

Proc. n.º 619/2024

DECISÃO ARBITRAL

Identificação das partes

Reclamante: A

Reclamada: B

Exposição do litígio

Mediante pedido submetido ao CNIACC no dia 16 de fevereiro de 2024, o reclamante recorreu à arbitragem para dirimir o conflito atinente à compra de uma trotinete.

Segundo o reclamante, no dia 18 de novembro de 2023, o mesmo adquiriu uma trotinete elétrica na B. Logo no dia 19 de novembro, a trotinete apresentou um funcionamento irregular (falha de aceleração), o que provocou uma queda do condutor enquanto circulava. O reclamante dirigiu-se à loja pedindo a resolução do contrato, pedido que foi recusado. A loja também recusou a reparação gratuita da trotinete por entender que a origem do mau funcionamento era imputável ao reclamante (discos de travão danificados e alteração nos parâmetros de origem, designadamente o da velocidade máxima). A trotinete foi entregue à loja com 20 kms percorridos, mas, entretanto, passou a apresentar 78 kms percorridos. O reclamante pretende a resolução do contrato e a devolução do preço que pagou pela compra.

A reclamada deduziu oposição. No essencial admitiu o negócio de compra e venda e a reclamação apresentada pelo reclamante. Refere que reencaminhou o produto para o centro de assistência técnica da marca. Segundo este centro, os discos dos travões estavam dobrados, por golpe, provocando o bloqueio das rodas. Por outro lado, verificou-se ter sido feita uma alteração nos parâmetros de funcionamento da trotinete, promovida pelo reclamante. As duas circunstâncias determinam a impossibilidade de acionar a garantia do produto. Daí ter sido apresentado orçamento para reparação.

Resumo

O processo tramitou de acordo com as regras previstas no Regulamento do Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo (CNIACC), sem irregularidades que devam aqui ser apontadas ou conhecidas, culminando com a realização da audiência arbitral no dia 26



de março de 2024, diligência a que compareceram o reclamante, a reclamada (devidamente representada) e três testemunhas, duas apresentadas pelo reclamante e uma apresentada pela reclamada. O litígio é suscetível de ser decidido por via da arbitragem, considerando o teor do art. 4.º do Regulamento do CNIACC, bem como o teor do art. 14.º, n.os 2 e 3 da Lei n.º 24/96, de 31 de julho.

Factos dados como provados

Com interesse para a decisão da causa, consideram-se provados os factos seguintes:

- A) A reclamada dedica-se à venda de produtos informáticos e eletrónicos e explora um estabelecimento com a marca B na cidade de Leiria.
- B) No dia 18 de novembro de 2023, o reclamante adquiriu uma trotinete elétrica, no estabelecimento referido em A).
- C) Pela compra da trotinete referida em B), o reclamante pagou o preço de 799,99 eur.
- D) No dia 19 de novembro de 2023, enquanto se deslocava da estação de comboios em Coimbra para o estabelecimento de ensino que frequenta na mesma cidade, o filho do reclamante constatou que a trotinete apresentava irregularidades na aceleração (o acelerador respondia de forma intermitente e a velocidade variava sem que essa variação resultasse do manuseamento pelo condutor).
- E) Do referido em D) resultou uma queda do filho do reclamante enquanto circulava na trotinete.
- F) No dia 25 de novembro, o reclamante dirigiu-se ao estabelecimento referido em A) no sentido de reclamar o funcionamento defeituoso da trotinete, pedindo que lhe fosse devolvido o preço da compra.
- G) O pedido referido em F) foi recusado pela reclamada.
- H) A reclamada enviou a trotinete para o centro de assistência técnica da marca para avaliação da reclamação.
- I) Segundo o centro de assistência técnica, a trotinete apresentava discos de travões dobrados, o que provocava irregularidade de rolamento, bem como alteração dos parâmetros de origem, designadamente no que se refere à velocidade.
- J) Pelos motivos referidos em I), o centro de assistência técnica apresentou orçamento para reparação da trotinete no valor de 114,32 eur.



