

Proc. n.º 1991/2023

DECISÃO ARBITRAL

Identificação das partes

Reclamante: A

Reclamada: B

Exposição do litígio

Mediante pedido submetido ao CNIACC no dia 12 de setembro de 2023, a reclamante recorreu à arbitragem para dirimir o conflito atinente à aquisição e reparação de uma trotinete.

Segundo a reclamante, a mesma adquiriu uma trotinete no estabelecimento da reclamada, vindo a mesma a avariar-se, tendo a reclamada recusado a reparação ao abrigo da garantia. A reclamante entende que o problema tem a ver com a entrada de água no local onde está alojada a bateria. A reclamante relaciona esse problema com a incorreção relativa a uma anterior intervenção de reparação (a caixa onde está a bateria não terá ficado devidamente fechada). A reclamante pretende que o bem seja reparado de modo a ficar em condições de utilização normais.

A reclamada deduziu oposição alegando que o equipamento tinha sido utilizado fora dos termos de utilização divulgados pela marca, tendo vestígios de água e lama. Indica que o manual de utilização da trotinete refere que o produto nunca pode ser colocado em contacto com a água sob pena de risco de danificação dos componentes elétricos e criação de situação potencialmente perigosa.

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 29 de novembro de 2023, diligência a que compareceram as partes. 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 dos arts. 14.º, n.os 2 e 3 da Lei n.º 24/96, de 31 de julho, e 15.º, n.º 1 da Lei n.º 23/96, de 26 de julho.

Factos dados como provados

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

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

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

TI:253 619 607

email: geral@cniacc.pt

- A) A reclamada é uma sociedade por quotas e é dona de um estabelecimento de venda de produtos informáticos e eletrónicos situada em Leiria.
- B) No dia 20 de julho de 2022, a reclamante adquiriu no estabelecimento referido em A) um equipamento do tipo trotinete elétrica de marca ... e modelo
- C) Em maio de 2023, a reclamante pagou à reclamante a quantia de 258,30 eur pela reparação do equipamento.
- D) Em julho de 2023, o equipamento avariou novamente sendo as queixas da reclamante as seguintes: aparecem os erros E10 e E11, quando liga os faróis a trotinete desliga e indica que não tem bateria, quando está desligada anda sozinha.
- E) Na documentação anexa ao equipamento consta um documento intitulado “conselhos de utilização” com a representação gráfica da trotinete a deslocar-se com chuva e a seguinte indicação: “não é aconselhável / recomendável circular à chuva ou em más condições climatéricas”.
- F) Juntamente com a indicação referida em E) constam outras indicações que se destinam a prevenir acidentes, por exemplo: “reduza a velocidade em terrenos irregulares”, “desça da trotinete para passar o vão de uma porta” ou “não acelerar antes de estar em cima da trotinete”.
- G) Do documento referido em F) consta igualmente o seguinte, sob a epígrafe de “procedimentos e condições de utilização”: “Nunca por o produto em contacto com água, os componentes elétricos podem ser danificados e criar situações perigosas”.
- H) A reclamante nunca foi informada pelo vendedor do produto de que a trotinete não poderia circular com chuva ou em piso molhado.
- I) Quanto o equipamento foi apresentado para reparação em julho de 2023, eram visíveis sinais de humidade e lama.

Não se consideram outros factos (provados ou não provados) que sejam relevantes para a decisão da causa.

Fundamentação relativa aos factos provados

Os factos provados A) a H) resultaram do acordo das partes. Foram ainda considerados os documentos de fls 3 e 4 (ordem de reparação e seu pagamento) para o facto provado C), fls 5 (pedido de reparação) para o facto provado D) e fls 11 e segs (documentos da marca sobre a

utilização da trotinete) para os factos provados E) a G). O facto provado I) resultou do orçamento de reparação e fotografias de fls 75 e segs.

Em geral, foram igualmente valoradas as declarações das partes.

