

Sentença

Processo n.º 1041/25

Reclamante:

Reclamada:

Sumário

1. Nos termos do artigo 798.º do Código Civil, a responsabilidade civil contratual exige a verificação cumulativa de um facto ilícito (incumprimento contratual), culpa, dano e nexo de causalidade.
2. Compete ao autor/reclamante fazer prova dos factos constitutivos do seu direito, nos termos do artigo 342.º, n.º 1, do Código Civil.
3. A presunção de desconformidade prevista no artigo 13.º, n.º 1, do Decreto-Lei n.º 84/2021 aplica-se exclusivamente a contratos de compra e venda de bens de consumo, não sendo extensível a situações onde esteja em causa a identidade ou troca de bens fornecidos pelo consumidor.
4. O princípio da boa fé na execução contratual, consagrado no artigo 762.º, n.º 2, do Código Civil, impõe um dever de cooperação e lealdade entre as partes, mas não pode suprir a ausência de prova efetiva dos factos alegados.
5. A restituição de bens com fundamento em enriquecimento sem causa (artigo 473.º do Código Civil) exige a verificação de um empobrecimento do autor e correspondente enriquecimento do réu, à margem de qualquer causa legítima — o que carece igualmente de prova.

1. Relatório

1.1. O Reclamante pretende que a Reclamada proceda à troca dos dois pneus, marca Bridgestone, colocados na sua viatura, alegando que esses não são os pneus que forneceu à Reclamada para serem colocados.

1.2. Frustrou-se a tentativa de conciliação, tendo-se passado, de imediato, para o julgamento arbitral

1.3. A Reclamada esteve presente através de mandatário.

1.4 A Reclamada refutou os factos alegados pelo Reclamante, alegando que os pneus Bridgestone, em causa, foram fornecidos pelo Reclamante.

2. Objeto do Litígio

O objeto do litígio corporiza-se na seguinte questão: saber se o Reclamante tem direito à substituição dos dois pneus montados, marca Bridgestone, por outros da marca Goodyear, que diz ter fornecido à Reclamada.

3. Fundamentação

3.1 Dos Factos

1. O Reclamante é proprietário de uma viatura marca BMW, modelo iX, importada;
2. A referida viatura este no concessionário da Reclamada sito em Vila Nova de Gaia para reparação;
3. A Reclamada diagnosticou o problema na referida viatura, tendo sido efetuada a respetiva intervenção;
4. A Reclamada, após a solução do referido problema, apercebeu-se que a viatura possuía um outro relativo, agora ao ar condicionado;
5. Tais situações foram resolvidas pela Reclamada sem custos para o Reclamante, dado estarem cobertas pela garantia;
6. A Reclamada alegou que a reparação foi demorada dado que existiu acompanhamento técnico do importador e espera de componentes para substituição;
7. A Reclamada forneceu ao Reclamante uma viatura de cortesia, semelhante à sua, BMW iX, doc 1, apresentado pela Reclamada durante a audiência de julgamento e aceite;
8. Apurou-se que durante a utilização da viatura de cortesia existiram incidentes, sendo que, em um deles, um dos pneus rebentou, doc 1, apresentado pela Reclamada durante a audiência de julgamento e aceite;
9. A Reclamada perante a inutilização do referido pneu fez participação ao seguro;

10. A Reclamada para não privar o consumidor da utilização da viatura de cortesia, aceitou a proposta do Reclamante que consistia em disponibilizar dois pneus que tinha na sua garagem;

11. O Reclamante declarou que esses pneus faziam parte de um conjunto de pneus que adquiriu aquando da aquisição da sua viatura na Alemanha;

12. A Reclamada informou que a viatura do Reclamante quando deu entrada nas suas instalações tinha montados 4 pneus de inverno, sendo que o Reclamante, nessa altura, informou que possuía outros 4 pneus de verão guardados na sua garagem;

13. A Reclamada esclareceu que o engenheiro, responsável pelo pós-venda, Eng. _____, aceitou a solução proposta pelo Reclamante para evitar a paralisação da viatura de cortesia;

