



REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA

CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO

TRIBUNAL ARBITRAL

P. nº 1638/22

SENTENÇA

I - RELATÓRIO

██████████ pediu que ██████████ fosse condenada a suportar os custos da reparação (pela marca) do automóvel ██████████, matrícula ██████████, que, em 25/6/2021, adquiriu à reclamada. Para tanto alegou, em suma, que, desde a aquisição, o automóvel apresentou anomalias que surgiram logo na primeira semana, tendo sido reparado cerca de 6 vezes, parte das quais, dado não se tratar de um automóvel novo, aceitou suportar (bateria, travões e pneus), mas o mesmo não sucedeu com as seguintes: (i) o sistema de refrigeração não funcionava devidamente, pelo que tinha de acrescentar quase todas as semanas o líquido anticongelante, tendo-lhe sido dito que o custo da reparação desse sistema era de € 2.500; (ii) sequeentemente, a marca detectou um outro problema no motor do automóvel, que, na data da dedução da reclamação (29/9/2022), iria ser avaliado e para cuja reparação seria apresentado orçamento.

Em 3/3/2023, o reclamante fez juntar aos autos uma factura/recibo datada de 24/1/2023, onde consta a quantia de € 5.128,75 como sendo a do custo total por ele suportado para reparar o motor do veículo.

A reclamada contestou, alegando, em síntese:

- Estando excluída a arbitragem necessária ou potestativa, em face do valor total do pedido formulado pelo reclamante, a reclamada opõe-se a que o conflito seja dirimido neste Tribunal Arbitral, cuja incompetência, como tal, invoca, nos termos do art. 14º/2, da Lei 24/96;

- A invocada anomalia (e sua reparação, nos seus diversos aspectos) advinda da queima da junta da cabeça de motor é devida ao sobreaquecimento do motor decorrente do uso errado e abusivo por parte do reclamante, ao insistir na utilização do veículo a despeito de aviso de temperatura ao ponto de queimar a dita junta; o reclamante também não respeitou a condição específica da garantia que lhe foi prestada, não tendo realizado as revisões necessárias de 5.000 km em 5.000 Km junto das oficinas da reclamada.





REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA

CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO

TRIBUNAL ARBITRAL

No início da audiência, o reclamante quantificou em € 6.627 o valor global da sua pretensão nestes autos, mas, ouvido sobre a exceção da incompetência arguida pela reclamada, declarou reduzir para o montante global de € 5.000 esse valor, do qual relacionou a quantia de € 1.500 ao defeito por ele alegado quanto ao sistema de refrigeração e a parte restante (€ 3.500) à segunda das anomalias por ele evocadas.

*

Inexistem nulidades, exceções ou outras questões prévias de que cumpra conhecer e que obstem ao conhecimento de mérito, sendo que a apreciação da aduzida pela reclamada quanto à incompetência do Tribunal ficou prejudicada com a redução do valor do pedido que o reclamante consumou em audiência.

II-FUNDAMENTAÇÃO

OS FACTOS

Provou-se apenas a seguinte factualidade:

1) Em 26/6/2021, o reclamante adquiriu à reclamada, pelo preço de € 9.500, um automóvel da marca “**██████████**”, matriculado (**██████████**) pela primeira vez em 30/8/2011, mas que, segundo lhe asseverou a segunda, estava em bom estado e não tinha problemas.

2) Na mesma data, reclamante e reclamada acordaram por escrito em delimitar ao período de um ano a garantia de motor e caixa de velocidades do veículo, apenas exercitável na oficina da segunda e sob a condição de aquele o submeter a revisões na mesma oficina, de 5.000 em 5.000 Km.

3) Uma semana após a referida aquisição, a viatura apresentou baixo nível do líquido do refrigerador, sendo o reclamante e sua mulher aconselhados por funcionário da reclamada a suprir com o adicionamento desse líquido a dita falha, que, no entanto, persistiu e desencadeou a posterior ida do automóvel à oficina da reclamada, onde uma intervenção tida por funcionário desta evitou o reenchimento de tal líquido durante lapso de tempo não determinado.

