

Processo n.º 4942/2025

Sentença n.º 231/2026

1. PARTES

Reclamantes: ---- e ----, devidamente identificados nos autos;

Reclamada: ----, representada pelo seu mandatário Dr. ---, conforme procuração junta aos autos.

2. SUMÁRIO

I. Em caso de desconformidade, o consumidor pode opor ao vendedor os direitos consagrados no artigo 15.º do Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro – reparação ou substituição, redução do preço ou resolução do contrato – nos termos e hierarquia aí previstos.

3. OBJETO DO LITÍGIO

No dia 25.04.2025, os Reclamantes adquiriram junto da Reclamada uma trotinete, da marca Urbanglide Ecross Pro Boost 232, pelo valor de 722,49 € (setecentos e vinte e dois euros e quarenta e nove cêntimos), na loja do Barreiro. No dia 28.05.2024, os Reclamantes levaram a trotinete para a loja com vista a obter assistência técnica, alegando que o bem perdia força a andar, que notavam ruídos estranhos como se existisse uma peça solta, o painel (display) não dava acesso a todas as funções e os parafusos da suspensão. Alegam inclusivamente que essa situação lhes provocou quedas. Quando foram recolher a trotinete, após a intervenção técnica, alegam que os problemas persistiam: sem força, travões cheios de óleo e sem funcionarem, display riscado, braçadeiras desniveladas e peça de encaixe danificada. Ainda assim, recolheram o bem, com vista a testar o mesmo.

No dia 29.08.2025, voltaram à loja da Reclamada e entregaram o bem para análise técnica. Em virtude desta assistência, foi emitido um orçamento no dia 29.09.2025, pois a assistência técnica entendeu que existia uma peça danificada não coberta pela garantia.

Os Reclamantes não aceitaram, contestaram o orçamento e alegam que dois dias depois foram notificados para recolher a trotinete, mas que quando lá chegaram o problema persistia. Recusaram levantar o equipamento.

Deste modo, no dia 31.10.2025, a Reclamada promoveu a expensas suas a substituição do sistema de dobragem. Posteriormente, alega o Reclamante que no dia 27.11.2025, que a Reclamada, através da assistência técnica, voltou a reapertar o amortecedor traseiro, mas não assumiu a reparação do farol, nem a devolução do valor do equipamento.

Face ao exposto, pede a condenação da mesma na resolução do contrato.

A Reclamada, por seu turno, em sede de contestação alega que o bem foi vendido nas condições contratadas. Ademais, alega que em sede de assistência técnica, na primeira vez, não foram identificadas anomalias. Na segunda assistência técnica foram promovidas as reparações necessárias e abrangidas pela garantia legal e que o bem ficou completamente funcional.

Entende, pois, que procedeu nos termos a que se encontrava legalmente obrigada e que nada mais lhe pode ser exigido. Pelo exposto, peticiona a sua absolvição do pedido.

Não foi possível conciliar a posição das partes.

4. FUNDAMENTAÇÃO

4.1. DE FACTO

4.1.1. Factos provados

Da discussão da causa, bem como da documentação junta aos autos, resultaram provados, com interesse para a causa, os seguintes factos:

- a) A Reclamada é uma sociedade comercial que se dedica de forma profissional à comercialização de equipamentos eletrónicos;
- b) No dia 25.04.2024, os Reclamantes adquiriram junto da Reclamada uma trotinete, da marca Urbanglide Ecross Pro Boost 232, pelo valor de 722,49 € (setecentos e vinte e dois euros e quarenta e nove cêntimos), na loja do Barreiro;
- c) No dia 28.05.2024, os Reclamantes levaram a trotinete para a loja com vista a obter assistência técnica, dado que o bem perdia força a andar, que notavam ruídos estranhos como se existisse uma peça solta, o painel (display) não dava acesso a todas as funções e os parafusos da suspensão;
- d) Quando foram recolher a trotinete, após a intervenção técnica, os problemas persistiam: sem força, travões cheios de óleo e sem funcionarem, display riscado, braçadeiras desniveladas e peça de encaixe danificada;

