



Processo n.º 1768/2024

Sumário:

I – Por força do art. 4.º, n.º 1, da Lei de Defesa do Consumidor, o consumidor tem direito à qualidade dos bens e serviços.

II – A lei das garantias prevê de forma hierarquizada uma série de direitos para os consumidores onde se inclui o direito à reparação, substituição ou resolução do negócio, conforme tal se revele possível.

III – O consumidor tem direito a ser ressarcido de todos os danos patrimoniais e não patrimoniais sofridos, de acordo com a lei se cumpridos todos os pressupostos legais.

1. Identificação das partes

Reclamante: A.

Reclamada: B.

2. Preâmbulo/ Da Arbitragem

O Centro é uma associação sem fins lucrativos, autorizado pelo Membro do Governo responsável pela área da Justiça para poder desenvolver a sua atividade e encontra-se inscrito junto da Direção-Geral do Consumidor como entidade de resolução alternativa de litígios, nos termos dos artigos 5.º e 16.º da Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro, que transpõe a Diretiva 2013/11/UE do Parlamento Europeu e do Conselho sobre a RAL, que estabelece o enquadramento jurídico dos mecanismos de resolução extrajudicial de litígios de consumo (doravante Lei RAL).



O Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo (CNIACC), adiante designado abreviadamente como Centro, faz parte integrante da Rede de Arbitragem de Consumo, sendo um meio de resolução alternativa de litígios (RAL) e prestando informação no âmbito dos direitos dos consumidores.

Nos termos do art. 13º do Regulamento do CNIACC foi indicada a juiz árbitro aqui signatária, Elionora Santos, para a constituição do tribunal arbitral, e marcada tentativa de conciliação e julgamento arbitral para o dia 26 de setembro de 2024, nas instalações da DGC, em Lisboa, que se fixa como lugar da arbitragem.

3. Do objeto do litígio

Alega o Reclamante em síntese a este tribunal que adquiriu uma bicicleta elétrica na loja da Reclamada a 15.08.2022.

A 17.12.2023 foi à loja de ----- para substituir a bicicleta por a mesma ter avariado e esta loja informou que a mesma apenas poderia ser reparada devido à política da loja. O processo de reparação foi assim iniciado.

Durante os 30 dias seguintes a bicicleta não teve nenhuma perícia técnica nem reparação. A 01.02.2024 recebeu o reclamante uma notificação via SMS de conclusão do processo, mas ao ir à loja a 03.02.2024 verificou que a reparação não acontecera.

Foi-lhe proposto a substituição ou o reembolso, sendo que a proposta de substituição não iria ocorrer no momento, ignorando a reclamada a sua necessidade da bicicleta. Já só a 01.03.2024 e no decurso deste processo teve uma proposta, mas que não correspondia ao objeto adquirido sendo de menor qualidade.

A 17.02.2024 teve novo sms mas mais uma vez concluiu que nada estava resolvido.



Assim aguarda a reparação desde 17.12.2023 com prejuízos diários avultados. O processo foi também remetido à representante da reclamada mas sem sucesso.

Assim pretende que a reclamada seja condenada à reparação ou substituição da bicicleta nos termos da lei, em caso de substituição o ser por bicicleta igual ou com características técnica equivalentes.

Solicita ainda que a reclamada seja condenada ao pagamento de uma indemnização por danos não patrimoniais à razão de €5/dia por cada dia que esteve impossibilitado de usar o bem, dentro do prazo de 30 dias, e à razão de €10/dia além dos 30 dias, por danos não patrimoniais, face ao transtorno pessoal da não utilização da bicicleta, bem como por no seu entender ter violado os direitos do consumidor.

Acrescenta que deve ainda haver condenação ao pagamento de indemnização de todos os danos patrimoniais a apurar no momento da entrega da bicicleta que se fixam em 15 kms diários percorridos no seu automóvel à razão de €0,40.

A indemnização total pedida no dia 02.05.2024 perfaz o valor de €2457.60, melhor discriminado nos autos.

Em sede de audiência e sem juntar qualquer nova prova o reclamante declarou pretender alterar o valor da ação para €4999 devido aos danos que considera ter sofrido com todo o processo, atualizando assim o valor da indemnização.

A Reclamada apresentou contestação no sentido de impugnar a reclamação apresentada.

Ressalva que no dia 15 de agosto de 2022, o reclamante adquiriu à Reclamada, o artigo bicicleta elétrica silver motion e25 (Vel. Máxima: 30-35km/h – Autonomia 4-6h), pelo valor de € 599,99.

Sendo que, no dia 17 de dezembro de 2023, após mais de 16 meses após a compra, o Reclamante levou o referido artigo à loja de B. de -----, com



o objetivo de obter a imediata substituição do mesmo, pelo facto de se encontrar avariado.