4) Em 6/5/22, mediante mensagem telefónica remetida à reclamada, a mulher do reclamante comunicou que as luzes indicadoras amarelas do automóvel permaneciam ligadas e o mesmo não permitia ultrapassar os 35 km/hora, tendo sido a anomalia, devida a acumulação de partículas, entretanto solucionada pela reclamada.





REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA

CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO

TRIBUNAL ARBITRAL

5) Em Agosto de 2022, o reclamante comunicou à reclamada o anómalo funcionamento do motor da viatura que esta lhe fornecera e, posteriormente, remeteu-lhe um documento emitido pela representante da marca “██████████” alusivo à reparação de que aquela carecia.

6) Em 7/10/22 e 24/1/2023, o reclamante pagou à representante da marca “██████████” as quantias de € 1.499,76 e de € 5.128,75, respectivamente, para a mesma efectuar as reparações discriminadas nas facturas de fls. 67 e 109/110.

7) A representante da marca “██████████” declarou que, em Outubro de 2022, a dita viatura apresentava perda de líquido de refrigeração e fuga de óleo do motor, devido às seguintes anomalias, entretanto resolvidas:

- Falange da cabeça do motor com falta de estanquicidade
- Radiador de chauffage anulado
- Derrame de óleo do motor pela tampa de válvulas
- Radiador obstruído por falta de qualidade do líquido de refrigerante usado
- Falta de estanquicidade do líquido de refrigerante no permutador do óleo
- Termostato bloqueado
- Bomba de água com palhetas partidas
- Cabeça do motor com empeno
- Bloco do motor com empeno
- Válvula EGR com sinais de aberta, sendo originalmente seladas

8) Após a data da mencionada aquisição, até à qual percorrera 158.150 Km, o automóvel registava 180.252 km, em 7/10/22, e 188.031 km, em 24/1/23.

9) O reclamante não apresentou a viatura na oficina da reclamada para qualquer revisão.

*

Com interesse para a decisão, não se provou que, antes da data mencionada no item 5), o reclamante haja comunicado à reclamada, para além do que consta nos itens 3) e 4), qualquer anomalia no funcionamento do motor da viatura e, nomeadamente, que o sistema de refrigeração desta tinha deixado de funcionar logo na semana posterior à aquisição aludida em 1).

*

Para ter por processualmente adquirida a realidade fáctica descrita, o Tribunal formou a sua convicção a partir do exame e análise crítica do teor dos documentos incorporados nos autos (não impugnados pelas partes) – com particular saliência para os de fls. 20 e 45 (garantia), 46 e referente





REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA

CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO

TRIBUNAL ARBITRAL

à inspecção junto na audiência (propriedades do veículo), 67, 109/110 e 111 (emitidos pela representante da marca “██████████”, sendo os 2 primeiros facturas e o último a declaração a que alude o item 7) e as cópias (juntas na audiência) captadas de mensagens telefónicas trocadas entre a mulher do reclamante, ██████████, e um funcionário da reclamada – conjugado com os teores das declarações do reclamante e da sua mulher e do depoimento da testemunha ██████████, vendedor ao serviço da reclamada, aquelas e este prestados na audiência de julgamento.

O confronto de tais elementos probatórios gerou, por um lado, a percepção tida em audiência de serem os mesmos confluentes, no essencial, com a realidade tida por provada e, por isso e por ser esta conforme com as regras da experiência comum, plenamente convincentes da respectiva verificação, bem como, por outro lado, a fundada dúvida sobre a possibilidade de afirmação da efectiva realização de reclamações sobre as anomalias ora em questão em momento anterior a Agosto de 2022, tal como era alegado pelo reclamante, e daí que tal ponto factual tenha sido resolvido a favor da reclamada, ponderando que esta logrou demonstrar o vertido no item 5), dada a relativa consistência do mencionado depoimento testemunhal sobre este conspecto, aliada à ausência de qualquer suporte documental daquela alegação do reclamante.