- e) No dia 14.06.2024, os serviços pós-venda da Reclamada comunicaram à assistência técnica que o equipamento não voltou visualmente da mesma forma que tinha sido enviado;
- f) Os Reclamantes recolheram o bem, com vista a testar o mesmo;
- g) No dia 29.08.2025, voltaram à loja da Reclamada e entregaram o bem para análise técnica;
- h) No dia 24.09.2025, foi substituído o display ao abrigo da garantia, foi colocado um parafuso mais comprido e uma porca de outro lado na suspensão traseira ao abrigo da garantia;
- i) Na mesma data foi emitido um orçamento, no valor de 71,54 € (setenta e um euros e cinquenta e quatro cêntimos), pois a assistência técnica entendeu que existia uma peça danificada não coberta pela garantia;
- j) Os Reclamantes não aceitaram, contestaram o orçamento;
- k) Dois dias depois foram notificados para recolher a trotinete, mas que quando lá chegaram o problema persistia e recusaram levantar o equipamento;
- l) Deste modo, no dia 31.10.2025, a Reclamada promoveu a expensas suas a substituição do sistema de dobragem;
- m) No dia 12.11.2025, o serviço de pós-venda da loja do Barreiro enviou um e-mail à Reclamada onde se lia “Anexo neste link vídeo de parafuso solto e proteção de luz amolgada. Chegou-nos desta forma. Não podemos continuar com esta situação. Vamos necessitar que fiquem com a trotinete e que forneçam autorização de crédito. Se enviarmos novamente virá com outro problema qualquer como das outras vezes. Temos de resolver de forma definitiva.”;
- n) No dia 27.11.2025, a Reclamada, através da assistência técnica, voltou a reabrir o amortecedor traseiro;
- o) A Reclamada recusou a substituição do farol e a resolução do contrato;
- p) A trotinete permanece com a Reclamada porque os Reclamantes não foram recolher a mesma.

4.1.2. Factos não provados

Da discussão da causa, bem como da documentação junta aos autos, resultaram como não provados, com interesse para a causa, os seguintes factos:

- a) Que o bem funcione como expectável de bens da sua espécie;
- b) Que tenha sido dado um uso não adequado à trotinete;
- c) Que a testemunha tenha analisado aquela trotinete em concreto.

4.1.3. Motivação

A convicção do Tribunal quanto à matéria de facto fundou-se no conjunto de documentos juntos aos autos, incluindo as fotografias, bem como na prova produzida na audiência de discussão e julgamento, incluindo as declarações dos Reclamantes. Foi ainda considerado o testemunho de Nuno Manuel Correia da Cunha Verónica, arrolado pela Reclamada e que integra a assistência técnica que presta apoio ao produtor do bem.

A análise da prova produzida junto do Tribunal foi realizada pelo mesmo à luz das regras da repartição do ónus da prova, recorrendo a juízos de normalidade e de experiência.

Deste modo, de acordo com o princípio geral relativo à produção de prova, consagrado no artigo 342.º, n.º 1 do CC¹, “[à]quele que invocar um direito cabe fazer a prova dos factos constitutivos do direito alegado” e, nos termos do n.º 2 da mesma norma “[a] prova dos factos impeditivos, modificativos ou extintivos do direito invocado compete àquele contra quem a invocação é feita”.

Neste sentido, foram juntos aos autos elementos probatórios suficientes para dar por provada a relação contratual estabelecida entre as partes, bem como as vezes que o bem foi enviado para reparação e a sucessão de problemas que se foi verificando.

Quanto aos factos não provados a) e b), o ónus da prova dos mesmos recai na esfera da Reclamada nos termos do artigo 342.º, n.º 2 CC, cabendo-lhe demonstrar a sua verificação. É certo que a testemunha arrolada mencionou que a durabilidade do bem se relaciona necessariamente com a estrada / piso em que o mesmo é utilizado. Contudo, não se pode

¹ CC – Código Civil.

ignorar que estamos, à data dos factos, nos vinte e quatro meses posteriores à entrega do bem, pelo que cabia à Reclamada a prova desse facto. Contudo, não foram juntos aos autos quaisquer comprovativos que permitissem ter o mesmo por provado.

Quanto aos factos não provados: em virtude dos relatórios técnicos resulta como não provado o facto a), pois a trotinete apresentou diversos problemas que impedem o seu funcionamento como os bens da sua espécie.

O facto não provado b) é um facto impeditivo do direito dos Reclamantes, pelo que deveria ser provado pela Reclamada, o que também não sucedeu. Dos relatórios não resulta um mau uso do bem, mas, outrossim, problemas funcionais do mesmo aptos a causarem quedas.

O facto não provado c) resultou do testemunho de Nuno Manuel Correia da Cunha Verónica. Pelo exposto, assim fundou o Tribunal a sua convicção quanto à matéria considerada como provada e não provada.