Tendo-lhe sido prontamente indicado que, não se tratando de um artigo de marca própria, e face ao tempo já decorrido desde a respetiva aquisição, o artigo teria de ser analisado, no âmbito da garantia legal de compra, por parte do departamento técnico devidamente credenciado pela respetiva marca,

Razão pela qual, naquele mesmo dia na loja foi iniciado o processo intervenção -- - -----, podendo ler-se, no campo “Descrição do problema”, a informação em como “não liga de todo”.

Uma vez iniciado o processo de intervenção supra identificado, a loja agiu conforme lhe competia e em cumprimento do procedimento existente, tendo remetido o bem, depois de devidamente acondicionado, para análise técnica e eventual reparação por parte da respetiva marca, no dia 21 de dezembro de 2023.

Tendo o artigo sido rececionado na I, no dia seguinte, 22 de dezembro de 2023, data a partir da qual, a análise técnica do artigo teve início no departamento técnico da marca do artigo, sem qualquer intervenção da Reclamada.

Reformulada a questão de direito a Reclamada alega ainda tendo por base o Ponto 12) das Condições Gerais da Declaração de Abertura do processo de intervenção, entregue ao Demandante aquando da criação do mesmo, que “O prazo de reparação de equipamentos abrangidos pela Garantia Legal é de trinta dias a contar da data de entrega/recolha do equipamento, salvo nas situações em que a natureza e complexidade dos bens, a gravidade da falta de conformidade e o esforço necessário para a conclusão da reparação justifiquem um prazo superior. (...) Em caso de incumprimento deste prazo, o equipamento poderá ser substituído por um equivalente, recondicionado ou não, em conformidade de funcionamento.”

Depois da receção da bicicleta a loja tentou obter, por diversas vezes e sem sucesso, informação sobre o estado do processo de análise técnica, situação alheia à sua vontade e para a qual não contribui de forma alguma, sendo que, depois de ultrapassado o prazo de 30 (trinta) dias, após a criação do



processo intervenção -- - -----, sem que a reparação do artigo se tivesse revelado possível, o Fornecedor emitiu autorização para que o equipamento fosse substituído.

Todavia, a substituição da bicicleta por um artigo novo e igual revelou-se impossível por falta de stock.

Razão pela qual, a Sociedade Demandada, na qualidade de vendedora e logo que teve conhecimento da impossibilidade de reparação do artigo adquirido em 15 de agosto de 2022, se disponibilizou de imediato, junto ao Demandante, para avançar para a resolução do contrato, com o inerente reembolso do valor de € 599,99 ou, em alternativa, avançar com a substituição do artigo por um novo e com características equivalentes.

Soluções, estas, devidamente previstas na legislação aplicável e na “Declaração de Abertura”, mas que o Demandante recusou, impossibilitando, desse modo, a imediata resolução da situação.

O reclamante solicita a condenação da Demandada à reparação do artigo ou à substituição do mesmo e ao pagamento de valores indemnizatórios, o que faz, não obstante o conhecimento que tem em como: - a reparação do artigo não se mostrou possível no departamento técnico da marca, por razões alheias à vontade ou atuação de B.; - a substituição do artigo por um novo e com iguais características revela-se impossível por falta de stock;

- a substituição do artigo por outros, com características superiores e já propostos, e sem pagamento de qualquer valor extra, revela-se impossível por recusa do próprio; - a legislação aplicável prevê o prazo de 30 dias para reparação ou substituição do bem avariado no âmbito da garantia legal de compra, prazo que pode ser alargado mediante determinados requisitos; - em caso de incumprimento do referido prazo de 30 dias, a lei aplicável prevê a resolução do contrato ou a substituição do bem, soluções que apenas não se encontram já há muito concretizadas por recusa do Demandante.

Ante todo o exposto, evidente se torna que a B. cumpriu todas as obrigações legais que sobre si pendiam na situação em análise, na qualidade de vendedora do artigo adquirido em 15 de agosto de 2022.



Não se tendo verificado qualquer omissão ou incumprimento de qualquer dever que pendesse sobre a B. Sendo evidente a ausência total de fundamentos de facto e de direito da pretensão do Demandante. Termos em que e nos melhores de direito aplicáveis deve a reclamação ser julgada improcedente por não provada, absolvendo-se a Demandada do pedido.

4. Valor da Causa

Nos termos da lei, o valor da causa corresponde ao valor atribuído ao pedido final formulado pela reclamante.

Assim e de acordo com o apresentado no caso, e compreendendo o pedido reformulado em audiência, em que o reclamante pretendeu, alterar o valor apresentado no pedido, fixando-se o valor da causa em **€4999** (quatro mil novecentos e noventa e nove euros).

5. Da tentativa de conciliação e do julgamento arbitral

Na data e hora designada para a audiência verificou-se estar presente o Reclamante, e a Reclamada representada pela sua ilustre mandatária Dra. X.

