

Sentença

Processos n.º 3050/2025

Reclamante: [REDACTED]

Reclamadas: [REDACTED]

Sumário

I. No âmbito do Decreto-Lei n.º 84/2021, o vendedor responde pelas faltas de conformidade existentes à data da entrega do bem, ainda que se manifestem posteriormente, dentro do prazo legal de garantia.

II. Verificando-se a desconformidade no prazo de dois anos a contar da entrega, presume-se que a mesma já existia nesse momento, cabendo ao vendedor ilidir tal presunção mediante prova em contrário.

III. A responsabilidade do vendedor não abrange situações em que a desconformidade resulte de causas supervenientes, designadamente de fatores externos, utilização indevida ou falta de manutenção adequada do bem.

IV. Não sendo demonstrado que a falta de conformidade é originária ou imputável ao vendedor, não assiste ao consumidor o direito à reposição da conformidade, nem a qualquer das demais soluções previstas na lei.

1. Relatório

1.1. Aberta a audiência, verificou-se não ser possível a conciliação entre as partes, pelo que se passou de imediato para a audiência de julgamento arbitral.

1.2. O Reclamante alegou marcas de corrosão e ferrugem em várias peças do seu motociclo incompatíveis com o uso normal do veículo, referindo que o veículo fora adquirido no início do ano de 2023.

1.3. A Reclamada alegou que o veículo evidencia danos resultantes de “oxidação, descoloração ou deterioração decorrentes do tempo, da exposição a agentes externos ou de negligência de manutenção” e, por isso, não cobertos pela garantia.

2. Objeto do Litígio

O objeto do litígio corporiza-se na seguinte questão: saber se o Reclamante tem direito à reposição da conformidade do veículo ou, caso assim não se entenda, a que a Reclamada custeie a reposição da conformidade, no valor de 4969,52 €.

3. Fundamentação

3.1 Dos Factos

1. O Reclamante, no início de 2023, adquiriu junto da Reclamada um motociclo, para uso próprio, no valor de 10.238,83€, doc 1;
2. O Reclamante referiu que o veículo é guardado em garagem e que o mesmo é sujeito a manutenção regular e cuidado adequado;
3. O Reclamante alegou que, no final de 2024, detetou várias marcas de corrosão e ferrugem na pintura em várias peças metálicas, doc 2;
4. O Reclamante disse que tal situação não se coaduna com o uso normal da viatura e com os cuidados que dispense com a mesma;
5. O Reclamante acrescentou que efetua reclamação no âmbito da garantia;
6. O Reclamante esclarecera que a Reclamada refutou a cobertura, alegando que várias peças do veículo, de diferentes materias, apresentam o mesmo problemam, presumindo que o motociclo esteve exposto a sujidade e substancias corrosivas, doc 3;
7. O Reclamante referiu que no segundo ano de garantia efetuou varias reclamações presenciais, normalmente quando se dirigia à Reclamada para efetuar revisões, alegando que o fornecedor atrasou o processo, para que a situação se prolongasse para o terceiro ano de garantia;
8. O Reclamante salientou que fora substituído um dos parafusos centrais da moto, sem lhe ter sido entregue qualquer comprovativo ou registo;

9. O Reclamante disse que no dia 24.10.25 fora enviada através do seu advogado uma carta à Reclamada para resolução amigável do problema, acrescentando que a Reclamada nunca respondera;
10. O Reclamante solicitou orçamento para a reparação das desconformidades detetadas, junto de uma entidade terceira, no valor de 4.969,52 €, doc 4;
11. O representante da Reclamada alegou que fora substituído um parafuso na tampa da embraiagem por cortesia;
12. O representante da Reclamada referiu que o Reclamante não cumpriu o plano de manutenção, não tendo levado a cabo a revisão em fevereiro de 2024, mas apenas no mês de março;
13. O representante da Reclamada disse que a reclamação do Reclamante apresentada em março fora recusada pela marca;
14. O representante da Reclamada disse, ainda, que em junho de 2025, 3º ano da garantia, verificaram existir componentes afetados, componentes provindos de fornecedores diferentes;
15. O representante da Reclamada referiu que o veículo deveria ter feito manutenção em abril de 2025, sendo que a reclamação por parte do Reclamante fora efetuada em junho de 2025, e a manutenção somente ocorreu em julho;
16. O representante da Reclamada declarou que fizeram limpeza e pintura dos componentes afetados em julho de 2025, mas não tiraram fotos, dado que tais trabalhos não foram cobrados ao Reclamante;
17. O representante da Reclamada declarou ainda que desde julho de 2025 que não veem a moto em causa;
18. O representante da Reclamada esclareceu que a marca recusa cobertura dos alegados danos reportados pelo Reclamante com base na oxidação superficial de origem ambiental, fatores externos;

