

Processo nº 1562/2025

Reclamante:

Reclamada:

Sentença

Sumário:

I – Como subtipo do contrato de compra e venda, surge o contrato de compra e venda de consumo, ao qual se aplica o Código Civil, enquanto lei geral, a Lei n.º 24/96, de 31 de Julho, que estabelece o regime legal aplicável à defesa dos consumidores, e outros diplomas de proteção dos consumidores, especialmente o DL n.º 84/2021, de 18/10, que procede à transposição para o direito interno da Diretiva n.º 1999/44/CE, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 25 de maio, relativa a certos aspetos da venda de bens de consumo e das garantias a ela relativas, com vista a assegurar a proteção dos interesses dos consumidores.

II – A lei estabelece uma presunção a favor do consumidor de que a falta de conformidade verificada dentro de certo prazo, faz presumir que o defeito já existia à data da entrega do bem adquirido pelo consumidor, exceto se tal for incompatível com a natureza da coisa ou com as características da falta de conformidade.

IV – Assim, o consumidor apenas tem de fazer a prova do defeito da coisa – da sua falta de conformidade – para que possa fazer funcionar a presunção que a Lei estabelece a seu favor.

V - Após a denúncia dos defeitos, que se revele infrutífera, deve o consumidor instaurar a ação destinada a pedir a resolução do contrato de compra e venda de consumo no prazo de dois anos contados da comunicação ao profissional da falta de conformidade do bem por si adquirido, sob pena de caducidade do seu direito.

I – Relatório

1 - O Reclamante pretende que este Tribunal declare resolvido o contrato de compra e venda de uma bicicleta celebrado com a reclamada e a restituição do valor por si pago a esta;

2 - A Reclamada apresentou contestação, rejeitando a existência de qualquer defeito, vício ou desconformidade do referido equipamento, alegando que o dito equipamento não padece de qualquer defeito ou mau funcionamento e que as oxidações dos componentes feitos em aço não estão abrangidas pela garantia;

3 - Não foi possível obter conciliação das partes, pelo que se passou de imediato à audiência de julgamento arbitral.

II - Saneamento

O Tribunal Arbitral foi regularmente constituído, as partes gozam de personalidade e capacidade judiciárias, são legítimas e estão devidamente identificadas nos presentes autos.

O processo não enferma de nulidades ou exceções de que cumpra conhecer.

III - O objeto do litígio

O objeto do litígio reside na questão de saber se o Reclamante tem direito à resolução do contrato;

IV- Fundamentação

1- Dos Factos provados:

Com relevância para a decisão, resultam provados os seguintes factos:

- a) No dia 9 de novembro de 2022 o Reclamante adquiriu à reclamada, na sua loja de Vila Nova de Gaia, uma bicicleta do modelo VTT ST 120 Mono RR, pela qual pagou o preço de 319,00 euros, já com IVA Incluído – Cfr. Doc. nº 1 junto com a reclamação; contestação;
- b) No dia 12 de junho de 2023 o reclamante dirigiu uma reclamação à reclamada na qual escreveu o seguinte: *“O meu problema diz respeito ao produto BTT Passeio ST 120 27,5” Preto/Azul (4116099). Boa tarde, comprei esta bicicleta á 7 meses com este tempo a bicicleta é nova, mas a dias notei que os raios da bicicleta estão a ficar calcinados e até os discos dos travões já têm ferrugem não acho isto normal numa bicicleta com 7 meses e que está dentro de casa”;*
- c) Com a sua mensagem o reclamante juntou as fotografias juntas aos autos como Docs. 6 a 11;
- d) No das 3 de julho de 2023 a reclamada respondeu ao reclamante, escrevendo o seguinte: *“Estimado cliente , boa tarde. Caso deseje um relatório pelos nossos técnicos do serviço pós-venda pedia que se dirigisse à nossa loja com a bicicleta. Adianto que questões de ferrugem não estão abrangidas pela garantia e verificamos pelas imagens que nos envia, que a ferrugem não está apenas nos raios, mas sim em vários componentes da bicicleta”.*

