



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**Processo nº 3035 / 2023**

---

## **TÓPICOS**

**Serviço:** Outros meios de transporte privado

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

**Direito aplicável:** Lei n.º 24/96, de 31 de julho; Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro

**Pedido do Consumidor:** Restituição do valor do bem ou reparação total dos danos do bem.

---

## **SENTENÇA Nº 39 / 2024**

### **1. PARTES**

**RECLAMANTE:** ---, devidamente identificado nos autos;

**RECLAMADA:** --- devidamente identificada nos autos;

### **2. OBJETO DO LITÍGIO**

O Reclamante veio, na sequência da celebração de um contrato de compra e venda de uma bicicleta elétrica peticionar junto do Tribunal a resolução do contrato. Alega para tal, e em síntese, que celebrou um contrato de compra e venda da referida bicicleta dia 24.03.2023, pelo preço total de 1.599€ (mil quinhentos e noventa e nove euros). Após comprar a bicicleta, a mesma registou problemas nos pedais – os quais se verificaram de forma sucessiva, pese embora as intervenções da Reclamada – e que apenas se resolveram totalmente quando o Reclamante procedeu à troca dos travões, às suas expensas. Posteriormente, a bicicleta veio a registar um problema no farol, o que impedia o Reclamante de circular à noite por razões de segurança. A Reclamada atenuou o problema, primeiro de forma temporária, e depois colocando uma nova luz.

Todavia, e posteriormente, enquanto circulava numa estrada, ao fazer uma curva, o Reclamante alega que o guiador se partiu, ficando “com o mesmo na mão”.



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



Neste contexto, contactou a Reclamada com vista a ativar a garantia. A Reclamada, após insistência do Reclamante, enviou a bicicleta para análise técnica. Após a análise, a Reclamada recusou proceder à reparação, pois comunicou ao Reclamante que a garantia, de acordo com a marca, não cobria este tipo de problemas, mas apenas problemas elétricos.

A Reclamada, por seu turno, em audiência de julgamento reiterou que a garantia não cobre danos como este que a bicicleta apresenta, alegando que o guiador se partiu em virtude de um embate ou de pancada forte, seja numa parede ou num poste. Alega, ainda, que não estamos perante uma desconformidade, mas face a um mau uso da bicicleta, motivo pelo qual não pode aceder a qualquer dos pedidos do Reclamante.

Pese embora as tentativas do Tribunal, não foi possível conciliar as partes.

### **3. FUNDAMENTAÇÃO**

#### **3.1. DE FACTO**

##### **3.1.1. Factos provados**

Da discussão da causa, bem como da documentação junta aos autos, resultaram provados, com interesse para a causa, os seguintes factos:

- a) A Reclamante e a Reclamada celebraram um contrato de compra e venda de uma bicicleta elétrica e-Bike Ouxl V6 pro+ FAT Bike, no dia 06.02.2023 (cf. flh. 3 dos autos);
- b) O preço de venda da bicicleta foi de 1.599€ (mil quinhentos e noventa e nove euros) (cf. flh. 3 dos autos);
- c) A bicicleta foi adquirida nova (cf. declarações das partes);
- d) O Reclamante adquiriu a bicicleta para uso na sua vida quotidiana (cf. declarações do Reclamante);



- e) A Reclamada dedica-se à comercialização de veículos elétricos, entre os quais bicicletas (cf. declarações da Reclamada);
- f) A bicicleta aparenta estar bem cuidada sem danos visíveis em fotografias (cf. fotografias juntas aos autos pelo Reclamante);
- g) A bicicleta registou problemas nos travões, tendo sido afinada, pelo menos, três vezes que ficaram registadas na loja (cf. declarações das partes);
- h) Uma das afinações teve lugar no dia 29.04.2023 (cf. documentos juntos aos autos pela Reclamada);
- i) O Reclamante procedeu a expensas suas à troca dos travões da bicicleta (cf. declarações das partes);
- j) A bicicleta registou um problema no farol a 13.07.2023 (cf. declarações das partes);
- k) Temporariamente foi colocada uma peça com fita-cola dupla para permitir à bicicleta ter luz, sendo depois colocada uma peça compatível (cf. declarações das partes);
- l) O guiador da bicicleta partiu-se (cf. declarações das partes e fotografias juntas aos autos);
- m) A 21.08.2023 a Reclamada informou o Reclamante que a marca entende que a parte mecânica não é coberta pela garantia (cf. documentos juntos aos autos pela Reclamada);
- n) A bicicleta apresenta alguns vincos / amolgadelas na peça que rodeia o encaixe do guiador (cf. declarações das partes e fotografias juntas aos autos);
- o) A bicicleta não apresenta quaisquer outros danos (cf. fotografias juntas aos autos);
- p) O Reclamante adquiriu uma nova bicicleta para se deslocar em virtude de não poder utilizar esta por um longo período (cf. declarações do Reclamante).