A reclamante referiu que a trotinete foi comprada em julho de 2022 por 849,00 eur. A primeira avaria aconteceu em abril de 2023. A reclamada não assumiu a reparação e a reclamante pagou 258 eur. De maio a julho avariou novamente. O técnico disse que tinha água no interior. A reclamante diz que a trotinete já tinha andado um inverno inteiro sem problemas. Entende que a caixa foi mal fechada na altura da primeira reparação. Tem tido cuidado com a chuva, mas não é possível evitar a 100% circular com chuva. Na primeira avaria a trotinete tinha problema de bateria. A desculpa da vendedora foi a de que a bateria só tinha garantia por 6 meses e que a garantia já tinha passado. A trotinete neste momento está na loja. reconhece que o filho mexeu na bateria, dando mais potência.

A reclamada reconheceu a existência de um primeiro processo com avaria reportada à bateria, mais concretamente que a bateria não aguentava mais de 10kms e depois desligava. O serviço técnico oficial informou que a reparação não estava ao abrigo da garantia porque os parâmetros da bateria tinham sido alterados, o que provocou o problema. A alteração de parâmetros permite velocidades mais elevadas e não permitidas por lei. A segunda anomalia era erro e10 e e11. Quando liga os faróis indica que não tem bateria e quando está desligada anda sozinha. Referiu que o equipamento estava molhado e embarrado (embarrado significa com lama). O motor tem lama. Mencionou ainda outros danos. A deterioração do equipamento está nas fotos enviadas pelo técnico. Não sabe se há ou não uma indicação da venda sobre a possibilidade ou não de andar à chuva.

Fundamentação jurídica

Desde já se adianta que a reclamação deve ser julgada procedente, sendo certo que não valem em sentido contrário as indicações constantes do manual disponibilizado pela marca. Por um lado, a indicação de que não é recomendável circular à chuva não é perentória nem se prende com características técnicas destinadas a salvaguardar a integridade e bom funcionamento da trotinete. Trata-se sim de uma mera recomendação, inserida juntamente com outras que dizem respeito a fazer uma utilização prudente e isenta de acidentes da trotinete (por exemplo, sair da trotinete quando se atravessa uma porta). Por outro lado, porque a utilização normal de um equipamento do tipo trotinete elétrica não é compatível com uma proibição absoluta de circulação se dessa circulação puder resultar a possibilidade de contacto com elementos de água. O consumidor de capacidades médias assume que pode circular à chuva com uma trotinete ou que a mesma pode ficar parqueada na rua ainda que esteja a chover. Mesmo que não esteja a chover, entende-se que não é possível evitar em absoluto todo e

qualquer contacto com água (por exemplo, se choveu em momento recente anterior, pode acontecer que a trotinete acabe por circular em contacto com vestígios de água). Contra, não vale argumentar com a indicação de consta também do manual da marca de que produto não pode ser colocado em contacto com água. Esta indicação tem de ser lida em conjunto com a anterior, não podendo, por esse motivo, ser lida como uma proibição absoluta de todo e qualquer contacto com água, devendo antes ser interpretada com o sentido de que a trotinete não pode ser submersa ou exposta a um contacto abusivo com água.

Nos termos do art. 7.º, n.º 1, als a) e d) do Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro, o profissional está obrigado a entregar ao consumidor bens conformes e entende-se que há falta de conformidade quando os bens não são adequados ao uso a que os bens da mesma natureza se destinam ou quando os bens não possuem as qualidades e outras características, inclusive no que respeita à durabilidade, funcionalidade, compatibilidade e segurança, habituais e expectáveis nos bens do mesmo tipo. Em caso de falta de conformidade, o consumidor tem direito à reposição da conformidade, designadamente mediante reparação (art. 15.º, n.º 1, al. a) do mesmo diploma).

A responsabilidade pela reparação impende sobre o profissional, sendo este entendido como a 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, ou seja, a responsabilidade é da reclamada (arts. 2.º, al. o) e 5.º do Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro).

Decisão

Nestes termos e com base nos fundamentos expostos, julga-se a reclamação totalmente procedente por provada e condena-se a reclamada a proceder à imediata, adequada e completa reparação da avaria que deu origem à reclamação, sem quaisquer encargos para a reclamante.

Notifique-se.

Braga, 14 de dezembro de 2023

O Juiz-Árbitro

Nuno Duarte Abranches Pinto