No início da audiência foi apresentada uma proposta para a substituição do bem por outro de valor comercial superior, face à ausência de possibilidade de substituição de um igual, no valor de €999.99.

Mas a proposta ali analisada foi recusada pelo Reclamante dando-se prosseguimento à audiência, de acordo com o art. 14º do Regulamento, e da LAV.

Foram ouvidas as partes, e a testemunha Sr. D, funcionário da Reclamada.

Finda a produção de prova, e, concluídas as alegações finais, foi encerrada a audiência de discussão e julgamento, tendo sido os presentes informados que posteriormente seriam notificados da Sentença.

6. Fundamentação:



Dos fundamentos de facto

5.1. Resultam como factos provados:

- a. O reclamante adquiriu uma bicicleta melhor identificada nos autos a 15.08.2022, pelo valor de €599.99;
- b. A 17.12.2023 o bem manifestou falta de conformidade e foi deixado na loja da Reclamada para ser intervencionado;
- c. O tempo passou e o consumidor esteve sem o bem mais de 30 dias, e sem uma reparação efetiva,
- d. O mesmo reclamante fez reclamação escrita;
- e. Foram feitas propostas para a substituição do bem por outro diferente, mas tal foi recusado pelo reclamante, por considerar não ser adequado;
- f. A reparação do artigo é impossível tecnicamente;
- g. A substituição do artigo por igual é impossível por falta de stock;
- h. A resolução do negócio foi proposta e também recusada.

Os factos provados tiveram por base os depoimentos do Reclamante, assim como a documentação referenciada junta aos autos, o que devidamente conjugado com as regras da experiência comum e os critérios de razoabilidade alicerçou a convicção do Tribunal.

5.2. Resultam como factos não provados

- a. Que tenha havido culpa ou negligência no tratamento do caso pelo Reclamante;
- b. Que tenham existido danos comprovados e documentados com nexos de causalidade nos autos;
- c. Que a Reclamada tenha cumprido com todos os seus deveres nos termos da lei das garantias.



Os factos não provados resultam da ausência de mobilização probatória credível que permitisse ao Tribunal aferir da veracidade dos factos, após a análise dos documentos juntos, bem como assim perante ausência de outras testemunhas, em especial da vendedora em concreto, peritos, ou prova cabal dos mesmos.

6. Do Direito

Entre o reclamante e a reclamada foi celebrado um contrato de compra e venda, de uma bicicleta elétrica, melhor identificada nos autos, realizado a 15.08.2022, em loja on line, e pelo valor de €599.99.

Antes de mais e de forma a caracterizar tal relação jurídica, revela-se essencial o recurso ao preceituado no artigo 874.º do Código Civil, segundo o qual a “compra e venda é o contrato pelo qual se transmite a propriedade de uma coisa, ou outro direito, mediante um preço”.

Recorta-se tal figura negocial como um contrato translativo (porquanto opera a transferência de um direito), revestindo eficácia real.

É igualmente um contrato oneroso uma vez que cada uma das partes busca para si uma vantagem económica mediante a correlativa atribuição de uma outra vantagem económica à contraparte, sendo também bilateral ou sinalagmático, considerando que ambos os contraentes se obrigam reciprocamente, assumindo cada um, simultaneamente, a veste de devedor e credor.

Ao lado do efeito real do contrato de compra e venda, o mesmo é por natureza obrigacional por dele emergirem obrigações, nomeadamente, para o vendedor, a obrigação de entrega da coisa e, para o comprador, a obrigação de pagamento do preço (cfr. artigo 879.º, alíneas b) e c), do Código Civil).

Sendo a Reclamada uma sociedade comercial, e uma vez que a reclamante comprou o bem para uma utilização não profissional, estamos perante um contrato de compra e venda de bens de consumo.



É, assim, aplicável à situação dos presentes autos, o regime do Decreto-lei n.º 84/2021, de 18 de outubro, que veio reforçar os direitos dos consumidores na compra e venda de bens móveis, de bens imóveis, de conteúdos e serviços digitais, e procede à transposição para a ordem jurídica interna da Diretiva (UE) 2019/771 e da Diretiva (UE) 2019/770.

Para os devidos efeitos, o diploma determina nas suas definições que veio reforçar os direitos dos consumidores na compra e venda de bens de consumo, de acordo com o art. 1º, n.º1, al. a).

De acordo com o diploma supramencionado são aplicáveis as regras do mesmo aos contratos de compra e venda celebrados entre consumidores e profissionais, incluindo os contratos celebrados para o fornecimento de bens a fabricar ou produzir, nos termos do art. 3º, n.º 1, al.a).

Sendo que todas as informações devem ser prestadas ao consumidor de forma clara e compreensível por meio adequado, e com respeito pelo princípio da boa-fé, e da lealdade nas transações comerciais, atendendo ao previsto entre outros na lei de defesa do consumidor, Lei n.º 24/96.

