

Processo n.º 3728/2025

Sentença n.º 115/2026

1. PARTES

Reclamante: ---, devidamente identificado nos autos;

Reclamada: ---, devidamente identificada nos autos, representada pelas suas mandatárias Dra. ---, Dra. ---- e Dra. ----, conforme procuração junta aos autos.

2. SUMÁRIO

I. Os direitos do consumidor na compra e venda de bens de consumo são regulados pelo Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro no que concerne aos negócios jurídicos celebrados após a sua entrada em vigor.

II. A desconformidade apresenta-se como um dos pressupostos para o exercício dos direitos previstos no artigo 15.º, cabendo a sua prova ao consumidor, nos termos gerais do ónus da prova.

III. O ónus da prova da existência da desconformidade recai sobre aquele que alega a sua existência, nos termos do artigo 342.º, n.º 1 CC;

IV. Em caso de desconformidade, o consumidor pode opor ao vendedor os direitos consagrados no artigo 15.º do Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro – reparação ou substituição, redução do preço ou resolução do contrato – nos termos e hierarquia aí previstos.

3. OBJETO DO LITÍGIO

No dia 27.02.2025, o Reclamante adquiriu junto do concessionário ---- – um motociclo com a matrícula ----, bem como uma Top-Case Vario 28-36L. Este último acessório teve o custo de 581,30 € (quinhentos e oitenta e um euros e trinta cêntimos) acrescido de IVA à taxa normal, perfazendo um total de 714,99 € (setecentos e catorze euros e noventa e nove cêntimos). Alega que o bem se destina à sua utilização quotidiana.

Sucede, porém, que alega que, apenas poucos meses após sua utilização, a Top-Case passou a apresentar um funcionamento irregular, nomeadamente abrindo-se quando o veículo estava em circulação, bem como deixando entrar água da chuva (não oferecendo uma natureza

estranque). Como tal, contactou a --- com vista a denunciar os defeitos que entende que o bem apresenta, mas foi informado, após análise, que se concluiu que houve um uso anormal do mesmo. Assim, por se entender que não era uma desconformidade, mas sim um dano derivado de uma utilização não adequada do bem, foi-lhe negada a cobertura do mesmo ao abrigo da legislação que regula a compra e venda para consumo.

Neste contexto, o Reclamante veio a contactar a Reclamada, enquanto produtora do bem. Esta secundou a posição manifestada pela ---, sustentado que estamos perante um dano decorrente de utilização anormal do bem.

Face ao exposto, o Reclamante peticiona a condenação da Reclamada na substituição da Top-Case por uma nova em alumínio (outro modelo distinto do que adquiriu), com todos os acessórios que já havia comprado já montados, tais como o apoio de costas para o pendura e fechadura.

A Reclamada, por sua vez, principia a sua contestação por alegar que o Reclamante não apresenta os fundamentos do direito de ação através da qual pretende a condenação da Reclamada.

Por outro lado, impugna que a Top-Case esteja coberta pela garantia contratual de cinco anos, alegando que apenas o veículo é abrangido por essa política comercial. Ademais, alega que o bem foi entregue em conformidade com o acordado e em perfeitas condições de funcionamento. Neste sentido, destaca que após a análise efetuada por dois dos seus revendedores oficiais, bem como pelos seus funcionários, resulta que não existe uma desconformidade do bem, mas tão-somente danos causados por uma utilização indevida do mesmo.

Conclui, assim, que a situação em apreço não configura uma desconformidade do bem, mas antes decorre de um comportamento compatível com uma utilização anómala do mesmo, a qual não lhe pode ser imputada. De outro modo, e sem conceder na existência de uma desconformidade, sustenta que mesmo que se considerasse como verificada a desconformidade, os direitos consagrados no artigo 15.º do Decreto-Lei n.º 84/2021, não permitem a substituição por um bem distinto daquele que está afetado pela desconformidade. Pelo que estando o Reclamante a peticionar a substituição por um bem de características

distintas, deve improceder tal pedido. Finalmente, peticiona a condenação do Reclamante em litigância de má-fé.

Não foi possível conciliar a posição das partes.

