



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

**Processo nº 4769 / 2022**

---

## **TÓPICOS**

**Serviço:** Produtos electrónicos

**Tipo de problema:** Outras questões

**Direito aplicável:** Decreto-Lei nº 24/2014, de 14 de outubro

**Pedido do Consumidor:** Devolução do valor pago.

---

## **SENTENÇA Nº 122 / 2023**

### **1. PARTES**

Versam os presentes autos sobre a resolução de litígio arbitral em que são

**Reclamante:** ----, com identificação nos autos;

e

**Reclamada:** ---- com identificação nos autos também.

### **2. OBJETO DO LITÍGIO**

Alega o Reclamante, em síntese, que adquiriu uma trotinete à Reclamada com um problema, tendo a Reclamada recusado a sua troca ou reparação, por entender que o problema era de falta de manutenção. Pede, a final, a condenação da Reclamada na devolução do preço da compra, de € 849,99.

Por sua vez, a Reclamada, contestou, refutando a existência de qualquer defeito no bem vendido ao Reclamante.



### 3. FUNDAMENTAÇÃO

#### 3.1. DE FACTO

##### 3.1.1. Factos Provados

Da discussão da causa, resultaram provados os seguintes factos:

1. A Reclamada é uma sociedade comercial que, entre outros produtos, comercializa trotinetes (cf. facto do conhecimento público);
2. A 5 de setembro de 2022, o Reclamante comprou à Reclamada, na condição de nova, uma trotinete, por € 849,99 (cf. declarações do Reclamante);
3. O Reclamante adquiriu a mencionada trotinete para deslocação (cf. declarações do Reclamante);
4. A 17 de setembro de 2022, percorridos 22 km com a nova trotinete, o Reclamante solicitou à Reclamada a devolução da trotinete, com fundamento em folga exagerada da mesma (cf. nota de serviço n.º 13078614, declarações do Reclamante e inquirição da testemunha ----);
5. A Reclamada não aceitou, tendo o Reclamante deixado a trotinete para reparação (cf. declarações do Reclamante);
6. A 11 de outubro de 2022, o Reclamante foi informado que podia levantar a trotinete (cf. declarações do Reclamante);
7. O Reclamante não aceitou levantar a trotinete, com fundamento na subsistência de folga da trotinete (cf. declarações do Reclamante);
8. A 15 de novembro de 2022, a Reclamada informou o Reclamante que a Assistência técnica da marca considerou que o dano da trotinete do Reclamante era devido a falta de manutenção (cf. *email* junto a fls. 7);
9. O Reclamante discordou, tendo a Reclamada mantido a sua posição (cf. *emails* a fls. 7 e 8);
10. Em 15 de dezembro, o Serviço Técnico Oficial Pact Group informou a Reclamada que a trotinete vendida não tem qualquer defeito (cf. *email* a fls. 11).

##### 3.1.2. Facto Não Provado

Da discussão da causa não resultou provado o seguinte facto:

- A. Que a trotinete do Reclamante tenha uma folga exagerada ao nível da roda.



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

### 3.1.3. Motivação

A convicção do Tribunal quanto à matéria de facto assentou no conjunto da prova produzida nos autos, analisada, conjugada e criticamente, à luz das regras de experiência e de acordo com juízos de normalidade, segundo as regras da repartição do ónus da prova.

Tal prova consistiu, antes de mais, nos documentos juntos aos autos, com especial relevância para aqueles especificamente mencionados a propósito de cada um dos factos dados como provados.

Foram ainda tomadas em consideração as declarações do Reclamante e a inquirição da testemunha ----.

Quanto ao Reclamante, esclareceu o Tribunal que adquiriu a mencionada trotinete para as suas deslocações e que, após avaria deste e de aquisição de novo modelo, igual ao anterior, a nova trotinete tinha uma folga exagerada ao nível da roda que provoca vibração ao ser usada e desconforto nos braços. Que entregou a trotinete à Reclamada para reparação, mas que a mesma lhe foi devolvida com o mesmo problema, motivo pelo qual não levantou a trotinete.

Foi ainda ouvida a testemunha ----, responsável da marca de trotinete comprada pelo Reclamante. Esta testemunha, esclareceu que verificou e analisou e verificou a trotinete do Reclamante, após ter sido entregue à Reclamada. Confirmou que a trotinete tinha muito pouco uso, tendo cerca de 22 km. Quanto à folga reclamada, esclareceu a testemunha que, após análise do aparelho, não verificou qualquer tipo de folga, seja ao nível da roda ou do volante.

Avançando para os factos não provados.

No que diz respeito ao facto não provado A., caberia ao Reclamante, nos termos gerais de distribuição do ónus da prova, a demonstração que a trotinete vendida pela Reclamada tinha uma folga exagerada. Contudo, quanto a isto, apenas temos as declarações do Reclamante. Contudo, perante a posição da Reclamada e as declarações da testemunha por esta apresentada, impunha-se prova adicional que permitisse ao Tribunal concluir pela existência da mencionada folga e que a mesma, existindo, não seria habitual ou expectável nesse tipo de trotinete. Como, por exemplo, perícia efetuada por empresa



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

terceira, ou vídeo demonstrativo da mencionada folga junto até audiência de discussão e julgamento. Ora, tal prova não foi produzida.

Termos em que respondeu o Tribunal à matéria de facto do modo acima fundamentado.

### **3.2. DE DIREITO**

O Tribunal é competente.

\*

As Partes têm personalidade e capacidade judiciárias e são legítimas.

Não há nulidades, exceções ou questões prévias de que cumpra oficiosamente conhecer.

\*

O Reclamante adquiriu uma trotinete para uso não profissional a sociedade que se dedica, com intuito lucrativo, à sua comercialização (cf. factos provados 1 a 3). Desta feita, o negócio jurídico em apreço é *uma compra e venda de bens de consumo*, regulada no Decreto-Lei n.º 24/2014, de 14 de outubro.

No caso em análise, a questão que se coloca é saber se o Reclamante, tem ou não, o direito de devolver o bem comprado e ser reembolsado do preço, nos termos em que o fez, junto da Reclamada.

Em nosso entender, compulsada a matéria de facto, a resposta é afirmativa.

Com efeito, a pretensão do Reclamante pressupõe a prova de uma desconformidade da trotinete vendida pela Reclamada que o Reclamante não logrou efetuar.

Logo, temos de concluir pela improcedência da reclamação.



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

#### **4. DECISÃO**

Pelo exposto, julga-se improcedente a presente reclamação, e, em consequência, absolve a Reclamada ----., do pedido.

Fixa-se à ação o valor de € 849,99 (oitocentos e quarenta e nove euros e noventa e nove cêntimos) valor indicado pelo Reclamante e que não mereceu oposição pela Reclamada.

Sem custas adicionais.

Notifique, com cópia.

Lisboa, 31 de março de 2023.

O Juiz Árbitro,

**(Tiago Soares da Fonseca)**