K) O orçamento foi transmitido pela reclamada ao reclamante.

L) O problema relativo aos travões referido pelo centro de assistência técnica deveu-se à queda do filho do reclamante referida em E).

Não se consideram provados outros factos que sejam relevantes para a decisão da causa.

Fundamentação relativa aos factos provados

Os factos provados A) a C) e F) a K) resultaram do acordo das partes, bem como do documento de fls 4 e 5 (fatura) e do documento de fls 9 a 15 (orçamento e fotografias). Os factos provados D), E) e L) resultaram essencialmente do depoimento da testemunha G.

A testemunha G é filho do reclamante e a trotinete foi adquirida pelo reclamante para sua utilização. Quando foi adquirida, a trotinete já não funcionava em condições. A roda de trás desligava-se facilmente, mas entendeu que era necessário empurrar. A trotinete foi oferecida à testemunha para facilitar a sua deslocação entre a estação de comboios de Coimbra e o .., bem como entre a casa da testemunha e a estação de comboios da Figueira da Foz. Entre a casa da testemunha e a estação da Figueira o percurso a pé é de 15 mins. Da estação de Coimbra ao .., a distância é de cerca de 3,5 kms. A pé seriam 45 mins, mais ou menos. A trotinete era para fazer esses dois percursos. Foi a primeira trotinete elétrica que teve. Estava muito feliz com a trotinete. Custou cerca de 800,00 eur ou 900,00 eur. A compra foi feita em novembro de 2023, julga que a 18, foi um sábado. Usou a trotinete 30 mins para experimentar no dia em que a recebeu e usou na segunda-feira seguinte. Fez o percurso que anteriormente referiu. Quando via muita gente descia da trotinete e circulava a pé. Julga que terá percorrido 15 ou 20 kms no máximo. No percurso para o .., a trotinete passou a apresentar um rolamento irregular como se as rodas estivessem a bloquear, e acabou por cair devido a esse bloqueio. Aleijou-se na mão e na perna. Seguiu o resto do caminho a pé. Não voltou a circular na trotinete. Deixou a trotinete no .. num parque de estacionamento público, usou um cadeado. Durante os intervalos ia ver se estava tudo bem. Ninguém lhe mexeu, nem nesse dia, nem em dia anterior. Nem ninguém teria tido essa possibilidade. Vivia com o avô que tem cerca de 70 anos, é idoso. Voltou para casa depois das aulas a pé e com a trotinete pela mão. Terá demorado 55 mins até à estação. Não sabe abrir ou alterar trotinetes. Não alterou nada.

A testemunha S é casada com o reclamante. Estava presente quando a trotinete foi comprada. A embalagem não foi aberta na loja. Sabe o que aconteceu no dia da queda porque isso lhe foi transmitido pelo filho. Na altura moravam na Marinha Grande e a trabalhavam em Lisboa. O filho morava na Figueira da Foz. O filho disse que as rodas andavam e travavam inadvertidamente. No fim de semana seguinte foram buscar a trotinete à Figueira da Foz e foram à loja da reclamada para a devolver. Isso terá sido no dia 25. A reclamada não aceitou a troca. Argumentaram com a lei e com a existência de defeitos. A trotinete custou 800



eur. Compraram ainda uns acessórios de segurança (capacete, cadeado, colete de visibilidade e qualquer coisa relativa a chuva). Devolveram apenas a trotinete. A trotinete terá circulado 78 kms, mas esta indicação foi dada pela B. A testemunha achou estranho porque pelo relato do filho não terá andado mais de 20 kms. Ainda lhe disseram na loja que teriam feito testes de circulação. A loja invocou parâmetros alterados (não sabia do que se tratava) e golpes nos travões. A loja disse que a alteração teria a ver com maior velocidade, mas a testemunha não entende dessas questões. Não sabe nem viu o que poderia ter dado origem a isso. A queda do filho fez com que a trotinete tivesse alguns riscos. Na loja disseram que poderia ir para reparação. Mas que a reparação teria de ser paga por eles, ou seja, pelo comprador. Nunca sugeriram ou aceitaram a substituição do veículo. Não houve nenhuma alteração de parâmetros que seja do conhecimento da testemunha até porque nem teria tido tempo para isso.