Além disso dispõe o DL n.º 84/2021 que o vendedor responde pela conformidade dos bens, devendo o profissional entregar ao consumidor bens que cumpram os requisitos constantes nos art.ºs 6º a 9º, sem prejuízo do disposto no artigo 10º.

Nesse sentido atente-se aos seguintes artigos:

«Artigo 6.º **Requisitos subjetivos de conformidade**

São conformes com o contrato de compra e venda os bens que:

- a) Correspondem à descrição, ao tipo, à quantidade e à qualidade e detêm a funcionalidade, a compatibilidade, a interoperabilidade e as demais características previstas no contrato de compra e venda;*
- b) São adequados a qualquer finalidade específica a que o consumidor os destine, de acordo com o previamente acordado entre as partes;*
- c) São entregues juntamente com todos os acessórios e instruções, inclusivamente de instalação, tal como estipulado no contrato de compra e venda; e*



d) São fornecidos com todas as atualizações, tal como estipulado no contrato de compra e venda.

E

Artigo 7.º

Requisitos objetivos de conformidade

1 - Para além dos requisitos previstos no artigo anterior, os bens devem:

a) Ser adequados ao uso a que os bens da mesma natureza se destinam;

b) Corresponder à descrição e possuir as qualidades da amostra ou modelo que o profissional tenha apresentado ao consumidor antes da celebração do contrato, sempre que aplicável;

c) Ser entregues juntamente com os acessórios, incluindo a embalagem, instruções de instalação ou outras instruções que o consumidor possa razoavelmente esperar receber, sempre que aplicável; e

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, designadamente, a sua natureza e qualquer declaração pública feita pelo profissional, ou em nome deste, ou por outras pessoas em fases anteriores da cadeia de negócio, incluindo o produtor, nomeadamente na publicidade ou na rotulagem.

2 - O profissional não fica vinculado às declarações públicas a que se refere a alínea d) do número anterior se demonstrar que:

a) Não tinha, nem podia razoavelmente ter, conhecimento da declaração pública em causa;

b) No momento da celebração do contrato, a declaração pública em causa tinha sido corrigida de forma igual ou comparável à forma por que tinha sido feita; ou

c) A decisão de contratar não poderia ter sido influenciada por aquela declaração.



3 - Não se verifica falta de conformidade quando, no momento da celebração do contrato, o consumidor tenha sido inequivocamente informado de que uma característica particular do bem se desviava dos requisitos estabelecidos no n.º 1 e tenha aceitado, separadamente, de forma expressa e inequívoca, esse desvio.

4 - Salvo acordo em contrário das partes, os bens devem ser entregues na versão mais recente à data da celebração do contrato.»

Ora precisamente pelo art.º 7, n.º 1, supracitado os bens devem corresponder à descrição e possuir as qualidades do modelo que tenha sido apresentado ao consumidor antes da celebração do contrato.

Bem como pelo art.º 6, al. b) do mesmo diploma nos requisitos subjetivos da conformidade, considera-se que os bens são conformes com o contrato se adequados a qualquer finalidade específica a que o consumidor os destine, de acordo com o previamente acordado entre as partes.

Acrescente-se que de acordo com o art. 12º do mesmo diploma:

« **Responsabilidade do profissional em caso de falta de conformidade**

1 - O profissional é responsável por qualquer falta de conformidade que se manifeste no prazo de três anos a contar da entrega do bem.

2 - Sem prejuízo do disposto nos n.os 1 a 3 do artigo 8.º, no caso de bens com elementos digitais, o profissional é responsável por qualquer falta de conformidade que ocorra ou se manifeste:

a) No prazo de três anos a contar da data em que os bens com elementos digitais foram entregues, quando o contrato estipule um único ato de fornecimento do conteúdo ou serviço digital ou quando o contrato estipule o fornecimento contínuo do conteúdo ou serviço digital durante um período até três anos; ou

b) Durante o período do contrato, quando este estipule o fornecimento contínuo do conteúdo ou serviço digital durante um período superior a três anos.

(...)

5 - A comunicação da falta de conformidade pelo consumidor deve ser efetuada, designadamente, por carta, correio eletrónico, ou por qualquer outro meio suscetível de prova, nos termos gerais.»



Assim e conforme referida lei alusiva às garantias e direitos dos consumidores na compra e venda, *o profissional é responsável por qualquer falta de conformidade que se manifeste no prazo de 3 anos a contar da entrega do bem.*

Sendo que este prazo se pode suspender com a comunicação do consumidor, aqui Reclamante, da falta de conformidade, que devendo ser feita de modo formal, ocorreu dentro do prazo legal e por diversas vezes manifestou nestes 3 anos o consumidor no caso em apreço o seu descontentamento pela falta de conformidade manifestada.

