



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**Processo nº 23 / 2022**

## **TÓPICOS**

**Serviço:** Artigos relacionados com tecnologias de informação e comunicação

**Tipo de problema:** Outras questões relacionadas com a reparação legal

**Direito aplicável:** Decreto-Lei nº 67/2003, de 8 de abril

**Pedido do Consumidor:**

- 1) Reparação do artigo sem custo, abrangido pela garantia de 2 anos;
- 2) Artigo novo idêntico;
- 3) Devolução do valor total da compra (89.99€)

---

## **SENTENÇA Nº 227 / 2022**

### **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 junto da Reclamada um *hoverboard* que avariou ao nível da bateria. Que a Reclamada se recusou a reparar o aparelho ao abrigo de garantia. Pede, a final, a condenação da Reclamada na reparação do artigo sem custos. Indica como valor € 89,99 (cf. reclamação a fls. 1 e ss.).



Por sua vez, a Reclamada, em comunicação dirigida ao CACCL, alegou que apresentou o artigo em questão ao centro de assistência técnica, que concluiu que o equipamento apresentava danos não abrangidos pela garantia legal. Que, por esse motivo, apresentou um orçamento de reparação a pagar pelo Reclamante, não aceite por este (cf. *email* de 11 de fevereiro de 2022, a fls. 14 e ss.).

### **3. FUNDAMENTAÇÃO**

#### **3.1. DE FACTO**

##### **3.1.1. Factos Provados**

Da discussão da causa, resultaram provados os seguintes factos:

1. A 16 de dezembro de 2019, o Reclamante comprou um *hoverboard* ---- à Reclamada, na loja de Almada, por € 89,99 (cf. fatura junta a fls. 2);
2. O Reclamante adquiriu o mencionado artigo para o oferecer à sua filha (cf. declarações do Reclamante);
3. A Reclamada é uma sociedade comercial que comercializa, entre outros produtos, *hoverboards* (facto do conhecimento público e deste Tribunal);
4. Em dezembro de 2021, em data concretamente não apurada, o mencionado equipamento apresentava o seguinte problema: mesmo com a bateria completa, o *hoverboard* desliga-se passado uns segundos, não andando (cf. declarações do Reclamante e guia de reparação n.o 570030172 junta a fls. 3);
5. A 7 de dezembro de 2021, o Reclamante apresentou um pedido de reparação do equipamento à Reclamada (cf. declarações do Reclamante e guia de reparação n.o 570030172 junta a fls. 3);
6. A 17 de dezembro de 2021, a Reclamada recusou-se a reparar o artigo, com fundamento em "Má manutenção", manifestando a sua disponibilidade para proceder à reparação do artigo mediante o pagamento de € 78,78 (cf. orçamento de reparação junto a fls. 4);
7. O Reclamante recusou-se a pagar qualquer arranjo (cf. declarações do Reclamante);



8. A 27 de dezembro de 2021, a Reclamada informou o Reclamante que o fabricante voltou a recusar reparação do artigo, com o fundamento que as baterias têm uma garantia de seis meses (cf. *email* de 27 de dezembro de 2021 a fls. 6);
9. O carregamento do aparelho em questão era efetuado pelo Reclamante (cf. declarações do Reclamante).

### 3.1.2. Factos Não Provados

Da discussão da causa, não resultaram provados os seguintes factos:

1. Que tenha sido dada uma má utilização ao produto comprado à Reclamada;
2. Que o período de garantia da Reclamada às baterias do artigo tenha sido de seis meses.

### 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, tendo assumido especial relevância os documentos concretamente mencionados a propósito de cada um dos factos dados como provados.

Foram ainda tomadas em consideração as declarações de parte do Reclamante, que declarou que adquiriu a mencionado produto para oferecer à sua filha e que o mesmo, a dado momento, após carregar e assinalando que estava totalmente carregado, desligava-se imediatamente. Que era o Reclamante o responsável pelo carregamento da bateria do aparelho, tendo sempre adotado o mesmo procedimento até à sua avaria. Concretamente, carregando a bateria do aparelho sempre que este assinalava necessitar de carga.

Especificamente quanto ao facto provado sob o n.º 3, é o mesmo do conhecimento público e, também, deste Tribunal.