14. A Reclamada esclareceu ainda que foi o próprio Eng. _____ quem se deslocou a casa do Reclamante a fim de recolher dois pneus que se destinavam a montar provisoriamente naquela viatura de cortesia;

15. O Reclamante alegou que os pneus que tinha em casa eram da marca Goodyear, pelo que não aceita que posteriormente, aquando da entrega da sua viatura reparada lhe tenham sido colocados dois pneus da marca Bridgestone;

16. O Reclamante mais esclareceu que procederam à troca a seu pedido dos pneus de inverno pelos de verão e que estes eram todos iguais, da marca Goodyear;

17. A Testemunha do Reclamante, _____, mulher do Reclamante, declarou que os pneus guardados na garagem vieram da Alemanha dentro da viatura;

18. A Testemunha afirmou que os pneus eram todos iguais, muito embora quando interrogada pelo Mandatário da Reclamada tenha declarado que não sabe qual a marca dos pneus;

19. A Testemunha interrogada sobre em que eixo estão montados os referidos pneus da marca Bridgestone, respondeu não saber;

20. A Testemunha da Reclamada, Eng. relatou a situação dos autos tendo salientado que a Reclamada disponibilizou uma viatura de cortesia durante a reparação do veículo do Reclamante semelhante à do Reclamada com matrícula , doc a pagina 17 dos presentes autos;

21. A Testemunha esclareceu que um dos pneus da viatura de cortesia rebentou e que a cobertura do seguro demora algum tempo a efetivar, pelo que o Reclamante propôs “emprestar” dois pneus de verão que tinha guardados na sua garagem;

22. A Testemunha disse ainda que posteriormente esses dois pneus, mais outros dois que o Reclamante possuía, seriam montados no final da reparação na viatura deste último, pois não se justificava circular com pneus de inverno;

23. A Testemunha sublinhou que foi ela própria que se disponibilizou para ir buscar os dois pneus a casa do Reclamante, esclarecendo que estes estavam empilhados na garagem deste e que carregou dois deles;

24. A Testemunha referiu que os pneus estavam embalados em sacos plástico brancos para o efeito;

25. A Testemunha esclareceu que os dois pneus, referidos, foram os montados na viatura de cortesia;

26. A Testemunha declarou que os pneus da viatura de cortesia eram da marca Pirelli, docs 2 e 3 juntos na audiência de julgamento pela Reclamante;

27. A Testemunha esclareceu que foi confrontado com a questão da alegada troca de pneus, Goodyear por Bridgestone, via WhatsApp;

28. A Testemunha disse que o Reclamante lhe comunicou que os pneus montados na sua viatura não estavam corretos, que dois desses pneus não eram os seus;

29. A Testemunha esclareceu que a Reclamada não tinha a medida dos pneus do BMW iX, que não faz stock de pneus;

30. A Testemunha referiu que a Reclamada não tem pneus espalhados na oficina, pelo que era impossível haver troca da marca dos pneus;

31. Na audiência de julgamento foi referido que o Reclamante questionou o concessionário alemão sobre a marca dos pneus fornecidos, doc 1;

32. O Stand alemão respondeu por email que os pneus eram da mesma marca, não referindo a respetiva marca, email em inglês junto na audiência arbitral e aceite;

33. A Testemunha da Reclamada, Eng. _____, afirmou que não teve intervenção direta no caso em discussão, mas que conhece o procedimento para mudança de pneus, afirmando que a Reclamada nunca faz stock de pneus, sendo estes direcionados sempre para a reciclagem;

34. A Testemunha acrescentou que não possuem pneus seminovos, só colocam pneus novos nas viaturas;

35. A Testemunha demonstrou através do seu computador, acedendo à movimentação de pneus da _____ Vila Nova de Gaia, demonstrando que nunca adquiriram pneus marca Bridgestone, que só utilizam pneus homologados pela BMW e que no caso utilizam Pirelli;

36. A Testemunha referiu, por último, que em nenhuma das concessionárias _____ têm essa marca de pneus que o Reclamante diz terem sido colocados, ou seja, da marca Bridgestone.

3.1.2 Dos Factos Provados e Não Provados

Resultam provados os seguintes factos:

Por prova documental: 7, 8, 26, 31.