- e) No dia 11 de fevereiro de 2024 o reclamante verteu uma nova reclamação, agora no livro de reclamações eletrónico, na qual escreveu o seguinte: “ *A 1 ano e poucos meses comprei uma bicicleta montanha supostamente de alumínio e de qualidade Decathlon com toda aquela publicidade de material duradoura e que cumpre os mais altos padrões de qualidade, a verdade é que a bicicleta ainda nem dois anos tem e á ferrugem e á oxidação na bicicleta já é bem visível em partes importantes da bicicleta como raios e cassette de velocidades. Para uma empresa que faz uma tremenda publicidade aos seus produtos e a sua assistência á verdade é que não passa mesmo de publicidade enganosa de produtos de má qualidade, e uma assistência que é baseada na má utilização do cliente, foi isto que a me respondeu, a bicicleta está todo o ano dentro de casa, bicicleta de alumínio sem misturas não ganha ferrugem tenho uma bicicleta com 10 anos que está em melhor estrado e foi muito mais barata, além da publicidade enganosa, dos produtos de má qualidade, dá má assistência ao cliente, de caros para a qualidade que tem”;*
- f) O reclamante nunca levou a bicicleta aos serviços pós-venda da reclamada;
- g) A bicicleta adquirida pelo reclamante apresenta, pelas fotografias que este juntou com a reclamação que apresentou em junho de 2023, oxidação da cassette que está visivelmente suja e sem óleo; a corrente e as roldanas estão sujas; os raios estão oxidados;
- h) A reclamada, tendo em conta as fotografias juntas, sempre comunicou ao reclamante que a oxidação/ferrugem é devida a fatores externos e não a desconformidades do produto e, por isso, não está abrangida pela garantia;
- i) O reclamante deu entrada da sua reclamação no CICAP em 2 de julho de 2025 e a reclamada foi notificada para a fase da mediação em 7 de julho de 2025;

2 - Não se provou quaisquer outros factos com interesse para a boa decisão desta causa;

V – Motivação

O Tribunal Arbitral formou a sua convicção nos documentos juntos aos autos, nas declarações do Reclamante e das testemunhas da reclamada e, ainda, na informação que lhe foi prestada pelos serviços deste Centro de Arbitragem quanto ao facto constante da alínea i) dos factos dados como provados;

VI - Do Direito

Da matéria de facto provada resultou que as partes celebraram um contrato de compra e venda, tendo sido pago, pelo Reclamante, o montante de 319,00 Euros, com IVA já incluído;

As partes são, por um lado um profissional (Reclamada) e, por outro uma pessoa singular, consumidor (Reclamante), tendo este adquirido o bem objeto do litígio para satisfação de necessidades pessoais, pelo que estamos perante uma relação jurídica de consumo enquadrável no DL 24/96 de 31 de julho (Lei de Defesa do Consumidor), na sua versão atualizada, no DL 24/2014, alterado e republicado pela Lei 10/2023 de 3 de março e, ainda, pelo DL 84/21 de 18 de outubro.

Ora, nos termos do artigo 5º do último diploma, o profissional deve entregar ao consumidor bens que cumpram os requisitos constantes dos artigos 6.º a 9.º, assumindo este, nos termos do artigo 12º a responsabilidade por qualquer falta de conformidade que se manifeste no prazo de três anos a contar da entrega do bem.

De referir, ainda, que o legislador estabeleceu uma presunção a favor do consumidor, consubstanciando no artigo 13º que a falta de conformidade que se manifeste no prazo de dois anos a contar da data de entrega do bem, presume-se existente à data da entrega do mesmo, salvo quando tal for incompatível com a natureza dos bens ou com as características da falta de conformidade.