A testemunha T é responsável pelo serviço de apoio ao cliente da reclamada. Analisou a reclamação. A decisão de não aceitar a reclamação foi da direção. Não aceitaram a troca da trotinete. Não estão a infringir nada e limitam-se a seguir o que consta do relatório técnico. O relatório técnico é do centro técnico da marca. De acordo com o relatório, os discos de travões estavam tortos, por golpe, vários danos estéticos, e alteração dos parâmetros. A trotinete ainda está com os clientes. De acordo com o relatório teria sido alterado o parâmetro da velocidade. O relatório foi apresentado talvez em 1 ou 2 semanas. O centro técnico confirmou que poderia haver um incremento de kms fruto da realização de testes de rodagem.

Fundamentação jurídica

A matéria em apreço é regulada pelo Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro. Este diploma regula as obrigações de conformidade a que devem obedecer os bens que são vendidos a consumidores, bem como as consequências da falta de conformidade. Nos termos do respetivo art. 7.º, n.º 1, als a) e d), verifica-se falta de conformidade quanto o bem não é adequado ao uso a que os bens da mesma natureza se destinam ou quando o bem não possui 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. Nos termos do art. 13.º, n.º 1, 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. Nos termos do art. 16.º do Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro, “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.”

Resulta da matéria de facto dada como provada que o bem apresentou um defeito de funcionamento ao segundo dia da respetiva utilização e subsequente à compra, sendo o defeito consubstanciado no funcionamento irregular do rolamento da trotinete, com uma velocidade



ARBITRAGEM DE CONSUMO

**CENTRO NACIONAL DE INFORMAÇÃO
E ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO**



RAL

**CENTROS
DE ARBITRAGEM**

não diretamente determinada por ação ou intenção do respetivo condutor. É certo que a reclamada invoca danos nos respetivos travões. Contudo, conforme os factos dados como provados, esses danos terão sido fruto da queda do filho do reclamante e a queda, por sua vez, terá sido fruto da falta de conformidade do bem.

A reclamada não conseguiu provar que a falta de conformidade era adveniente de facto posterior à compra ou imputável ao comprador.

Considerando que há falta de conformidade e considerando também o tempo em que se verificou a falta de conformidade, é manifesto que o reclamante tem direito à resolução do contrato e à consequente devolução do preço que pagou.

Nos termos do art. 20.º do Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro, o exercício do direito de resolução determina a obrigação de a reclamada reembolsar o reclamante do preço pago pelos bens através do mesmo meio de pagamento que tiver sido utilizado pelo consumidor na transação inicial, salvo havendo acordo expresse em contrário e desde que o consumidor não incorra em quaisquer custos como consequência do reembolso.

Decisão

Nestes termos e com base nos fundamentos expostos julga-se a reclamação totalmente procedente e condena-se a reclamada a pagar ao reclamante a quantia de 799,99 eur (setecentos e noventa e nove euros e noventa e nove cêntimos), acrescida de juros desde a data de notificação da sentença até efetivo e integral pagamento.

Requerimento do reclamante de 27 de março de 2024: deferido. Proceda-se à retificação da ata quanto à indicação do n.º de cédula do Ilustre Advogado.

Notifique-se.

Braga, 9 de abril de 2024

O Juiz-Árbitro

Nuno Duarte Abranches Pinto

CNIACC – Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo

Rua D. Afonso Henriques, nº 1 4700 – 030 Braga

TI:253 619 107 Email: geral@cniacc.pt