



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

Processo nº 2322 / 2023

TÓPICOS

Serviço: Artigos de lazer

Tipo de problema: Incumprimento da garantia legal

Direito aplicável: DL n.º 84/2021, de 18 de outubro

Pedido do Consumidor: Troca de bicicleta

SENTENÇA Nº 537 / 2023

1. PARTES

Versam os presentes autos sobre a resolução de litígio arbitral tendo por

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

e

Reclamada: ----, com identificação nos autos também, aderente.

2. OBJETO DO LITÍGIO

Alega o Reclamante, em síntese, que comprou à Reclamada uma bicicleta elétrica que, com o uso, teve problemas que originaram várias reclamações à Reclamada. Que, a dado momento, solicitou à Reclamada a troca da bicicleta, por outra mais leve, que esta não aceitou, não tendo levantado a bicicleta entregue à Reclamada. Pede, a final, conforme esclarecido em audiência de discussão e julgamento, a condenação da Reclamada a trocar a bicicleta comprada por outra diferente, mais leve, ou, em alternativa, na emissão de nota de crédito no valor da compra da bicicleta.

A Reclamada, devidamente notificada, não contestou, tendo-se feito representar em audiência de discussão e julgamento por ----, diretor de loja.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

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 que comercializa bicicletas elétricas (facto do conhecimento público e deste Tribunal);
2. A 6 de julho de 2022, o Reclamante encomendou à Reclamada, na condição de nova, uma bicicleta elétrica, por € 849,00 (cf. doc. a fls. 3 e declarações do Reclamante);
3. A 22 de agosto de 2022 a mencionada bicicleta foi entregue ao Reclamante (cf. fatura/recibo a fls. 5);
4. O Reclamante adquiriu a mencionada bicicleta para fazer exercício (cf. declarações do Reclamante);
5. A 25 de novembro de 2022, a bicicleta foi deixada para reparação junto da Reclamada por motivo de avaria na parte elétrica (cf. guia de reparação a fls. 7);
6. Posteriormente, a Reclamada trocou o carregador e a bateria da bicicleta do Reclamante (cf. conclusão do processo de reparação a fls. 11, relatório de reparação de 14 de dezembro de 2022 da Service Pro e declarações do Reclamante);
7. A 30 de dezembro de 2022, o Reclamante voltou a entregar a bicicleta à Reclamada, desta vez com a indicação que a bateria não recebia carga, nas subidas perdia força e o travão da frente não travava (cf. guia de reparação a fls. 13);
8. A Reclamada, analisado o respetivo equipamento, considerou que o mesmo não podia ser reparado em garantia (cf. doc. “presupuesto de reparación” de 4 de janeiro de 2023 da Service Pro a fls. e inquirição da testemunha ---);
9. A 5 de janeiro de 2023, a Reclamada apresentou ao Reclamante orçamento de reparação da bicicleta que o mesmo se recusou pagar (cf. doc. a fls. 15 e conclusão de processo de reparação a fls. 19);



10. Posteriormente, o Reclamante levantou a bicicleta (cf. declarações do Reclamante e inquirição da testemunha ----);
11. A 16 de janeiro de 2023, o Reclamante voltou a entregar a bicicleta junto da Reclamada, desta vez com a indicação que o travão da frente estava desafinado, tendo de puxar a patilha toda para travar e a roda detrás estava furada (cf. guia de reparação a fls. 21 e declarações do Reclamante);
12. A Reclamada recusou-se a reparar o equipamento em garantia (cf. “presupuesto de reparación” de 20 de janeiro de 2023 da Service Pro junto a fls.);
13. A 20 de fevereiro de 2023, o Reclamante apresentou reclamação no Livro de Reclamações da Reclamada (cf. doc. a fls. 26);
14. Posteriormente, em agosto de 2023, a Reclamada decidiu mandar reparar os problemas reportados pelo Reclamante ao nível do travão e roda detrás da bicicleta, sem custos para o Reclamante (cf. inquirição da testemunha Susana Marcelino Batista, carta da Reclamada para o Reclamante a 8 de agosto de 2023, junto em audiência de julgamento, orçamento TLX0243359 da TAMET à Reclamada, junto em audiência de julgamento, e fatura FA.2023L/678 da TAMET à Reclamada, junta em audiência de julgamento);
15. Posteriormente, a Reclamada informou o Reclamante que a bicicleta poderia ser levantada por este, o que não veio a acontecer, encontrando-se a mesma nas instalações da Reclamada (cf. declarações do Reclamante, inquirição das testemunhas --- e ----).

3.1.2. Factos Não Provados

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

1. Que as Partes tenham previamente acordado que a bicicleta comprada pelo Reclamante era a adequada, em função de seu peso e características, à idade e às finalidades pretendidas pelo Reclamante;
2. Que a Reclamada tendo trocado a bateria de origem da bicicleta por bateria de marca “branca”.