19. O Reclamante disse que o diretor da Reclamada sugerira que a moto fosse limpa por terceiro, não tendo sido possível;
20. O representante da Reclamada esclareceu que se tratava de um serviço de outsourcing de limpeza e que apenas sugeriu o mesmo dado o estado da moto;
21. A testemunha do Reclamante, [REDACTED], filha do Reclamante, declarou que a moto do seu pai fica sempre na garagem, que se trata de uma [REDACTED] NC e que tem 3 anos, referindo que mais ninguém conduz o veículo em causa;
22. A testemunha disse que soube que a moto tem problemas e que pouco depois da moto ter sido comprada surgiram pontos de ferrugem;
23. A testemunha disse ainda que o pai é muito meticoloso, que não anda com a moto à chuva e que limpa a moto com pano de flanela;
24. A testemunha declarou que o seu pai tinha intenção de acionar a garantia mas que não sabe se o fez;
25. O representante da Reclamada exibiu à testemunha do Reclamante fotos para que esta se pronunciasse, sendo que a testemunha referiu que os componentes exibiam pó;
26. A segunda testemunha do Reclamante, [REDACTED], pintor de automóveis há mais de 40 anos, declarou que algumas peças da moto exibem ferrugem e que não possuem tratamento por baixo da tinta, referindo que não têm primário;
27. O representante da Reclamada esclareceu que o que as fotos exibem não é pó nos componentes, antes sujidade acumulada e que juntamente com resíduos vai corroendo os materiais;
28. O representante da Reclamada juntou 7 fotos da moto e a resposta da motobox, onde salientou que o Manual de Garantia [REDACTED], diz expressamente que se encontram excluídos da cobertura de garantia os danos resultantes de “oxidação, descoloração ou deterioração decorrentes do tempo, da exposição a agentes externos ou de negligência de manutenção”, sublinhando ainda a necessidade de lavagem regular, especialmente

após utilização sob chuva, em estradas ou em zonas costeiras, e recomenda a aplicação periódica de produtos protetores, docs junto aos autos.

3.1.2 Dos Factos Provados e Não Provados

Resultam provados os seguintes factos:

Por prova documental: 1, 3, 6, 10, 25, 28.

Prova por declaração: 2, (parcialmente provado que é guardado em garagem) 5, 8, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 24, 26 (parcialmente provado quanto à ferrugem), 27.

Factos não provados: 2 (parcialmente não provado que é sujeito a manutenção regular e cuidado adequado), 4, 7, 9, 23, 26 (parcialmente não provado quanto ao não tratamento por baixo da tinta, as peças não têm primário).

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 convicção do Tribunal Arbitral quanto à matéria de facto resultou da apreciação crítica e conjugada de toda a prova produzida em audiência de julgamento, valorada à luz das regras da experiência comum e do princípio da livre apreciação da prova.

Desde logo, no que respeita aos factos dados como provados com base em prova documental (factos 1, 3, 6, 10, 25 e 28), o Tribunal atendeu aos documentos juntos aos autos, designadamente a fatura de aquisição do motociclo, o orçamento de reparação apresentado por entidade terceira, a correspondência trocada entre as partes e os registos fotográficos exibidos em audiência. Tais documentos não foram impugnados quanto à sua autenticidade ou veracidade, mostrando-se coerentes entre si e compatíveis com a restante prova produzida.