Consideramos, pois, que a falta de conformidade da trotinete adquirida está verificada de acordo com a lei com a ausência de verificação dos requisitos objetivos e subjetivos supramencionados e constantes no art. 6.º e 7.º.

Não é expectável que um bem adquirido e em garantia apresente uma anomalia que impeça a sua devida utilização, sem que o reclamante tenha contribuído para tal. Importa por isso analisar e determinar à luz da legislação em vigor, que direitos assistem ao consumidor em caso de falta de conformidade, como a que se considera provada existir atualmente no caso concreto.

De acordo com o art.º 15, n.º 1, assistem ao consumidor vários direitos, entre eles a reposição da conformidade, através da reparação ou da substituição do bem, a redução proporcional do preço, ou a resolução do negócio.

É por isso vital debruçarmo-nos sobre se há no caso em apreço comprovada falta de conformidade do contrato à luz da lei.

Importa também aludir aos termos constantes do artigo 12.º da Lei de Defesa do Consumidor (Lei 24/96, de 31 de julho) determina que *“o consumidor tem direito à indemnização dos danos patrimoniais e não patrimoniais resultantes do fornecimento de bens ou prestações de serviços defeituosos”*.

São requisitos gerais da responsabilidade contratual: *o incumprimento do contrato, a culpa (que se presume – artigo 799.º do Código Civil), a existência de danos e o nexo de causalidade entre o incumprimento contratual e os danos.*

Portanto, é ao consumidor que cabe o ónus de alegar e provar o defeito, embora goze de presunções legais que facilitem a prova, e que aqui não podem



ser esquecidas, sendo realmente o diploma em aplicação, da lei das garantias benéfico ao consumidor.

Tais presunções fazem apelo a conceitos indeterminados que terão de ser densificados através de factos concretos que razoavelmente, de acordo com as regras da experiência comum, permitam inferir a falta de qualidade, conformidade e de desempenho normal que é de esperar de bens daquela natureza (Acórdão do Supremo Tribunal de Justiça de 20-03-2014, relator: Moreira Alves, Processo n.º 783/11.2TBMGR.C1.S1).

Pelo exposto, é convicção formada deste tribunal que o Reclamante teve uma anomalia no bem adquirido, que pode ser enquadrada na garantia legal do mesmo.

Deve ainda atender-se que a jurisprudência maioritária entende que ao consumidor apenas cabe provar que há a desconformidade, o que neste caso é evidente, pois a bicicleta manifestou um comportamento que se determina estar fora dos requisitos expectáveis objetiva e subjetivamente para a conformidade do bem.

Na distribuição dos ónus de prova cabe ao comprador/consumidor o ónus da alegação e da prova do defeito quer se configure o art.º 12 da lei 24/96, quer se perspetive o art.º 913 do CC, o que resulta em paralelo com o art.º 342, n.º 1 do CC.

Assim como o art.º 13 do DL n.º 84/2021 faz recair o ónus da prova de que não havia desconformidade sobre o vendedor, uma vez que se presume quando manifesta a falta de conformidade nos 2 anos a contar da entrega, como existente à data dessa mesma entrega. E esta ocorreu na data da compra, sendo por isso tempestiva esta presunção.

Entendemos também que a presunção de não conformidade funciona como um indício de violação da garantia legal, já que será bastante difícil ao consumidor provar o nexo causal entre um defeito no bem e a causa capaz de promover esse defeito existente à data da compra (Acórdão do Supremo Tribunal de Justiça de 20-03-2014, relator: Moreira Alves, Processo n.º 783/11.2TBMGR.C1.S1).



Considerando assim este tribunal que estamos perante uma falta de conformidade no bem adquirido, e em garantia, imputável ao vendedor, resta analisar os direitos que recaem sobre o mesmo, para decidir sobre o pedido.

O art. 15.º do diploma das garantias prevê:

« **Direitos do consumidor**

1 - Em caso de falta de conformidade do bem, e nas condições estabelecidas no presente artigo, o consumidor tem direito:

a) À reposição da conformidade, através da reparação ou da substituição do bem;

b) À redução proporcional do preço; ou

c) À resolução do contrato.

2 - O consumidor pode escolher entre a reparação ou a substituição do bem, salvo se o meio escolhido para a reposição da conformidade for impossível ou, em comparação com o outro meio, impuser ao profissional custos desproporcionados, tendo em conta todas as circunstâncias, incluindo:

a) O valor que os bens teriam se não se verificasse a falta de conformidade;

b) A relevância da falta de conformidade; e

c) A possibilidade de recurso ao meio de reposição da conformidade alternativo sem inconvenientes significativos para o consumidor.

3 - O profissional pode recusar repor a conformidade dos bens se a reparação ou a substituição forem impossíveis ou impuserem custos que sejam desproporcionados, tendo em conta todas as circunstâncias, incluindo as que são mencionadas nas alíneas a) e b) do número anterior.