### **3.1.2. Factos não provados**

Da discussão da causa, bem como da documentação junta aos autos, resultaram como não provados, com interesse para a causa, os seguintes factos:

- a) Que a bicicleta tenha sofrido um acidente ou um sinistro;
- b) Que o volante se tenha quebrado em virtude de um mau uso;
- c) Que a bicicleta tenha sido sujeita a uma utilização anormal pelo Reclamante.

### **3.1.1 Motivação**

A convicção do Tribunal quanto à matéria de facto fundou-se no conjunto de documentos juntos aos autos, bem como na prova produzida na audiência de discussão e julgamento. A análise da prova produzida junto do Tribunal foi realizada pelo mesmo à luz das regras da repartição do ónus da prova, recorrendo a juízos de normalidade e de experiência.

No que concerne aos factos não provados a), b) e c) não foi junta ao processo prova que permita concluir pela verificação dos mesmos. De acordo com o princípio geral relativo à produção de prova, consagrado no artigo 342.º, n.º 1 do CC<sup>1</sup>, “[à]quele que invocar um direito cabe fazer a prova dos factos constitutivos do direito alegado”. Neste caso, querendo a Reclamada eximir-se da imputação de qualquer responsabilidade quanto à bicicleta, deveria ter procedido à prova de “factos impeditivos, modificativos ou extintivos do direito invocado”, nos termos do art. 342.º, n.º 2 CC e que, no caso concreto, permitissem a afastar a presunção de desconformidade prevista no art. 13.º, n.º 1 do Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro.

Entende o Tribunal que não foram juntos aos autos elementos de prova que permitissem concluir que tais factos se tivessem por provados.

---

<sup>1</sup> CC – Código Civil.



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



Pelo exposto, assim fundou o Tribunal a sua convicção quanto à matéria considerada como provada e não provada.

### **3.2. DE DIREITO**

\*

O Tribunal é competente para a resolução do presente litígio, ao abrigo do artigo 14.º-2 da Lei de Defesa do Consumidor (Lei n.º 24/96, de 31 de julho), segundo o qual “os conflitos de consumo de reduzido valor económico estão sujeitos a arbitragem necessária ou mediação quando, por opção expressa dos consumidores, sejam submetidos à apreciação de tribunal arbitral adstrito aos centros de arbitragem de conflitos de consumo legalmente autorizados”, bem como ao abrigo dos artigos 4.º e 5.º do Regulamento Harmonizado para todos os Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo.

As partes têm personalidade e capacidade judiciárias e são legítimas.

Não há nulidades ou questões prévias de que cumpra oficiosamente conhecer.

\*\*

Entre o Reclamante e a Reclamada foi celebrado um contrato de compra e venda (artigo 874.º CC) de coisa móvel (uma bicicleta elétrica). Na atualidade, a compra e venda para consumo é regulada pelo Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro, sendo que este diploma determina no seu art. 53.º, n.º 1 que as suas disposições se aplicam aos contratos celebrados após a sua entrada em vigor. Nos termos do art. 55.º do mesmo Decreto-Lei, a sua vigência iniciou no dia 01.01.2022. Tendo o negócio jurídico – compra e venda – de onde resulta o litígio sido celebrado no dia 06.02.2023, podemos concluir que o contrato de onde resulta o conflito que opõe as partes foi celebrado após a entrada em vigor do Decreto-Lei n.º 84/2021, pelo que é este o regime jurídico aplicável ao litígio submetido à apreciação do Tribunal.



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

A Reclamada é uma sociedade comercial e o Reclamante comprador adquiriu a bicicleta elétrica para uma utilização não profissional, pelo que nos encontramos perante uma relação de consumo, na modalidade de compra e venda para consumo. As definições de consumidor e profissional, para efeitos da aplicação do regime jurídico da compra e venda para consumo, podem ser encontradas, respetivamente, nas als. g) e o) do art. 2.º do Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro. Está, deste modo, preenchido o âmbito de aplicação do Decreto-Lei n.º 84/2021, tendo aplicação os remédios aí previstos caso se verifique uma situação de desconformidade.