Relativamente aos factos dados como provados por declarações (factos 2, parcialmente; 5; 8; 11 a 22; 24; 26, parcialmente; e 27), o Tribunal valorou as declarações prestadas

pelo Reclamante, pelo representante da Reclamada e pelas testemunhas inquiridas, ponderando a sua coerência interna, espontaneidade, razão de ciência e consonância com os demais elementos probatórios.

No que concerne ao facto 2, apenas se considerou provado que o veículo é guardado em garagem, porquanto tal foi confirmado pela testemunha [REDACTED], cujo depoimento se afigurou credível nessa parte. Todavia, não resultou demonstrado, com o necessário grau de segurança, que o motociclo fosse sujeito a manutenção regular e cuidado adequado, uma vez que as declarações do Reclamante não foram suficientemente corroboradas por prova objetiva, sendo, aliás, contrariadas, em parte, pelo representante da Reclamada, que referiu incumprimentos do plano de manutenção.

Quanto aos factos relativos à atuação da Reclamada (factos 11 a 20 e 27), o Tribunal atribuiu relevância às declarações do respetivo representante, as quais se mostraram consistentes e alinhadas com a documentação junta, nomeadamente no que respeita à posição da marca quanto à exclusão da cobertura de garantia por fenómenos de oxidação associados a fatores externos.

No que respeita à prova testemunhal, a testemunha [REDACTED] revelou conhecimento limitado e indireto de vários factos, designadamente quanto à efetiva manutenção do veículo e ao acionamento da garantia, pelo que o seu depoimento foi valorado com reservas, tendo apenas sido considerado na parte em que evidenciou conhecimento direto (nomeadamente quanto ao local de guarda do motociclo e à sua utilização). Já o depoimento da testemunha [REDACTED], apesar da sua experiência profissional, não logrou demonstrar, de forma convincente e tecnicamente sustentada, a alegada ausência de tratamento adequado das peças, razão pela qual apenas foi considerado quanto à verificação de sinais de ferrugem, mas não quanto à respetiva causa.

Por outro lado, os factos dados como não provados (factos 2, parcialmente; 4; 7; 9; 23; e 26, parcialmente) resultaram da insuficiência ou ausência de prova credível e consistente. Em particular, não ficou demonstrado que os danos verificados sejam incompatíveis com o uso normal do veículo (facto 4), nem que tenha existido qualquer

atuação dilatória por parte da Reclamada com vista a fazer transitar a situação para o terceiro ano de garantia (facto 7). Do mesmo modo, não se provou o envio e receção da alegada carta para resolução amigável (facto 9), por falta de comprovação documental bastante.

No que respeita ao alegado cuidado meticuloso do Reclamante na utilização e limpeza do motociclo (facto 23), o Tribunal entendeu que tal afirmação assentou essencialmente em juízos subjetivos da testemunha, sem suporte objetivo suficiente que permitisse dar tal facto como provado.

Por fim, quanto ao facto 26, na parte em que se alegava a inexistência de primário ou tratamento adequado nas peças, o Tribunal considerou não existir prova técnica bastante que sustentasse tal conclusão, tratando-se de uma afirmação não corroborada por elementos periciais ou documentação técnica.

Em suma, a decisão sobre a matéria de facto assentou numa análise crítica, global e articulada de todos os meios de prova produzidos, tendo o Tribunal formado a sua convicção segundo critérios de razoabilidade, coerência e experiência comum.

4. Do Direito

O presente litígio insere-se no âmbito das relações de consumo, sendo aplicável o regime jurídico da compra e venda de bens de consumo, aprovado pelo Decreto-Lei n.º 84/2021, que transpõe para a ordem jurídica interna a Diretiva (UE) 2019/771.

Nos termos do artigo 2.º do referido diploma, estamos perante um contrato de compra e venda celebrado entre um profissional (Reclamada) e um consumidor (Reclamante), tendo por objeto um bem móvel (motociclo), adquirido para uso não profissional, sendo, por isso, plenamente aplicável o regime das garantias legais.

Nos termos do artigo 5.º do citado diploma, o vendedor tem o dever de entregar ao consumidor bens que estejam em conformidade com o contrato de compra e venda. A conformidade do bem afere-se, designadamente, pela adequação ao uso habitual de bens do mesmo tipo, pela qualidade e desempenho que são normais em bens da mesma

natureza e que o consumidor pode razoavelmente esperar (artigo 7.º, n.º 1, alíneas a) e d)).