4. FUNDAMENTAÇÃO

4.1. DE FACTO

4.1.1. 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 Reclamada é uma sociedade comercial que se dedica de forma profissional a atividades de importação, distribuição, comércio, reparação e manutenção de veículos, nomeadamente automóveis e motociclos, incluindo peças e acessórios, bem como outras atividades como estas, direta ou indiretamente, relacionadas ou conexas;
- b) No dia 27.02.2025, o Reclamante adquiriu junto do concessionário ---- – revendedor oficial da marca BMW – um motociclo com a matrícula ---, bem como uma Top-Case Vario 28-36L;
- c) A Top-Case teve o custo de 581,30 € (quinhentos e oitenta e um euros e trinta cêntimos) acrescido de IVA à taxa normal, perfazendo um total de 714,99 € (setecentos e catorze euros e noventa e nove cêntimos);
- d) Este Top-Case não é de alumínio;
- e) A concessionária ---, após análise técnica da Top-Case, afirmou que os danos eram decorrentes de manuseamento errado;
- f) O reparador autorizado ---- emitiu uma segunda opinião em sentido convergente com a da concessionária ---;
- g) A Top-Case apresenta a borracha interna toda quebrada / partida;
- h) A borracha interna está intervencionada com fita;
- i) O topo da Top-Case surge abaulado, com uma forma oval saliente, a qual não é a sua forma normal;
- j) A Top-Case do Reclamante apresenta riscos e abrasões externas;

- k) A Top-Case não vem incorporada no veículo de fábrica;
- l) A garantia comercial resultante de uma campanha da BMW Motorrad em Portugal de dois anos extra em relação à proteção de legal de três anos cobre somente o veículo e não as peças ou acessórios;
- m) A Reclamada, a título de gesto comercial, propôs apoiar a compra de uma nova top case e o respetivo encosto em metade do preço, incluindo a compra de uma top-case em alumínio e encosto;
- n) O Reclamante recusou o gesto comercial que lhe foi dirigido;
- o) A Reclamada identificou, no passado, uma anomalia no acessório Top-Case, a qual deu origem à campanha técnica de recolha n.º 0000770300, lançada pela marca em março de 2024 e destinada à pela com a referência 77439443542, correspondente à primeira versão daquele acessório;
- p) A referência da Top-Case do Reclamante é 77434B0E654, estando excluída do âmbito da campanha;
- q) O problema que se procurou resolver com a técnica de recolha n.º 0000770300 é distinto do alegado pelo Reclamante;
- r) A borracha partida impede a estanquicidade da Top-Case.

4.1.2. 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 exista um defeito de fabrico na Top-Case;
- b) Quem reparou a borracha da Top-Case e em que circunstâncias;
- c) Que o Reclamante não proceda sozinho a reparações no motociclo e/ou acessórios.

4.1.3. Motivação

A convicção do Tribunal quanto à matéria de facto fundou-se no conjunto de documentos juntos aos autos, incluindo as fotografias, bem como na prova produzida na audiência de discussão e julgamento, incluindo as declarações das partes. Neste contexto, foram ainda considerados os testemunhos de --- arrolado pelo Reclamante e --- e --, ambos arrolados pela Reclamada.

No que concerne à apreciação da prova produzida, o Tribunal guiou-se pelo princípio geral relativo à produção de prova, consagrado no artigo 342.º, n.º 1 do CC¹, de acordo com o qual “[à]quele que invocar um direito cabe fazer a prova dos factos constitutivos do direito alegado” e, nos termos do n.º 2 da mesma norma “[a] prova dos factos impeditivos, modificativos ou extintivos do direito invocado compete àquele contra quem a invocação é feita”.

Neste sentido, o Reclamante demonstrou junto do Tribunal a celebração da compra e venda da Top-Case, que o bem lhe foi entregue e que o mesmo tem a borracha que deveria garantir a estanquicidade do bem toda danificada. Neste contexto, apresentou o bem *in loco* ao Tribunal, o qual pode tomar conhecimento do estado do mesmo por inspeção judicial.

Nesta sede, ficou demonstrada a degradação da borracha interior da Top-Case. Com efeito, a existência do defeito não é controvertida, apenas divergindo as partes quanto à causa da mesma: o Reclamante entende que estamos perante uma desconformidade e a Reclamada sustenta aqueles resultam do uso inadequado dado ao bem.

Por outro lado, também ficou demonstrado que o topo da Top-Case está em embaulado, o que é consistente com as marcas provocadas por forçar a oclusão da mala com excesso de elementos no interior da mesma, designadamente um capacete, dado que o formato da deformação acompanha esse contorno físico. Ademais, o excesso de elementos ou carga na mala que causou aquela deformação também é uma causa apta e idónea a quebrar a borracha interior, a qual se encontra quebrada ao longo de toda a sua extensão e configura a origem da falta de estanquicidade da mala.

No que concerne aos factos não provados, em virtude da inspeção feita à Top-Case, bem como atendendo aos relatórios de análise apresentados pela Reclamada, resulta que não existe um

¹ CC – Código Civil.

defeito de fabrico da Top-Case adquirida pelo Reclamante. O bem foi entregue em boas condições e sem revelar qualquer desconformidade; as características que agora apresenta resultam de um manuseamento – ainda que sem qualquer intenção dolosa – menos correta ou apropriada do mesmo.