De acordo com o disposto no referido Decreto-Lei, o vendedor tem o dever de entregar ao consumidor bens que sejam conformes com o contrato de compra e venda (v. art. 5.º do referido Decreto-Lei n.º 84/2021). Atendendo ao disposto no mencionado preceito legal, entendem-se por conformes os bens que cumpram os requisitos estabelecidos nos arts. 6.º a 9.º do referido Decreto-Lei.

Nos termos do diploma em questão, existem requisitos subjetivos (art. 6.º) e objetivos (art. 7.º) de conformidade dos bens. Segundo o art. 7.º, n.º 1, al. b) do Decreto-Lei n.º 84/2021, os bens objeto do contrato de compra e venda para consumo devem “[d) Corresponder à quantidade e possuir as qualidades e outras características, inclusive no que respeita à durabilidade, funcionalidade, compatibilidade e segurança, habituais e expectáveis nos bens do mesmo tipo considerando, designadamente, a sua natureza e qualquer declaração pública feita pelo profissional, ou em nome deste, ou por outras pessoas em fases anteriores da cadeia de negócio, incluindo o produtor, nomeadamente na publicidade ou na rotulagem”.



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

Nesta medida, uma bicicleta elétrica adquirida como nova numa loja da especialidade deve reunir as características que se esperam de um bem daquela natureza, sobretudo não ter um volante que se parta enquanto a bicicleta segue em andamento. Com efeito, resulta inequívoco das fotografias juntas aos autos que a bicicleta tem, neste momento, o volante partido, não possibilitando a sua utilização. Por outro lado, destaque-se, a desconformidade foi denunciada junto da Reclamada, na sua loja, o que preenche o requisito do art. 12.º, n.º 5<sup>2</sup> do Decreto-Lei n.º 84/2021.

Dispõe o art. 12.º, n.º 1 do Decreto-Lei n.º 84/2021, que o “profissional é responsável por qualquer falta de conformidade que se manifeste no prazo de três anos a contar da entrega do bem”. Cumpre, nestes termos, ao Reclamante, como pressuposto basilar para tutelar os seus direitos, demonstrar a existência de uma desconformidade. E essa prova foi feita.

Por seu turno, o art. 13.º, n.º 1, dispõe, quanto ao ónus da prova, o seguinte: a falta de conformidade que se manifeste num prazo de dois anos a contar da data de entrega do bem presume-se existente à data da entrega do bem. O vendedor (aqui na posição de Reclamada) pode ilidir essa presunção de desconformidade, designadamente demonstrando que a mesma não existia no momento da entrega, mas surgiu depois devido a um facto que não é imputável ao vendedor.

Sucedo, porém, que a Reclamada não conseguiu provar que a desconformidade ficou a dever-se a um facto que não lhe é imputável, nem que foi originada num mau uso da coisa. A Reclamada, de facto, alega que uma situação daquelas no volante da bicicleta resulta de um choque da bicicleta com alguma superfície ou de um embate ou colisão forçada. Para fundar esta ideia, a Reclamada foca-se na existência de pequenos danos no metal que rodeia a zona de encaixe do volante da bicicleta, designadamente em mossas e falta de tinta.

---

<sup>2</sup> Designadamente quando se dispõe “(...) ou por qualquer outro meio suscetível de prova, nos termos gerais”, o que comporta a prova testemunhal.



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



Contudo, em momento algum fez prova de alguma destas situações: alegar a existência de um facto não é sinónimo de provar o mesmo. Aliás, as fotografias do estado geral da bicicleta demonstram que a mesma se encontra bem cuidada, sem registo de quaisquer outros danos, inclusivamente na área circundante ao volante.

Assim, não tendo a Reclamada conseguido provar que a desconformidade ficou a dever-se a um facto que não lhe é imputável, não se pode considerar ter sido ilidida a presunção de desconformidade da bicicleta.

Estando comprovada a desconformidade, importa analisar quais os direitos do consumidor. Não se encontrando a bicicleta conforme, e atendendo a que estamos no âmbito do Decreto-Lei n.º 84/2021, assiste ao Reclamante consumidor um conjunto de direitos, consagrados no art. 15.º, n.º 1 do referido diploma, são eles: a) a reposição da conformidade, através da reparação ou da substituição do bem; b) a redução proporcional do preço; ou c) a resolução do contrato. A escolha dos direitos cabe ao consumidor, porém deve ser efetuada nos termos do n.º 2 do art. 15.º.

Deste modo, introduz o Decreto-Lei n.º 84/2021, uma hierarquia no que concerne aos direitos resultantes da falta de conformidade do bem. Determina o art. 15.º, n.º 1 que o consumidor tem direito à (i) reparação ou substituição do bem (sendo neste caso livre a escolha do consumidor, ou seja, face a estes dois direitos não há hierarquia<sup>3</sup>), (ii) à redução proporcional do preço ou (iii) à resolução do contrato.