Avançando para os factos não provados.



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



No que diz respeito ao facto não provado A., não logrou a Reclamada demonstrar, designadamente por prova documental ou testemunhal, que a avaria do aparelho vendido ao Reclamante resultou de uma má utilização do mesmo, limitando-se a afirmar tal facto. Contudo, tendo apenas ficado provado uma avaria ao nível do carregamento da bateria do aparelho em causa, cabia à Reclamante demonstrar que tal avaria resultou de uma má utilização do Reclamante. Contudo, não o fez.

Quanto ao período de garantia da bateria do aparelho, não logrou a Reclamada demonstrar que tenha acordado com o Reclamante um prazo de seis meses, designadamente por prova documental. De todo o modo, faz-se notar, o regime do Decreto-Lei n.º 67/2003, de 8 de abril, no que diz respeito aos prazos de garantia de produtos novos é imperativo (cf. artigo 10.º).

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.

\*

Importa, antes de mais, qualificar a relação jurídica em apreço.

O Reclamante adquiriu um *hoverboard* para uso não profissional a sociedade que se dedica, com intuito lucrativo, à sua comercialização (cf. factos provados n.ºs 1 a 3). Desta feita, o negócio jurídico em apreço é *uma compra e venda de bens de consumo* constante do Decreto-Lei n.º 67/2003, de 8 de abril, em vigor no momento em que o contrato foi celebrado.



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

De acordo com o disposto no n.º 1 do artigo 2.º do DL n.º 67/2003, o vendedor tem o dever de entregar ao consumidor bens que estejam conformes com o contrato de compra e venda, estabelecendo o seu n.º 2 uma presunção de que os bens não são conformes com o contrato se se verificar algum dos factos descritos nas alíneas a) a d). Designadamente se não apresentarem as qualidades e desempenho habituais nos bens do mesmo tipo e que o consumidor pode razoavelmente esperar, atendendo à natureza do bem [cf. alínea d)]. Adicionalmente, do artigo 3.º deste normativo decorre que o vendedor responde perante o consumidor por qualquer falta de conformidade que exista no momento em que o bem lhe é entregue, presumindo-se existente já nessa data, salvo quando tal for incompatível com a natureza da coisa ou com as características da falta de conformidade.

Voltando ao caso dos autos, está provado que o Reclamante comprou um *hoverboard* à Reclamada que revelou problemas ao nível da bateria, que deixou de funcionar. Assim, considera-se que o produto adquirido não era apto às utilizações habitualmente dadas a um *hoverboard* elétrico: um veículo para circular com a sua bateria a funcionar. Nestes termos, o bem adquirido pelo Reclamante não estava em conformidade com o contrato de compra e venda: o Reclamante não podia razoavelmente esperar que um *hoverboard* novo tivesse os problemas que veio a evidenciar. Nestas circunstâncias, vale a presunção de que esta desconformidade existia no momento de entrega, que a Reclamada não elidiu, limitando-se a afirmar uma má manutenção do mesmo.

Nestes termos, importa conhecer a pretensão do Reclamante: a condenação da Reclamada na reparação do artigo sem custos. Isto é, o direito à reposição da conformidade.

Nos termos do disposto no n.º 1 do artigo 4.º do DL n.º 67/2003, de 8 de abril, em caso de falta de conformidade do bem com o contrato, o consumidor tem, entre outros, o direito à reposição da conformidade sem custos.

Compulsados os factos provados, verifica-se que é possível a reparação do artigo em questão, conforme orçamento apresentado pela Reclamada ao Reclamante. Assim, procede a pretensão do Reclamante.



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

#### **4. DECISÃO**

Pelo exposto, julga-se procedente a presente reclamação e, em consequência, condena-se a Reclamada -----, a repor a conformidade do bem vendido ao Reclamante, sem encargos para este.

Fixa-se à ação o valor de € 89,99 (oitenta e nove euros e noventa e nove cêntimos), o valor indicado pelo Reclamante e que não mereceu oposição pela Reclamada.

Sem custas adicionais.

Notifique, com cópia.

Lisboa, 1 de agosto de 2022.

O Juiz Árbitro,

**(Tiago Soares da Fonseca)**