Por prova por declaração: 1, 2, 3, 4, 5, 6, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 16 (parcialmente provado relativamente ao procedimento da troca de pneus de inverno por pneus de verão), 17, 18 (parcialmente provado relativamente à Testemunha não saber a marca), 19, 20, 21, 22,

23, 24, 25, 27, 29, 30, 32, (parcialmente provada quanto à existência de resposta do stand alemão), 33, 34, 35, 36.

Factos não provados: 15, 16 (parcialmente não provado relativamente aos pneus serem todos da mesma marca); 18 (parcialmente não provado que os pneus eram todos iguais), 28, 32 (parcialmente não provado quanto aos pneus serem todos da marca Goodyear).

O Tribunal Arbitral, na formação da sua convicção, teve ainda em conta os factos acessórios discutidos durante a audiência de julgamento.

3.2. Motivação

A apreciação da matéria de facto permite concluir que não ficou provado que os pneus fornecidos pelo Reclamante à Reclamada fossem todos da marca Goodyear, nem que os pneus atualmente montados na sua viatura (dois deles da marca Bridgestone) não lhe pertençam. Com efeito, a alegação do Reclamante de que os pneus entregues eram todos Goodyear não foi confirmada por prova documental nem testemunhal credível ou inequívoca.

Pelo contrário, resultou da prova testemunhal, nomeadamente do Eng. [redacted] que os pneus foram recolhidos diretamente na garagem do Reclamante, encontrando-se embalados, e não houve qualquer seleção por marca. A testemunha do Reclamante, [redacted], não conseguiu confirmar a marca dos pneus, limitando-se a afirmar que "eram todos iguais", sem qualquer elemento que permita confirmar essa igualdade quanto à marca. Acresce que não foi provada a existência de pneus Bridgestone em stock na Reclamada, nem a aquisição de tais pneus por esta.

Neste contexto, não se pode concluir que os pneus montados na viatura do Reclamante sejam diferentes dos que ele próprio forneceu para a viatura de cortesia, nem que haja qualquer responsabilidade da Reclamada pela alegada troca de marca.

3.3 Do Direito

A questão jurídica em análise centra-se em saber se existe obrigação por parte da Reclamada de substituir os dois pneus Bridgestone atualmente montados na viatura do

Reclamante por pneus da marca Goodyear, com fundamento na alegada troca indevida de pneus durante a utilização da viatura de cortesia.

Importa, desde logo, convocar os princípios e normas aplicáveis à responsabilidade civil contratual, à luz do regime jurídico português.

Nos termos do artigo 798.º do Código Civil, “o *devedor que falta culposamente ao cumprimento da obrigação torna-se responsável pelo prejuízo que causa ao credor*”. Assim, a responsabilidade da Reclamada dependeria da verificação cumulativa de três requisitos: o incumprimento de uma obrigação contratual, a culpa (mesmo que presumida), e a existência de um dano, com nexo de causalidade entre o facto e o dano alegado.

No presente caso, o Reclamante alega que forneceu à Reclamada dois pneus da marca Goodyear para montagem temporária numa viatura de cortesia e que, após a conclusão da reparação da sua própria viatura, lhe foram devolvidos pneus da marca Bridgestone, pelo que pretendia que estes fossem substituídos por pneus da marca que afirma ter fornecido.

Contudo, como resulta da análise da matéria de facto provada, não foi feita prova suficiente e credível de que os pneus entregues fossem todos da marca Goodyear nem que os pneus da marca Bridgestone atualmente montados na viatura não pertençam ao Reclamante.

A prova testemunhal foi, neste ponto, pouco conclusiva e contraditória. A testemunha por exemplo, embora tenha referido que os pneus eram “todos iguais”, admitiu desconhecer a respetiva marca. Por outro lado, a prova testemunhal da Reclamada foi clara ao indicar que não houve qualquer escolha ou identificação dos pneus por marca aquando da recolha, tendo sido simplesmente entregues ao Eng. dois pneus embalados, sem qualquer registo ou documentação sobre a marca.

