audiência e do depoimento da testemunha I[REDACTED], valorados segundo as regras da experiência e da livre apreciação da prova.

A guia n.º 3800[REDACTED] é particularmente relevante porque fixa o estado do equipamento aquando da primeira entrega: nela constam várias anomalias comunicadas pela cliente e diversos sinais objetivos de utilização e dano.

O orçamento de 12.02.2026, por seu turno, documenta a conclusão do centro técnico de existência de infiltração de líquido na placa e a exclusão da reparação em garantia. Está também documentalmente demonstrado que a cliente recusou esse orçamento e pediu o retorno do bem, pelo que a reparação então orçamentada não chegou a ser executada.

Também ficou demonstrado que o retorno do equipamento demorou mais do que seria desejável: solicitado em 19.02.2026, ainda não havia indicação de retorno em 10.03.2026, tendo a disponibilização para levantamento ocorrido em 27.03.2026.

Este atraso constitui um incómodo efetivo para a consumidora, mas não permite concluir, sem mais, que durante esse período tenha sido produzida uma nova avaria pela FNAC ou pelo reparador.

Quanto ao bloqueio da roda traseira, a segunda guia prova que a ocorrência foi comunicada logo após o levantamento e que motivou novo encaminhamento. Não prova, todavia, a respetiva causa.

O depoimento de I [REDACTED] confirma que houve carregamento e utilização da trotinete depois do levantamento e antes da devolução à loja. Assim, a proximidade temporal entre o regresso do centro técnico e a deteção do bloqueio não permite, por si só, estabelecer que o dano tenha sido causado durante a custódia da F [REDACTED] ou do reparador.

A afirmação de que a trotinete “veio pior” traduz a perceção da Reclamante e da testemunha, mas não substitui prova técnica do facto causal alegado.

Acresce que, quanto ao primeiro processo, a documentação indica expressamente que o orçamento foi recusado e que não foi efetuada intervenção técnica.

Não existe nos autos elemento técnico bastante que demonstre manipulação indevida, montagem incorreta ou outra atuação concreta do centro técnico causalmente ligada ao posterior bloqueio da roda.

Por fim, resultou da audiência que, perante o conflito entretanto instalado, a FNAC se disponibilizou para suportar a reparação integral do equipamento.

A recusa da Reclamante assentou na perda de confiança. Tal posição é compreensível no plano subjetivo, perante a demora e o percurso do equipamento, mas não demonstra, por si só, a impossibilidade ou inadequação objetiva da reparação oferecida.

4. Direito

A relação jurídica em apreciação configura uma relação de consumo, sendo-lhe aplicável o regime constante do Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro, por o contrato de compra e venda ter sido celebrado após a entrada em vigor daquele diploma.

Nos termos dos artigos 5.º a 7.º do referido regime, o profissional está obrigado a entregar ao consumidor bens conformes com o contrato, respondendo pelas faltas de conformidade que se manifestem no prazo de três anos após a entrega (artigo 12.º, n.º 1). Acresce que as faltas de conformidade manifestadas nos dois primeiros anos presumem-se existentes à data da entrega, nos termos do artigo 13.º, n.º 1, salvo prova em contrário ou incompatibilidade com a natureza do bem ou da desconformidade.

Todavia, a aplicação desta presunção pressupõe a demonstração da concreta falta de conformidade invocada pelo consumidor.

No caso dos autos, a própria Reclamante não sustenta que o bloqueio da roda traseira existisse quando adquiriu a trotinete ou quando a entregou para assistência técnica. Pelo contrário, a sua alegação é a de que essa anomalia surgiu apenas durante o período em que o equipamento permaneceu nas instalações do centro de assistência técnica.

Nestas circunstâncias, o facto constitutivo da pretensão não consiste na existência de uma desconformidade originária do bem, mas na alegada produção de um dano superveniente imputável à esfera da Reclamada.

Tratando-se de um facto constitutivo especificamente alegado pela Reclamante, incumbia-lhe demonstrar os respetivos pressupostos, nos termos do artigo 342.º, n.º 1, do Código Civil.

Ora, da prova produzida não resultou demonstrado que o bloqueio da roda tenha sido causado durante a permanência da trotinete na assistência técnica, nem que essa anomalia seja imputável à Reclamada ou ao centro técnico por esta utilizado.

Não se verificando esse pressuposto factual, fica necessariamente afastada a responsabilidade da Reclamada relativamente à concreta desconformidade invocada.

Acresce que, nos termos do artigo 15.º do Decreto-Lei n.º 84/2021, perante uma falta de conformidade, o consumidor pode exigir a reposição da conformidade do bem através da reparação ou da substituição, podendo recorrer à redução do preço ou à resolução do contrato apenas nas situações previstas no n.º 4 do mesmo artigo.

No caso concreto, porém, não ficou demonstrada uma falta de conformidade imputável à Reclamada relativamente ao bloqueio da roda traseira, razão pela qual nem sequer se mostram preenchidos os pressupostos que permitiriam apreciar a verificação das situações previstas no artigo 15.º, n.º 4.

Também o direito especial de rejeição previsto no artigo 16.º do Decreto-Lei n.º 84/2021 não tem aplicação ao presente litígio, porquanto a anomalia em causa apenas foi comunicada muito depois de decorrido o prazo de trinta dias contado da entrega do bem.

Por outro lado, ainda que se considere o comportamento posterior da Reclamada, verifica-se que esta veio a disponibilizar-se para proceder, a expensas suas, à reparação integral da trotinete.

Não ficou demonstrado que essa reparação fosse objetivamente impossível, inadequada ou incapaz de repor a conformidade do equipamento.

A circunstância de a Reclamante ter recusado essa solução por perda de confiança é compreensível à luz das vicissitudes ocorridas, mas não constitui, por si só, fundamento legal bastante para a resolução do contrato.

Em consequência, não tendo ficado demonstrados os pressupostos de facto necessários para imputar à Reclamada a anomalia invocada, nem qualquer das situações que, nos termos do artigo 15.º, n.º 4, do Decreto-Lei n.º 84/2021, legitimariam o exercício do direito à resolução do contrato, improcede o pedido formulado pela Reclamante.

5. Decisão

Pelo exposto, julgo a ação totalmente improcedente e, em consequência, absolvo a Reclamada F [REDACTED]
[REDACTED] Unipessoal, Lda. do pedido formulado pela Reclamante.

Notifique.

07.08.26

O Árbitro,

Manoel João Almeida