---

<sup>3</sup> Veja-se art. 15.º, n.º 2 do Decreto-Lei n.º 84/2021.





CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

Tal como resultou das declarações de parte recolhidas em sede de audiência de julgamento, o Reclamante começou por solicitar, desde o início, a reparação sem custos da bicicleta. Contudo, a isto opôs-se sempre a Reclamada, apresentando dois argumentos principais para tal. Em primeiro lugar, sustenta que, de acordo com a marca, problemas de natureza mecânica não estão cobertos pela garantia, motivo pelo qual não poderiam aceder ao pedido do Reclamante de repor a conformidade sem custos. Em segundo lugar, alega que o facto de o volante estar partido resulta de uma queda ou embate da bicicleta, não sendo de admitir que o volante se tenha partido sem mais.

Assim, resulta claro que existiu sempre uma declaração perentória da Reclamada no sentido de não reparar ou sequer estar disposta para reparar a bicicleta sem custos para o Reclamante.

No momento atual, face à postura e inação da Reclamada no sentido de não existir uma desconformidade da bicicleta e do decurso do tempo em que esteve privado de utilizar o bem, o Reclamante vem solicitar a resolução do contrato. Neste contexto, tem aplicação o art. 15.º, n.º 4, al. a), subalínea i), onde se dispõe que o consumidor pode solicitar a resolução do contrato quando o profissional “[n]ão tenha efetuado a reparação ou a substituição do bem”.

O regime da resolução do contrato e os seus efeitos são os previstos no artigo 20.º, combinados com o artigo 11.º, n.º 8. Por conseguinte, quanto à forma que deve assumir o exercício do pedido de resolução, prevê o art. 20.º do Decreto-Lei n.º 84/2021, que o mesmo deve ser exercido através de uma “declaração ao profissional na qual o consumidor informa da sua decisão de pôr termo ao contrato (...)”. Essa declaração, determina o n.º 2 do mesmo artigo, “pode ser efetuada, designadamente, por carta, correio eletrónico, ou por qualquer outro meio suscetível de prova, nos termos gerais.” Foi exatamente o que o Reclamante fez, designadamente com a propositura da ação. Considera, portanto, o tribunal estarem



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

preenchidos os requisitos para que o Reclamante possa exercer o direito de resolução do contrato nos termos do Decreto-Lei n.º 84/2021.

Os efeitos da resolução do contrato são os contemplados no art. 20.º do Decreto-Lei n.º 84/2021, importando, no presente caso, o disposto nos n.ºs 4 e 5 do referido artigo. Deste modo, determina o n.º 4 que “o exercício do direito de resolução do contrato no seu conjunto ou, nos termos do número anterior, em relação a alguns dos bens, determina: “a) a obrigação de o consumidor devolver os bens ao profissional, a expensas deste; b) a obrigação de o profissional reembolsar o consumidor do preço pago pelos bens após a sua receção ou de prova do seu envio, apresentada pelo consumidor”.

Logo, a Reclamada deve recolher, a suas expensas, a bicicleta que se encontra no domicílio do Reclamante, bem como proceder à devolução do preço já recebido no valor de 1599€ (mil quinhentos e noventa e nove euros).

Neste sentido, estando preenchidos os requisitos legalmente exigidos e, atendendo ao facto que os direitos atribuídos pelo Decreto-Lei n.º 84/2021 têm natureza imperativa, estes não podem comportar qualquer exclusão ou limitação (cf. art. 51.º, n.º 1) pelo que se considera procedente o pedido do Reclamante.



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



#### 4. DECISÃO

Pelo exposto, julga-se totalmente procedente a presente reclamação e, em consequência, condena-se a Reclamada na devolução de 1599€ (mil quinhentos e noventa e nove euros) relativos em virtude da resolução do contrato, para o IBAN a comunicar ao Tribunal pelo Reclamante, no prazo de 20 (vinte) dias após a receção do IBAN pela mesma.

Deve o Reclamante, no prazo de três dias, comunicar o seu IBAN aos serviços do Tribunal.

Fixa-se à ação o valor de 1599€ (mil quinhentos e noventa e nove euros), que corresponde ao valor indicado pelo Reclamante e que não mereceu oposição da Reclamada.

Sem custas adicionais.

Notifique, com cópia.

Lisboa, 6 de fevereiro de 2024.

A Juiz Árbitro

---

(Doutora Daniela Mirante)