4.2. DE DIREITO

*

O Tribunal é competente para a resolução do presente litígio, ao abrigo do artigo 14.º, n.º 2 da Lei de Defesa do Consumidor (Lei n.º 24/96, de 31 de julho), segundo o qual “os conflitos de consumo de reduzido valor económico estão sujeitos a arbitragem necessária ou mediação quando, por opção expressa dos consumidores, sejam submetidos à apreciação de tribunal arbitral adstrito aos centros de arbitragem de conflitos de consumo legalmente autorizados”, bem como ao abrigo dos artigos 4.º e 5.º do Regulamento Harmonizado para todos os Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo.

As partes têm personalidade e capacidade judiciárias e são legítimas.

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

*

Entre os Reclamantes e a Reclamada foi celebrado um contrato de compra e venda (artigo 874.º CC) de coisa móvel (uma trotinete, da marca Urbanglide Ecross Pro Boost 232, pelo valor de 722,49 € (setecentos e vinte e dois euros e quarenta e nove cêntimos), com natureza de relação de consumo nos termos da Lei n.º 24/96, de 31 de julho, pois a Reclamada dedica-se à

comercialização profissional deste tipo de artigos e o Reclamante adquiriu o bem para uso não profissional. O presente negócio jurídico foi celebrado no dia 25.04.2024.

De acordo com o disposto no referido Decreto-Lei, o vendedor tem o dever de entregar ao consumidor bens que sejam conformes com o contrato de compra e venda (v. artigo 5.º do referido Decreto-Lei n.º 84/2021). Atendendo ao disposto no mencionado preceito legal, entendem-se por conformes os bens que cumpram os requisitos estabelecidos nos artigos 6.º a 9.º do referido Decreto-Lei.

Nos termos do diploma em questão, existem requisitos subjetivos (artigo 6.º) e objetivos (artigo 7.º) de conformidade dos bens. Segundo o artigo 7.º, n.º 1, al. d) do Decreto-Lei n.º 84/2021, os bens objeto do contrato de compra e venda para consumo devem “[d) corresponder à quantidade e possuir as qualidades e outras características, inclusive no que respeita à durabilidade, funcionalidade, compatibilidade e segurança, habituais e expectáveis nos bens do mesmo tipo considerando” (destaque nosso).

Nesta medida, o bem foi adquirido a 25.04.2024 e o problema, do litígio em análise, surgiu, pela primeira vez, um mês e alguns dias após a compra. É certo que a Reclamada diz que o bem não apresentou qualquer problema em sede de assistência técnica, mas, em bom rigor, os problemas reportados sempre se mantiveram, vindo a acrescer outros. De facto, quando foram recolher a trotinete, após a intervenção técnica, os Reclamantes identificaram que os problemas persistiam (sem força, travões cheios de óleo e sem funcionarem, display riscado, braçadeiras desniveladas e peça de encaixe danificada) e os, em 14.06.2024, os serviços pós-venda da Reclamada comunicaram à assistência técnica que o equipamento não voltou visualmente da mesma forma que tinha sido enviado. Ou seja, não só o bem não voltou reparado, como ainda foi devolvido com danos.

Posteriormente, no dia 29.08.2025, voltaram à loja da Reclamada e entregaram o bem para análise técnica e, na data de 24.09.2025, foi substituído o display ao abrigo da garantia, foi colocado um parafuso mais comprido e uma porca de outro lado na suspensão traseira ao abrigo da garantia. Ou seja, identificou-se uma nova desconformidade. Não é expectável que um bem

com aquelas características registre este tipo de problemas, sobretudo num tão curto espaço de tempo, e ficando impossibilitado de ser utilizado como os outros bens da sua espécie.

Dispõe o artigo 12.º, n.º 1 do Decreto-Lei n.º 84/2021, que o “profissional é responsável por qualquer falta de conformidade que se manifeste no prazo de três anos a contar da entrega do bem”. Cumpre, nestes termos, ao Reclamante, como pressuposto basilar para tutelar os seus direitos, demonstrar a existência da compra e venda do bem e, posteriormente, da desconformidade. E essa prova foi feita.

Por outro lado, o artigo 13.º, n.º 1, do Decreto-Lei n.º 84/2021 dispõe, quanto ao ónus da prova, o seguinte: 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. O vendedor pode ilidir essa presunção de desconformidade, designadamente demonstrando que a mesma não existia no momento da entrega, mas surgiu depois devido a um facto que não é imputável ao vendedor.

