



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**Processo nº 212/ 2022**

## **TÓPICOS**

**Serviço:** Outros meios de transporte privado

**Tipo de problema:** Incumprimento da garantia legal

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

**Pedido do Consumidor:** Substituição do quadro da bicicleta, ao abrigo da garantia legal.

---

## **SENTENÇA Nº 406/2022**

### **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 uma bicicleta de carbono que, passado algum tempo, apresentou fissura ao nível do quadro. Que, interpelada para efetuar tal reparação, a Reclamada se recusou a fazê-lo. Pede, a final, a condenação da Reclamada na substituição do quadro da bicicleta por outro, sem qualquer custo, no âmbito de garantia legal. Indica como valor € 1 721,85.

Por sua vez, a Reclamada dirigiu comunicação a este Centro, transmitindo a posição assumida pelo fabricante, de que o dano reportado não é condizente com qualquer defeito de fabrico ou má performance do material. Rejeita, a final, o pedido de substituição, por considerar o mesmo infundado. Posteriormente, por contestação enviada ao CACCL, voltou a Reclamada a sustentar que, remetendo a situação à marca, a mesma concluiu que o dano em questão foi causado por um agente externo, recusando a existência de qualquer vício ou defeito do quadro da bicicleta. Conclui, de novo, pela absolvição da Reclamada do pedido.



### 3. FUNDAMENTAÇÃO

#### 3.1. DE FACTO

##### 3.1.1. Factos Provados

Da discussão da causa, resultaram provados os seguintes factos:

1. A 22 de agosto de 2020, o Reclamante comprou à Reclamada, na loja de Setúbal, uma bicicleta com quadro em carbono (cf. fatura junta a fls. 7);
2. O Reclamante adquiriu o mencionado artigo para uso pessoal, em deslocações lúdicas ao fim de semana (cf. declarações do Reclamante);
3. A Reclamada é uma sociedade comercial que comercializa bicicletas (cf. fatura a fls. 7);
4. O Reclamante apenas transportou a bicicleta no carro por duas ocasiões, em ambas na bagageira do carro, devidamente acomodada e sem objetos em cima ou por debaixo da mesma (cf. declarações do Reclamante e da testemunha ----);
5. O Reclamante é extremamente cuidadoso com a utilização da bicicleta (cf. declarações do Reclamante, e depoimentos das testemunhas ----);
6. Em outubro 2021, o Reclamante observou que o quadro apresentava uma fissura (cf. imagem a fls. 8 e 10 e declarações do Reclamante);
7. Esta fissura vem do interior do quadro para fora, sem marcas de qualquer colisão (cf. imagens juntas com o relatório pericial, relatório pericial junto a fls. e respetivos esclarecimentos prestados ao Tribunal pelo senhor Perito);
8. O Reclamante denunciou a situação à Reclamada que, por sua vez, encaminhou a mesma à marca – Cannondale (cf. carta a fls. 9);
9. A Reclamada não assumiu qualquer responsabilidade pela substituição do quadro da bicicleta, remetendo para o que lhe foi respondido pela marca (cf. carta a fls. 9 e documento junto com a contestação da Reclamada);
10. Reportada à Reclamada a fissura provada em 6. *supra*, a mesma limitou-se a tirar fotografias à mesma, remetendo-as posteriormente ao fabricante (cf. declarações do Reclamante e da testemunha ----);



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

- 11.A Reclamada propôs a substituição do quadro da bicicleta na campanha *crash replacement* com o custo adicional de € 1 .189,00, que o Reclamante não aceitou (cf. *email* de 12 de outubro de 2021 a fls. 4 e carta a fls. 9);
- 12.A 19 de outubro de 2021, o Reclamante reclamou no Livro de Reclamações Eletrónico (cf. doc. a fls. 6);
- 13.Desde que observou o problema provado em 6. supra o Reclamante deixou de circular com a bicicleta (cf. declarações do Reclamante).

### **3.1.2. 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 os documentos mencionados a propósito de cada um dos factos dados como provados.

Por iniciativa do Tribunal, teve lugar declarações de parte do Reclamante que, no essencial, esclareceu o Tribunal que adquiriu o mencionado artigo para a fins lúdicos e que só se apercebeu do problema ao nível do quadro da bicicleta, mais de um ano depois de ter adquirido a mencionada bicicleta, na sequência de limpeza da mesma. Que comunicou imediatamente à Reclamada o problema, mas que esta, com base em resposta do fabricante, negou a existência de qualquer defeito.

Além do Reclamante foram ouvidas as seguintes testemunhas: ----, que vive com o Reclamante, e ---, amigo do Reclamante e que frequentemente anda com o Reclamante de bicicleta. Ambos os depoimentos foram considerados espontâneos, credíveis e verdadeiros.