Quanto ao facto não provado b), não ficou provado quem procedeu à reparação da borracha: em audiência de julgamento a testemunha arrolada pelo Reclamante – ---- – afirmou que o mesmo “não troca um parafuso na mota” e que não faz qualquer reparação no motociclo sozinho. Em sede de audiência de julgamento, o Reclamante disse que aplicou sozinho foto na borracha da Top-Case. Contudo, no e-mail enviado no dia 04.07.2025, para---, o Reclamante afirmou “Mostrei a mala a um mecânico independente, e concordam que se a mala nao tem marcas externas de pancadas fortes, então nao pode ser esse o motivo do desalinhamento. Além disso, ele consertou a borracha de vedação, que não só está rasgada, mas também está decolando do grampo que a segura” [sic]. Por conseguinte, existem versões contraditórias sobre quem reparou a borracha da Top-Case e em que circunstâncias. Por outro lado, este facto também conduziu ao facto não provado c): não é possível afirmar com segurança que o Reclamante não faça reparações no motociclo sozinho.

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

4.2. DE DIREITO

*

O Tribunal é competente para a resolução do presente litígio, ao abrigo do artigo 14.º, n.º 2 da Lei de Defesa do Consumidor (Lei n.º 24/96, de 31 de julho – LDC), 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, exceções ou questões prévias de que cumpra officiosamente conhecer.

*

Entre o Reclamante e o concessionário --- – revendedor oficial da marca BMW –foi celebrado um contrato de compra e venda (artigo 874.º CC) de coisa móvel (um motociclo com a matrícula BR29GM, bem como uma Top-Case Vario 28-36L, doravante Top-Case). Este último acessório teve o custo de 581,30 € (quinhentos e oitenta e um euros e trinta cêntimos) acrescido de IVA à taxa normal, perfazendo um total de 714,99 € (setecentos e catorze euros e noventa e nove cêntimos). Alega que o bem se destina à sua utilização quotidiana.

O concessionário --- é uma sociedade comercial e o Reclamante adquiriu o motociclo para um uso não profissional, pelo que nos encontramos perante uma relação de consumo, na modalidade de compra e venda para consumo, nos termos das als. g) e o) do artigo 2.º do Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro. A Reclamada, por seu turno, intervém nos autos na veste de produtor do bem, pois de acordo com o artigo 1.º - B, al. d), deve entender-se, para efeitos deste diploma, como “Produtor”, o fabricante de um bem de consumo, o importador do bem de consumo no território da Comunidade Europeia ou qualquer outra pessoa que se apresente como produtor através da indicação do seu nome, marca ou outro sinal identificador no produto”.

O Reclamante optou por propor a ação não contra o profissional (vendedor) contraparte da relação de aquisição do bem, mas contra o produtor. A responsabilidade do produtor surge em termos ligeiramente distintos da que é consagrada para o vendedor, pois nos termos do artigo 40.º do Decreto-Lei n.º 84/2021, determina-se que “[s]em prejuízo dos direitos que lhe assistem perante o profissional, o consumidor que tenha adquirido um bem (...) que apresente uma falta de conformidade pode optar por exigir do produtor a sua reparação ou substituição, salvo se tal se manifestar impossível ou desproporcionado, tendo em conta o valor que o bem, conteúdo ou serviço digital teria se não existisse falta de conformidade, a importância desta e a possibilidade de a solução alternativa ser concretizada sem grave inconveniente para o consumidor.” O que significa que os únicos direitos que o Reclamante pode exercer contra o produtor são, precisamente e nos termos legais, a reparação ou substituição.

Por conseguinte, cumpre decidir se estamos perante uma desconformidade da Top-Case. Neste ponto tem de se atender ao pedido do Reclamante: alega que a mesma não é estanque, permitindo que a água da chuva entre na mala, molhando o seu conteúdo. Tal como resultou da matéria de facto considerada como provada, ficou demonstrado que as características que o bem apresenta neste momento resultam de uma utilização menos adequada do bem, nomeadamente forçar a oclusão do mesmo quando se encontra excessivamente cheio. Clarifique-se.

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. artigo 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 artigos 6.º a 9.º do referido Decreto-Lei.

Nos termos do diploma em questão, existem requisitos subjetivos (artigo 6.º) e objetivos (artigo 7.º) de conformidade dos bens. Segundo o artigo 7.º, n.º 1, al. d) 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” (destaque nosso).

Neste sentido, dispõe o artigo 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 da compra e venda do bem e, posteriormente, da desconformidade. Sucede, porém, que não foi provada a existência de uma desconformidade por aquele. De facto, pela prova produzida nos autos não resulta que a Top-Case não preencha os requisitos de conformidade estabelecidos nos artigos 6.º e 7.º do referido diploma. Logo, não tendo conseguido realizar a prova em como o bem está desconforme, falha o Reclamante em

provar um dos pressupostos essenciais do seu direito, motivo pelo qual não pode proceder a sua pretensão.