4 - O consumidor pode escolher entre a redução proporcional do preço, nos termos do artigo 19.º, e a resolução do contrato, nos termos do artigo 20.º, caso:

a) O profissional:

i) Não tenha efetuado a reparação ou a substituição do bem;

ii) Não tenha efetuado a reparação ou a substituição do bem nos termos do disposto no artigo 18.º;

iii) Tenha recusado repor a conformidade dos bens nos termos do número anterior; ou



iv) Tenha declarado, ou resulte evidente das circunstâncias, que não vai repor os bens em conformidade num prazo razoável ou sem grave inconveniente para o consumidor;

b) A falta de conformidade tenha reaparecido apesar da tentativa do profissional de repor os bens em conformidade;

c) Ocorra uma nova falta de conformidade; ou

d) A gravidade da falta de conformidade justifique a imediata redução do preço ou a resolução do contrato de compra e venda.

5 - A redução do preço deve ser proporcional à diminuição do valor dos bens que foram recebidos pelo consumidor, em comparação com o valor que teriam se estivessem em conformidade.

6 - O consumidor não tem direito à resolução do contrato se o profissional provar que a falta de conformidade é mínima.

7 - O consumidor tem o direito de recusar o pagamento de qualquer parte remanescente do preço ao profissional até que este cumpra os deveres previstos no presente decreto-lei.

8 - O disposto no número anterior não confere ao consumidor o direito à recusa de prestações que estejam em mora.

9 - O direito à resolução do contrato ou à redução proporcional do preço pode ser exercido quando a falta de conformidade tenha levado ao perecimento ou deterioração do bem por motivo não imputável ao consumidor.

10 - Os direitos previstos no presente artigo transmitem-se ao terceiro adquirente do bem a título gratuito ou oneroso.»

Deste modo, importa desde logo destacar os direitos que assistem ao consumidor, e a hierarquia em causa, seguindo de perto o preceituado pelo Mestre Carlos Filipe Costa, no artigo “ *Breve Excurso pelo regime jurídico da compra e venda de bens móveis de consumo instituído pelo Decreto-lei n.º 84/2021, de 18 de outubro*”.¹

Assim:

¹ In Revista de Direito da Responsabilidade, Ano 5 -2023, p. 882 a 910.



« o consumidor pode prevalecer-se dos direitos previstos no n.º 1 do artigo 15.º, agora sujeitos a uma hierarquia (mitigada) no seu exercício, a saber, os direitos à reposição da conformidade, através da reparação ou da substituição do bem, o direito à redução proporcional do preço e do direito à resolução do contrato – e, cumulativamente, o direito à indemnização por perdas e danos resultantes de falta culposa do cumprimento da obrigação de conformidade (artigo 12.º, n.º 1 da Lei n.º 24/96, de 31 de julho e artigo 798.º do Código Civil, presumindo-se a culpa do profissional, nos termos do n.º 1 do artigo 799.º do Código Civil) –, quando a falta de conformidade se manifestar dentro do prazo da garantia legal de conformidade de 3 anos, no caso dos bens móveis novos (ou recondicionados) – artigo 12.º, n.ºs 1 e 354.

Note-se que «[a] “garantia” não é aqui, portanto, uma obrigação em sentido próprio. No específico domínio da CVC [compra e venda de bens de consumo], a palavra garantia (...) não exprime mais do que uma espécie de estado de prontidão jurídica do vendedor, que se prolonga pelo tempo correspondente à duração da garantia: durante esse tempo, se se manifestar alguma falta de conformidade, constituem-se, na sua esfera jurídica, posições jurídicas negativas, correspondentes a direitos de crédito (direito à reposição da conformidade) ou a direitos potestativos do consumidor (direito à redução do preço ou à resolução do contrato)».²

E continua o artigo, com relevância para a decisão do caso em apreço que:

«Encontrando-se o consumidor liberado do ónus de prova da pré-existência da falta de conformidade, ao profissional não basta a alegação e prova de que a desconformidade inexistia no momento da celebração do contrato ou no momento da entrega do bem ao consumidor ou, até, que o bem funcionou normalmente durante algum tempo. (...)

Assim, em face de uma comprovada falta de conformidade que se haja manifestado no período da garantia legal de conformidade, o consumidor pode, numa primeira instância, escolher entre a reparação e a substituição do bem, a menos que o meio de reposição da conformidade escolhido seja jurídica ou

² PAULO DUARTE, “O novo regime da compra e venda de bens de consumo: (apenas) algumas (das) diferenças entre a lei antiga e a lei nova”. **Vida Judiciária**. Setembro-outubro 2021, pp. 34-35.



factualmente impossível ou, **em comparação com o outro meio, impuser ao profissional custos desproporcionados, tendo em conta todas as circunstâncias**, incluindo (artigo 15.º, n.º 2):

- a) O valor que o bem teria se não se verificasse a falta de conformidade;
- b) A relevância/importância da falta de conformidade; e
- c) A possibilidade de recurso ao meio de reposição da conformidade alternativo sem inconvenientes significativos para o consumidor.» (sublinhado e negrito nosso).