Por outro lado, estabelece o artigo 12.º, n.º 1, que o vendedor é responsável por qualquer falta de conformidade que exista no momento da entrega do bem e que se manifeste no prazo de três anos a contar dessa data. Acresce que, nos termos do artigo 13.º, n.º 1, presume-se que qualquer falta de conformidade que se manifeste no prazo de dois anos a contar da entrega do bem já existia à data dessa entrega, salvo prova em contrário.

No caso em apreço, resultou provado que o motociclo foi adquirido no início de 2023 e que as anomalias (corrosão e ferrugem) foram detetadas no final de 2024, ou seja, ainda dentro do prazo de dois anos previsto na presunção legal. Assim, beneficia o Reclamante da presunção de que tais desconformidades já existiam à data da entrega, cabendo à Reclamada ilidir essa presunção.

Dito de outro modo,

O vendedor apenas responde por faltas de conformidade que existam à data da entrega (artigo 12.º), presumindo-se a sua existência se se manifestarem nos primeiros dois anos (artigo 13.º).

Contudo, essa presunção é ilidível, cabendo ao profissional demonstrar que a desconformidade resulta de causa superveniente, designadamente utilização indevida, falta de manutenção ou fatores externos.

No caso concreto, resultou provado que a Reclamada recusou a cobertura da garantia com fundamento em oxidação superficial decorrente de fatores externos, posição essa sustentada no manual de garantia da marca, o qual exclui expressamente danos resultantes de *“oxidação, descoloração ou deterioração decorrentes do tempo, da exposição a agentes externos ou de negligência de manutenção”*.

Ora, embora tais cláusulas não possam afastar direitos imperativos do consumidor, podem, contudo, ser relevantes para a apreciação da causa da desconformidade, nomeadamente para aferir se estamos perante um defeito originário ou antes perante um fenómeno superveniente decorrente da utilização ou de fatores externos.

Da matéria de facto dada como provada não resultou demonstrado, com o necessário grau de certeza, que a corrosão verificada seja imputável a um defeito de fabrico ou a uma desconformidade originária do bem. Pelo contrário, ficou por provar que o veículo tenha sido sujeito a manutenção regular e adequada, tendo sido ainda evidenciado algum incumprimento do plano de revisões recomendado.

Acresce que os componentes afetados são de diferentes materiais e fornecedores, o que, segundo as regras da experiência comum, pode apontar para a atuação de fatores externos e não para um defeito intrínseco de fabrico.

Assim, entende o Tribunal que a Reclamada logrou, ainda que de forma indireta, abalar a presunção prevista no artigo 13.º do Decreto-Lei n.º 84/2021, demonstrando a plausibilidade de a desconformidade resultar de fatores externos e/ou de manutenção inadequada.

Nos termos do artigo 15.º do referido diploma, em caso de falta de conformidade, o consumidor tem direito à reposição da conformidade do bem, através de reparação ou substituição, à redução proporcional do preço ou à resolução do contrato. Todavia, tais direitos pressupõem a verificação de uma falta de conformidade imputável ao vendedor, o que, como se referiu, não ficou demonstrado no caso em apreço.

Por conseguinte, não se mostrando preenchidos os pressupostos legais da responsabilidade da Reclamada ao abrigo do regime das garantias, não assiste ao Reclamante o direito à reposição da conformidade do veículo, nem ao ressarcimento do valor do orçamento apresentado.

Em conclusão, à luz do regime jurídico aplicável, designadamente do Decreto-Lei n.º 84/2021, não se verifica uma falta de conformidade imputável à Reclamada, devendo, por isso, improceder a pretensão do Reclamante.

5. Decisão

Face ao exposto, e ao abrigo do Decreto-Lei n.º 84/2021, o Tribunal Arbitral julga a presente reclamação improcedente, por não provada, absolvendo a Reclamada do pedido.

Notifique-se.

Porto 28.04.26

A Juiz-Árbitro

Mania João Mimoso