3.1.3. Motivação

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



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

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

Quanto às declarações do Reclamante, sobressai o facto de o mesmo ter declarado que adquiriu uma bicicleta elétrica à Reclamada, na condição de nova, para fazer exercício. Que, na primeira avaria da bicicleta, em novembro de 2022, a bateria e o carregador da mesma foram trocados, tendo a Reclamada trocado a mesma por bateria da marca branca. Que voltou a deixar a bicicleta na Reclamada para ser reparada, a 30 de dezembro de 2022 e depois a 16 de janeiro de 2023. Que, por ocasião da última entrega da bicicleta à Reclamada, o motivo de queixa foi o travão da frente estar desafinado e a roda detrás estar furada. Que, contactado pela Reclamada para levantar a bicicleta, não o ter fez.

Da parte da Reclamada foram ouvidas as seguintes testemunhas: ---, caixa e operadora do serviço pós-venda; ----, funcionária do serviço de *backoffice* e de satisfação do cliente.

A testemunha ---- esclareceu que recebeu a bicicleta comprada pelo Reclamante, por três ocasiões. Que, na primeira delas, a bateria e o carregador, por motivo de avaria, foram substituídos pelo reparador oficial. Que nas outras duas ocasiões, a bicicleta não foi reparada por os problemas na mesma não serem considerados abrangidos pela garantia. Que, apesar disso, na terceira ocasião, a Reclamada acabou por decidir reparar a bicicleta, sem custos para o Reclamante, tendo o mesmo sido informado que poderia levantar a mesma, o que não aconteceu.

A testemunha ---- esclareceu que, na terceira ocasião, apesar de a Reclamada considerar que os problemas reportados na bicicleta não estavam cobertos pela garantia, acabou por decidir reparar a bicicleta, sem custos para o Reclamante. Que o fez através de reparador nacional, a TAMET, suportando os custos da reparação. Que o Reclamante foi informado para levantar a bicicleta não o tendo feito. Questionada quanto à substituição da bateria da bicicleta, esclareceu que a mesma foi efetuada por reparador oficial motivo pelo qual, tanto quanto é do seu conhecimento, a bateria trocada na bicicleta foi igual à de origem, por não ser permitido ao reparador oficial a utilização de material não original.

No que concerne ao facto não provado A., não foi sequer alegado pelo Reclamante que, por ocasião da compra, se tenha informado ou tão-pouco questionado a Reclamada se a bicicleta que elétrica que pretendia comprar era a adequada para o uso que pretendia dar à mesma e respetiva idade.



Relativamente ao facto não provado B., além de o Reclamante não ter alegado que a bateria trocada na sua bicicleta era de marca “branca”, apenas o tendo feito em declarações, só ficou provado que a bateria de origem foi trocada, por um lado, e que a nova bateria, no seu exterior, ao contrário de bateria de origem, não trazia autocolantes (cf. imagem a fls. 23). Ora, tal facto, por si só, não permite inferir, que a bateria trocada seja de marca “branca”. Por outro lado, faz-se notar que, na terceira ocasião em que o Reclamante deixou a bicicleta na Reclamada em momento algum se queixou da bateria. Apenas do travão da frente e de furo na roda. O que, permite inferir, *a contrario*, que a bateria estaria a funcionar corretamente.

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 officiosamente conhecer. O Reclamante adquiriu à Reclamada, sociedade comercial, uma bicicleta elétrica para uso pessoal. Portanto, uma *compra e venda de bem de consumo*, abrangida pelo DL n.º 84/2021, de 18 de outubro.

A questão a resolver por este Tribunal consiste em saber se o Reclamante tem, ou não, o direito à substituição da bicicleta comprada por uma outra, mais leve, ou, em alternativa, o direito a uma nota de crédito no valor da compra do referido bem, com fundamento na sua falta de conformidade.

Em nosso entender, a resposta é negativa.

Analisada a matéria de facto, ficou provado que, na terceira vez que o Reclamante deixou a bicicleta, junto da Reclamada, a 16 de janeiro de 2023, foi com a intenção de a mesma ser reparada no travão de frente e em furo na roda detrás. Mais ficou provado que, num primeiro momento, a Reclamada não arranjou a bicicleta, por considerar que os problemas da mesma não estavam cobertos na garantia, mas depois optou por fazê-lo, tendo o Reclamante sido contactado para levantar o bem. Contudo, não o fez.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



Nestas circunstâncias, não ficou sequer provado que o bem vendido pela Reclamada ao Reclamante tenha qualquer defeito, ficando prejudicado o conhecimento se, existindo tais defeitos, os mesmos eram, ou não, compatíveis com a natureza do bem ou as características da falta de conformidade.

4. DECISÃO

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

Fixa-se à ação o valor de € 849,00 (oitocentos e quarenta e nove euros) o valor indicado pelo Reclamante e que não mereceu oposição pela Reclamada.

Sem custas adicionais.

Notifique, com cópia.

Lisboa, 11 de dezembro de 2023.

O Juiz Árbitro,

(Tiago Soares da Fonseca)