Ademais, a pretensão do Reclamante não poderia proceder nos termos formulados por outro motivo: o direito que alega não está consagrado no ordenamento jurídico nacional naqueles moldes. Atendendo ao diploma aplicável – Decreto-Lei n.º 84/2021 – verifica-se que contra o produtor, e conforme já foi decidido anteriormente, o Reclamante apenas pode opor o direito de reparação ou substituição. Sucede, porém, que o Reclamante peticiona a substituição por um bem diferente daquele que adquiriu, ou seja, pela Top-Case de alumínio. Esta pretensão não tem enquadramento legal, pois a substituição sempre teria de ser por um bem igual ou idêntico ao que configura o objeto do litígio.

Assim, e estando a cognição do Tribunal definida por referência ao pedido do Reclamante, não pode o Tribunal considerar procedente um pedido formulado nestes termos.

Finalmente, e para que não reste qualquer dúvida sobre a *ratio decidendi* sempre seria de apreciar a excessiva onerosidade do pedido deduzido pelo Reclamante. O legislador, nas alíneas do artigo 15.º, n.º 2, fixa – de forma não taxativa – os critérios a que se deve atender para determinar se a escolha do consumidor entre a reparação ou a substituição é demasiado onerosa ou desproporcionada: a) o valor que os bens teriam se não se verificasse a falta de conformidade; b) a relevância da falta de conformidade; e c) a possibilidade de recurso ao meio de reposição da conformidade alternativo sem inconvenientes significativos para o consumidor. Nos presentes autos, estamos perante uma Top-Case cuja reparação a colocaria perfeitamente apta a funcionar sem problemas de estanquicidade e que não se apresentaria como inadequada ou geradora de graves inconvenientes para o Reclamante. Aliás, o bem beneficiaria de um acréscimo de proteção legal por seis meses após essa intervenção, nos termos do artigo (cf. artigo 18.º, n.º 4).

Promover a substituição integral da Top-Case quando a reparação é possível e promove uma solução que gera custos não desproporcionados seria atentatório do equilíbrio negocial entre as partes e dos próprios limites contidos no artigo 334.º CC. Remete-se, deste modo, para os

termos gerais de exercício de um direito, os quais se devem configurar dentro dos limites do artigo 334.º CC, no qual se dispõe que “[é] ilegítimo o exercício de um direito, quando o titular exceda manifestamente os limites impostos pela boa fé, pelos bons costumes ou pelo fim social ou económico desse direito”².

Como alerta a melhor doutrina³ sobre o tema a propósito do abuso de direito neste domínio, além da verificação dos outros pressupostos do abuso de direito “a desproporcionalidade entre a vantagem do titular e a desvantagem de outrem pode caber no âmbito deste preceito”. Estamos, assim, perante a existência de um direito (primeiro requisito da figura do abuso de direito) que está a ser exercido, simultaneamente, contra o princípio da boa-fé na sua formulação objetiva e em violação do fim económico e social do direito.

Quanto ao pedido de condenação em litigância de má-fé, decide o Tribunal que o Reclamante não se encontra a litigar de má-fé. Após as declarações de parte, conclui-se que o Reclamante tão-somente pretendeu ver o seu direito apreciado por um tribunal arbitral que proferisse uma decisão final e vinculativa sobre o litígio, o que consubstancia um direito seu.

5. DECISÃO

Pelo exposto, julga-se totalmente improcedente a presente reclamação, por não provada, e, por conseguinte, absolve-se a Reclamada do pedido contra si formulado.

² Cujo conhecimento é oficioso, tal como se lê em “I - O abuso de direito é de conhecimento oficioso, devendo o tribunal apreciá-lo enquanto obstáculo legal ao exercício do direito, quando, face às circunstâncias do caso, concluir que o seu titular excede manifestamente os limites impostos pela boa-fé, pelos bons costumes e pelo fim social e económico do direito; II - O tribunal está vinculado a tomar conhecimento do abuso de direito se do conjunto dos factos alegados e provados resultarem provados os respectivos pressupostos legais.”, cfr. Acórdão do Supremo Tribunal de Justiça, de 20.12.2022, processo n.º 8281/17.4T8LSB.L1.S1

³ Cfr. JORGE MORAIS CARVALHO, *Manual de Direito do Consumo*, 8.ª Edição, Coimbra, Almedina, 2022, p. 424.

6. VALOR DA CAUSA

Fixa-se à ação, para os devidos efeitos, o valor de 714,99 € (setecentos e catorze euros e noventa e nove cêntimos), que corresponde ao valor da Top-Case objeto do litígio e que não mereceu oposição da Reclamada.

Sem custas adicionais.

Notifique, com cópia.

Lisboa, 18 de março de 2026.

A Juiz Árbitro

(Daniela Mirante)