Neste sentido e perante o que é dado como provado nos autos, a bicicleta foi adquirida por €599.99, tendo uma anomalia reportada em garantia e sido levada para a assistência técnica que não respondeu em tempo útil, nem reparou o bem.

Sendo que para os direitos inerentes e na hierarquia suprarreferida, o consumidor terá a possibilidade de escolher entre a reparação ou a substituição, se outros dos direitos em apreço não se colocarem, sendo que na primeira opção ainda se discutiria a necessidade de ausência de custos desproporcionados para o vendedor.

Assim se não houver forma de reparar ou de substituir, outros direitos se colocarão, não permitindo a lei uma imposição desta solução.

Importa agora analisar como relevante ainda o n.º 4 do art. 15.º do diploma em estudo:

«4 - O consumidor pode escolher entre a redução proporcional do preço, nos termos do artigo 19.º, e a resolução do contrato, nos termos do artigo 20.º, caso:

- a) O profissional:*
 - i) Não tenha efetuado a reparação ou a substituição do bem;*
 - ii) Não tenha efetuado a reparação ou a substituição do bem nos termos do disposto no artigo 18.º;*
 - iii) Tenha recusado repor a conformidade dos bens nos termos do número anterior; ou*



iv) Tenha declarado, ou resulte evidente das circunstâncias, que não vai repor os bens em conformidade num prazo razoável ou sem grave inconveniente para o consumidor;

b) A falta de conformidade tenha reaparecido apesar da tentativa do profissional de repor os bens em conformidade;

c) Ocorra uma nova falta de conformidade; ou

d) A gravidade da falta de conformidade justifique a imediata redução do preço ou a resolução do contrato de compra e venda.»

E por isso juntamo-nos à doutrina³ com a menção de que «*sem prejuízo da prioridade que é, agora, conferida ao par de “remédios” reparação/substituição do bem, o consumidor pode escolher entre a redução proporcional do preço e a resolução do contrato, nas seguintes situações (artigo 15.º, n.º 4):*

a) Quando o profissional não efetuou ou tenha recusado realizar tentativa de reposição da conformidade do bem (por ser impossível, impor custos desproporcionados ou outro motivo relacionado com o profissional) – alínea a), subalíneas i) e iii);

b) Quando o profissional não efetuou a reparação ou a substituição do bem nos termos do artigo 18.º (nomeadamente, a título gratuito, num prazo razoável e sem grave inconveniente para o consumidor) – alínea a), subalínea ii);»

E aqui é convicção deste tribunal que o profissional realmente não realizou a reparação do bem nos termos do art.18, e por isso num prazo razoável e sem grave inconveniente para o consumidor. Pois o reclamante esteve a aguardar várias semanas até lhe ser feita uma proposta. Pese embora o mesmo tenha recusado o que lhe foi proposto, inclusive em sede de audiência,

³ COSTA, Carlos Filipe - Breve Excurso pelo regime jurídico da compra e venda de bens móveis de consumo instituído pelo Decreto-lei n.º 84/2021, de 18 de outubro. **Revista de Direito da Responsabilidade**, Ano 5 -2023, p. 882 a 910.



entendendo e sendo livre para tal, que a oferta não correspondia à sua expectativa.

Conclui-se assim pela aplicação do art. 20.º do DL n.º 84/2021, que faz referência do direito de resolução. Prevê o mesmo que:

«(...) 4 - 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 profissional reembolsar o consumidor do preço pago pelos bens após a sua receção ou de prova do seu envio, apresentada pelo consumidor.

5 - O profissional deve efetuar o reembolso dos pagamentos através do mesmo meio de pagamento que tiver sido utilizado pelo consumidor na transação inicial (...)»
(sublinhado nosso).

Pelo exposto, é possível concluir que tenha havido um incumprimento face ao contrato de compra e venda realizado e ao direito à garantia, que permite que seja aplicado, na impossibilidade de outro, o direito à resolução, que assiste assim ao consumidor.

Verifica-se que no processo são ainda peticionados danos e uma indemnização. Para que possamos falar em responsabilidade civil, certos pressupostos têm de estar reunidos. Estes pressupostos, genéricos, aplicam-se indiscriminadamente a todas as modalidades de responsabilidade civil, cuja existência é, por sua vez, determinada pelas diferentes normas de imputação.