Quanto ao facto provado sob os n.º 4, faz-se notar que a testemunha ---, esclareceu em Tribunal que o Reclamante não tem carta de condução e que apenas a testemunha é que conduz o automóvel da família. Que nunca transportou a bicicleta do marido para lado algum, com exceção da ocasião em que a bicicleta fez um mês e quando foi identificada uma fissura na mesma. Que, nessas duas ocasiões, a bicicleta foi levada à Reclamada e depois trazida de volta a casa do Reclamante, onde permanece. Que, sempre que o Reclamante utilizava a bicicleta saía de casa com a mesma a pedalar.



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



No que diz respeito ao facto provado sob o n.º 5, resultou o mesmo das declarações do Reclamante, e da inquirição das testemunhas --- e ---. Neste âmbito, sobressai o depoimento da testemunha João Tiago, que declarou ao Tribunal que o Reclamante se recusava a andar de bicicleta com mais de três pessoas, para evitar choques entre as bicicletas, que sempre que paravam para descansar ou beber água o Reclamante assegurava-se sempre que a bicicleta ficava devidamente guardada, evitando deixar apenas com o descanso. Que o Reclamante nunca emprestava a bicicleta a outras pessoas. Este cuidado do Reclamante com a bicicleta foi ainda observado pelo próprio Tribunal, pelo modo como o Reclamante entrou com a mesma na sala de audiência e como manuseou a mesma após o Tribunal lhe ter mexido. Concretamente, encostando-a de forma mais segura do que aquela em que o fez o Tribunal, com a parte de borracha das duas rodas encostadas à parede.

Quanto aos danos da bicicleta, provado em 6. e 7, faz-se ainda notar que a bicicleta em questão foi apresentada em Tribunal, tendo o mesmo oportunidade de confirmar e visualizar, ao nível da parte inferior do quadro, a existência de fissura no mesmo. Quanto à sua origem, esclareceu o Reclamante e as testemunhas pelo mesmo arroladas, que o Reclamante nunca teve qualquer acidente ou colisão com a bicicleta. Quanto a isto foi ainda determinante o resultado de perícia realizada à bicicleta e os esclarecimentos à mesma pelo Perito, evidenciando que a fissura do quadro vem de dentro para fora e não de fora para dentro o que sucederia em caso de colisão da bicicleta ou de manuseamento indevido.

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.

A Reclamante adquiriu, para uso não profissional uma bicicleta a sociedade que se dedica à sua comercialização (cf. factos provados n.ºs 1 a 3).



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

Desta feita, o negócio jurídico em apreço é *uma compra e venda de bens de consumo*, regulada pelo Decreto-Lei n.º 67/2003, de 8 de abril, em vigor aquando da celebração do contrato.

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 a Reclamante comprou uma bicicleta que, um ano após a sua compra, apresentou problemas ao nível do quadro conforme fotografias juntas a fls. 8 e 10. Concretamente fissura ao nível do quadro, vindo as mesmas de dentro do quadro para fora. Assim, apenas se pode concluir que vale a presunção da falta de conformidade, por o bem entregue não apresentar as qualidades e desempenho habituais nos bens do mesmo tipo. A Reclamada não logrou fazer prova do contrário, elidindo tal presunção, limitando-se a manifestar a sua opinião perante fotografias que lhe foram apresentadas e reiterando o que lhe foi transmitido pela marca.

Provada a desconformidade do objeto com o contrato, importa conhecer a pretensão do Reclamante: a condenação da Reclamada na reposição sem encargos da conformidade do bem, mediante a substituição do quadro da bicicleta comprada.

Nos termos do disposto no n.º 1 do artigo 4.º do DL n.º 67/2003, de 8 de abril, o consumidor tem o direito, entre outros, em caso de falta de conformidade do bem com o contrato, à reposição da conformidade, mediante reparação ou substituição do bem. Por outro lado, nos termos do disposto no n.º 5 do artigo 4.º do mencionado diploma, o consumidor pode exercer o mencionado direito salvo se o mesmo se manifestar impossível ou constituir abuso de direito.



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



Compulsados os factos provados, considera este Tribunal que o exercício do direito à substituição do componente danificado em causa, é proporcional à reposição da conformidade, não tendo a Reclamada sequer alegado, em momento algum, que seria possível a sua reparação do quadro desconforme. Pelo contrário, limitou-se a propor ao Reclamante a troca do quadro por outro (cf. facto provado<sup>11</sup>), o que permite inferir que a reparação não seria sequer possível.

Assim, impõe-se concluir pela procedência da pretensão do Reclamante.

#### **4. DECISÃO**

Pelo exposto, julga-se procedente a presente reclamação e, em consequência, condena-se a Reclamada ---- a substituir, sem encargos para o Reclamante, o quadro da bicicleta que lhe vendeu por outro com as mesmas dimensões, cor e características.

Fixa-se à ação o valor de € 1721,85 (mil setecentos e vinte e um euros e oitenta e cinco cêntimos), o valor indicado pelo Reclamante e que não mereceu a oposição da Reclamada.

Sem custas adicionais.  
Notifique, com cópia.

Lisboa, 29 de novembro de 2022.

O Juiz Árbitro,

(Tiago Soares da Fonseca)