Sucedee, porém, que a Reclamada não conseguiu provar que a desconformidade ficou a dever-se a um facto que não lhe é imputável, nem que foi originada num mau uso da coisa, não são juntos aos autos comprovativos da existência deste facto. Posteriormente, em sede de audiência de julgamento, também não foi produzida prova que permitisse ao Tribunal considerar que a alegada desconformidade é, na verdade, um dano imputável a um qualquer comportamento do consumidor, pois a Reclamada limitou-se a aderir à linha argumentativa do centro de assistência técnica, mas sem juntar novos elementos de prova (contrariando o escrito no e-mail do seu próprio serviço pós-venda, em 12.11.2025, onde se lia “Anexo neste link vídeo de parafuso solto e proteção de luz amolgada. Chegou-nos desta forma. Não podemos continuar com esta situação. Vamos necessitar que fiquem com a trotinete e que forneçam autorização de crédito. Se enviarmos novamente virá com outro problema qualquer como das outras vezes. Temos de resolver de forma definitiva.”).

O ónus de alegar e o ónus de provar, embora complementares, satisfazem necessidades processuais distintas. Conforme já decidiu o Tribunal da Relação de Lisboa “uma coisa é ónus de alegação, outra coisa é o ónus da prova, e este só pode funcionar na medida em que se deu

cumprimento prévio àquele: isto é, sobre a Reclamada impendia o ónus de alegação e prova dos factos impeditivos do direito do Reclamante do seu direito, artigo 342º, nº2 do CCivil.”². Sucede, porém, que a Reclamada não logrou apresentar junto do Tribunal prova suficiente para satisfazer esse ónus. Por conseguinte, não existiu uma elisão da presunção contida no artigo 13.º, n.º 1 do Decreto-Lei n.º 84/2021.

Estando comprovada a desconformidade, importa analisar quais os direitos do consumidor. Atendendo a que estamos no âmbito do Decreto-Lei n.º 84/2021, assiste ao Reclamante consumidor um conjunto de direitos, consagrados no artigo 15.º, n.º 1 do referido diploma, são eles: a) a reposição da conformidade, através da reparação ou da substituição do bem; b) a redução proporcional do preço; ou c) a resolução do contrato. A escolha dos direitos cabe ao consumidor, porém deve ser efetuada nos termos do n.º 2 do artigo 15.º, ou seja, de acordo com a hierarquia aí estabelecida.

Assim, nos termos da hierarquia legalmente prevista, importa verificar se existe fundamento legal para conceder a resolução do contrato, que corresponde ao peticionado pelo Reclamante. Nos termos do artigo 15.º, n.º 4, al c), do Decreto-Lei n.º 84/2021, o consumidor pode peticionar a resolução do contrato quando “ocorra uma nova falta de conformidade”. Desta feita, considera, portanto, o Tribunal estarem preenchidos os requisitos para que o Reclamante possa exercer o direito de resolução do contrato nos termos do artigo 15.º, n.º 4 e produzindo-se os efeitos do artigo 20.º do Decreto-Lei n.º 84/2021.

Os efeitos da resolução do contrato são os contemplados no artigo 20.º do Decreto-Lei n.º 84/2021, importando, no presente caso, o disposto nos n.ºs 4 e 5 do referido artigo. Deste modo, determina o n.º 4 que “o exercício do direito de resolução do contrato no seu conjunto ou, nos termos do número anterior, em relação a alguns dos bens, determina: “a) a obrigação de o consumidor devolver os bens ao profissional, a expensas deste; b) a obrigação de o

² Cf. acórdão do Tribunal da Relação de Lisboa, de 29-04-2004, processo n.º 1723/2004-2, relatora Desembargadora Ana Paula Boularot.

profissional reembolsar o consumidor do preço pago pelos bens após a sua receção ou de prova do seu envio, apresentada pelo consumidor”.

Por conseguinte, e em consonância com o pedido do Reclamante, decide o Tribunal condenar a Reclamada na resolução do contrato.

4. DECISÃO

Pelo exposto, julga-se totalmente procedente a presente reclamação, por provada, e, em consequência, condena-se a Reclamada a devolver ao Reclamante o valor de 722,49 € (setecentos e vinte e dois euros e quarenta e nove cêntimos), no prazo de 20 dias úteis.

5. VALOR DA CAUSA

Fixa-se à ação, para os devidos efeitos, o valor de 722,49 € (setecentos e vinte e dois euros e quarenta e nove cêntimos), que corresponde ao valor do pedido deduzido pelo Reclamante e que não mereceu oposição da Reclamada.

Sem custas adicionais.

Notifique, com cópia.

Lisboa, 11 de junho de 2026,

A Juiz Árbitro

(Daniela Mirante)