Assim, o consumidor/comprador apenas tem de fazer prova da falta de conformidade do bem, sem que sobre si impendam os ónus de alegar e provar a causa concreta da origem da mesma e a sua existência à data da entrega. - Cfr. artigos 342º, nº 1, 349º e 350º, nº 1 do Código Civil. Caberia à Reclamada provar que as desconformidades não existem ou que estas são incompatíveis com a natureza dos bens ou com as características da falta de conformidade;

Atenta a matéria de facto dada como provada, podemos concluir que a oxidação de certos componentes de uma bicicleta, deve-se a reações químicas entre o metal e o oxigênio do ar, geralmente aceleradas pela presença de água (humidade) e sais minerais, ou seja, oxidação é uma reação química em que o metal perde elétrons para o oxigênio. Quando há água e oxigênio, forma-se óxido metálico — por exemplo, a ferrugem (óxido de ferro) nas partes de ferro ou aço da bicicleta. Este processo pode ser acelerado pelo sal ou pela maresia e pode ser evitado com o uso de lubrificantes ou camadas protetoras de tinta, verniz ou cera, devendo manter-se a bicicleta sempre seca e limpa.

Por um lado, temos o direito do consumidor à conformidade do bem ou serviço e, pelo outro, o consumidor não pode esquecer-se que comprou uma bicicleta por 259,35 euros e que, naturalmente, esta não poderia ser construída toda em alumínio. Não obstante os materiais em ferro ou aço poderem ser objeto, como vimos, de proteção que minorem os riscos da sua oxidação.

Subsistem, porém, duas questões prévias (exceções) a saber: a eventual caducidade do direito do reclamante e se o mesmo atua em abuso de direito.

Dispõe o artigo 17º do D.L. nº 84/2021, de 18 de outubro que os direitos atribuídos ao consumidor – os direitos previstos no artigo 15º do mesmo diploma – caducam decorridos que estejam dois anos a contar da data da comunicação da falta de conformidade.

Ora o direito de ação deveria ter sido exercido, com a propositura da presente reclamação, antes de decorrido o prazo de caducidade.

No caso, a Reclamante comunicou à reclamada as alegadas desconformidades em junho de 2023 e a presente reclamação só foi apresentada em 24 de setembro de 2025, pelo que havia já decorrido o prazo para o exercício dos direitos legalmente atribuídos ao consumidor.

É claro que existem causas de suspensão do prazo para o exercício dos direitos e essas causas estão previstas quer no Código Civil, quer no nº 2 do citado artigo 17º do D. L. nº 87/2021 de 18 de outubro. Acontece, porém, que o reclamante só recorreu à mediação em 2 de julho de 2025 e a reclamada foi notificada para a fase de mediação em 7 de julho seguinte. Assim, já não se podem aplicar as causas de suspensão da caducidade, uma vez que, à data do início da mediação, já havia decorrido o prazo de caducidade previsto no citado artº 17º do D.L. nº 87/2021 de 18 de outubro, ou seja, quando o reclamante recorreu à mediação, tentando uma resolução extrajudicial do conflito de consumo, já haviam decorrido mais de dois anos contados da data em que o reclamante comunicou (12 de junho de 2023) à reclamada as alegadas faltas de conformidade da bicicleta por si adquirida.

Julga-se, assim, procedente a exceção da caducidade do direito do Reclamante.

Abstemo-nos, assim, de apreciar a exceção do abuso de direito, por a questão se tornar inútil face à procedência da exceção da caducidade do direito do reclamante, agora julgada procedente.

VII- Decisão:

Em face do exposto, julga-se extinto, por caducidade, o direito do reclamante à resolução do contrato de compra e venda celebrado com a reclamada, assim se absolvendo esta do pedido contra si formulado.

Notique-se nos termos do artigo 15º, nº 2 do Regulamento.

Porto, 30 de outubro de 2025

O Juiz Árbitro,



(A. Soares Carneiro)