Adicionalmente, importa relevar o disposto no artigo 342.º do Código Civil, segundo o qual “*àquele que invocar um direito cabe fazer a prova dos factos constitutivos do direito alegado*”. Neste caso, era ao Reclamante que competia provar que os pneus fornecidos eram da marca Goodyear e que, por ato da Reclamada, foram indevidamente substituídos por pneus Bridgestone. Tal prova não foi feita de forma convincente.

De igual modo, não se pode imputar à Reclamada qualquer atuação negligente, ilícita ou culposa. Pelo contrário, a conduta da Reclamada pautou-se por diligência e boa-fé: forneceu uma viatura de cortesia ao Reclamante durante a reparação (sem custo), aceitou a proposta do próprio Reclamante quanto ao fornecimento de pneus de verão, e não resultou provado que tenha alterado ou substituído os pneus entregues. A ausência de stock da marca Bridgestone nas oficinas da Reclamada, conforme provado, reforça a conclusão de que esta não poderia ter feito qualquer troca.

Ademais, não se pode olvidar o princípio da boa fé (art. 762.º, n.º 2 do Código Civil), que deve reger a execução dos contratos. Exigir da Reclamada a substituição dos pneus apenas com base numa alegação não provada violaria o equilíbrio contratual e os imperativos da justiça material.

Finalmente, não estão preenchidos os pressupostos de uma obrigação de restituição nos termos do enriquecimento sem causa (artigo 473.º do Código Civil), pois não se demonstrou que a Reclamada tenha beneficiado ilegitimamente de um bem alheio (os supostos pneus Goodyear) ou que o Reclamante tenha sofrido um empobrecimento injustificado.

Importa ainda referir que, face à matéria dos autos, não se aplica a presunção a favor do consumidor prevista no artigo 13.º, n.º 1, do Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro, que estabelece o regime jurídico da venda de bens de consumo e das garantias a ela associadas.

Com efeito, essa presunção – segundo a qual qualquer falta de conformidade que se manifeste nos dois anos subsequentes à entrega do bem se presume existente à data da

entrega – apenas se aplica a defeitos ou desconformidades do bem vendido, no âmbito da relação de consumo entre profissional e consumidor.

Ora, o litígio em apreço não versa sobre uma desconformidade do bem fornecido pela Reclamada ao abrigo do contrato de compra e venda, mas sim sobre uma divergência factual quanto à identidade (marca) dos pneus fornecidos temporariamente pelo Reclamante e posteriormente montados na sua viatura.

Neste contexto, e uma vez que está em causa a alegada troca de bens cedidos pelo próprio consumidor e não uma desconformidade imputável ao profissional no âmbito de um contrato de compra e venda de bens de consumo, não se verifica o pressuposto de aplicação do referido regime, pelo que a presunção legal nele prevista é inaplicável.

Não se verificando qualquer facto constitutivo de responsabilidade civil contratual ou extracontratual por parte da Reclamada, nem estando provada a troca indevida dos pneus, inexistente qualquer obrigação legal de substituição dos pneus atualmente montados na viatura do Reclamante.

Assim, deve improceder o pedido formulado.

4. Decisão

Não se provou que os pneus Bridgestone atualmente montados na viatura tenham sido indevidamente colocados pela Reclamada, nem que os pneus fornecidos pelo Reclamante fossem todos da marca Goodyear.

Não se verificam os pressupostos legais de responsabilidade civil, nem se aplica a presunção do artigo 13.º, n.º 1, do DL 84/2021, por não estar em causa uma falta de conformidade de bem vendido.

Em consequência, absolve-se a Reclamada do pedido.

Notifique-se.



CICAP
TRIBUNAL ARBITRAL
DE CONSUMO



RAL
Resolução Alternativa de Litígios



CENTROS
DE ARBITRAGEM

Porto 02.08.25

A Juiz-Árbitro

Mania pã Mimoso

Protocolo com o Centro de Informação de Consumo e Arbitragem do Porto



Município de Vila Nova de Gaia – Tribunal Arbitral de Consumo
Rua de Álvares Cabral - 4400 – 017 Vila Nova de Gaia
Tel. +351 223749240 - E-mail: tac@cm-gaia.pt