Várias categorizações de pressupostos foram sendo elencadas pela doutrina, sendo que a mais comum enumera cinco pressupostos cumulativos da responsabilidade civil enquanto fonte de obrigações, a saber:

1) Facto voluntário, objetivamente controlável ou dominável pela vontade, que tanto pode consistir numa ação (facto positivo) que viole o dever geral de abstenção ou de não intervenção na esfera do titular do direito absoluto, como numa omissão ou abstenção (facto negativo);



2) Ilicitude, enquanto reprovação da conduta do agente, nuns casos por violação de um direito absoluto de terceiro ou violação de uma norma destinada a proteger interesses alheios, noutros casos pelo incumprimento das suas obrigações pelo devedor;

3) Culpa, enquanto juízo de reprovação ou censura do agente que, em face das circunstâncias do caso concreto, e atendendo às suas capacidades, podia e devia ter agido de modo diferente;

4) Dano, entendida como “toda a perda causada em bens jurídicos, legalmente tutelados, de carácter patrimonial ou não” e, para os efeitos da obrigação de indemnizar, enquanto reflexo ou efeito do dano natural no património do lesado, por via da destruição, subtração ou deterioração de uma coisa, correspondente à diferença entre o estado atual do património do lesado e o estado em que ele estaria, no mesmo momento, se a lesão não tivesse ocorrido, abrangendo, portanto, a diminuição do património já existente (dano emergente) como o seu não aumento (lucro cessante); e

5) Nexo de causalidade, entre o facto gerador da responsabilidade e o dano infligido na esfera jurídica do lesado, sendo o primeiro, no processo factual que, em concreto, conduziu ao dano, condição *sine qua non* e causa adequada do segundo, ou, por outras palavras, é, pois, necessário escolher, de entre todos os factos que conduziram à produção do dano (condições necessárias), aquele que, segundo o curso normal das coisas, se pode considerar apto a produzir o dano (condição adequada), afastando-se todos os demais que só por virtude de circunstâncias extraordinárias ou excepcionais o passam ter determinado.

Sendo certo que qualquer uma das modalidades enunciadas despoleta a mesma consequência – a obrigação de indemnizar –, regulada, em termos comuns, nos artigos 562.º a 572.º do Código Civil, foi também o próprio legislador que autonomizou, a responsabilidade contratual da responsabilidade extracontratual, remetendo aquela para os artigos 798.º e seguintes, e esta última para os artigos 483.º e seguintes do mesmo diploma.

Já no que respeita à responsabilidade por factos lícitos, em certos casos, a ordem jurídica permite que alguém sacrifique um bem jurídico de menor



relevância em ordem a proteger um bem jurídico de maior valor, porém, o facto de o Direito substantivo suportar tal conduta não exime o seu autor de, na medida em que ela implicou a violação de um direito de outrem, ressarcir o lesado dos prejuízos causados.

O Reclamante apresenta genericamente danos patrimoniais tidos com a ausência de utilização do bem, mas perante o supra exposto e face aos elementos constantes nos autos, entende este tribunal não haver nexo de causalidade entre os valores e dados apresentados e o ocorrido. Não impondo a lei à Reclamada esse pagamento de danos patrimoniais sem nexo de causalidade, ou que legalmente se possam dizer ter ocorrido por culpa da Reclamada.

Assim e atendendo ao art. 496.º, n.º 1, do Código Civil, este estabelece que “na fixação da indemnização deve atender-se aos danos não patrimoniais que, pela sua gravidade, mereçam a tutela do direito”.

Como referem Pires de Lima Antunes Varela, Código Civil Anotado, Vol. I, 4.ª edição, 1987, p. 499, “a gravidade do dano há-de medir-se por um padrão objetivo (conquanto a apreciação deve ter em linha de conta as circunstâncias de cada caso), e não à luz de factos subjetivos”, citando como “possivelmente relevantes a dor física, a dor psíquica resultante de deformações sofridas [...], a ofensa à honra ou reputação do indivíduo ou à sua liberdade pessoal, o desgosto pelo atraso na conclusão dum curso ou duma carreira, etc.”, mas não “os simples incómodos ou contrariedades”.

Ora é entendimento deste tribunal que neste caso concreto não ocorreu um grave dano medido à luz da jurisprudência, como dano não patrimonial indemnizável, ainda que se reconheça moralmente que houve um incómodo, e uma contrariedade para o consumidor com todo o procedimento da Reclamada.

Pelo que, e sem mais considerações, decai parcialmente a pretensão do Reclamante, tendo o pedido de indemnização necessariamente de improceder quanto aos danos patrimoniais e não patrimoniais alegados e não provados, mas devendo o contrato ser resolvido, e o valor pago reembolsado ao mesmo.



7. Da decisão

Atento ao exposto, e sem necessidade de mais considerações, considera-se a ação parcialmente procedente, condenando-se a Reclamada à resolução do negócio, com a devolução do montante pago de €599,99.

Absolve-se a reclamada do demais peticionado.

Deposite e notifique.

Lisboa, 14 de outubro de 2024

A juiz-árbitro

Eleonora Santos