*

O DIREITO

Estamos perante um contrato de compra e venda previsto no art. 874º do CC e que deve ser considerado de consumo, atento o disposto no art. 2º/1 da Lei 24/96 (de 31/07), celebrado entre o reclamante, comprador/consumidor, e a reclamada, vendedora profissional.

A referida Lei 24/96, diploma base, para além de reiterar a incumbência constitucionalmente cometida ao Estado de defesa do consumidor e o reconhecimento do direito deste à qualidade dos bens e serviços e à protecção da saúde e da segurança física, afirma o direito à protecção dos seus interesses económicos e o direito à informação, entre outros – procurando a igualdade material dos intervenientes nas relações jurídicas de consumo, a lealdade e a boa fé, nos preliminares, na formação –, e ainda que, na vigência dos contratos, o fornecedor de bens que, por ex., viole o dever de informar responde pelos danos que causar ao consumidor (cf. art. 1º, 3º, 4º, 5º, 8º e 9º).

Nos termos dos arts. 4º e 8º da mesma Lei, os *«bens e serviços destinados ao consumo devem ser aptos a satisfazer os fins a que se destinam e a produzir os efeitos que se lhes atribuem, segundo as normas legalmente estabelecidas, ou, na falta delas, de modo adequado às legítimas*





REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA

CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO

TRIBUNAL ARBITRAL

expectativas do consumidor», devendo, para tanto, o fornecedor de bens (ou prestador de serviços), informá-lo, «de forma clara, objectiva e adequada, a não ser que essa informação resulte de forma clara e evidente do contexto, nomeadamente sobre as características principais dos bens ou serviços, tendo em conta o suporte utilizado para o efeito e considerando os bens ou serviços em causa».

E, tratando-se de uma venda de bens de consumo, também resulta do art. 2º do DL 67/2003, de 8 de 8/4 (este diploma, já posteriormente alterado pelo DL 84/2008 de 21/05 e 9/2021 de 29/1, procedeu à transposição da Directiva 1999/44/CE, de 25/5/1999, e visou a regulamentação da venda e outros contratos de consumo) ⁽¹⁾, que o «vendedor tem o dever de entregar ao consumidor bens que sejam conformes com o contrato de compra e venda», o que se presume não suceder se se verificar, entre outros, algum dos seguintes factos: «a) Não serem conformes com a descrição que deles é feita pelo vendedor ou não possuírem as qualidades do bem que o vendedor tenha apresentado ao consumidor como amostra ou modelo; b) Não serem adequados ao uso específico para o qual o consumidor os destine e do qual tenha informado o vendedor quando celebrou o contrato e que o mesmo tenha aceite; c) Não serem adequados às utilizações habitualmente dadas aos bens do mesmo tipo; d) Não apresentarem as qualidades e o desempenho habituais nos bens do mesmo tipo e que o consumidor pode razoavelmente esperar, atendendo à natureza do bem e, eventualmente, às declarações públicas sobre as suas características concretas feitas pelo vendedor, pelo produtor ou pelo seu representante, nomeadamente na publicidade ou na rotulagem.»

Isto é, exige-se que os bens ou serviços não sofram de vício que os desvalorize ou impeça a realização do fim a que se destinam e que tenham as qualidades asseguradas pelo fornecedor ou necessárias para a realização daquele fim.

Estipula o art. 3º/1 do aludido DL 67/2003 que o «vendedor responde perante o consumidor por qualquer falta de conformidade que exista no momento em que o bem lhe é entregue».

E, independentemente de culpa do fornecedor, em caso de falta de conformidade do bem com o contrato, «o consumidor tem direito a que esta seja repostada sem encargos, por meio de reparação ou de substituição, à redução adequada do preço ou à resolução do contrato» (cf. art. 4º/1 do DL 67/2003, bem como «à indemnização dos danos patrimoniais e não patrimoniais

1 Ao caso aplicável, apesar de se tratar de um diploma entretanto revogado pelo DL 84/2021, de 18/10, que procedeu à transposição da Directiva (UE) 2019/771, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 20 de Maio de 2019, relativa a certos aspectos dos contratos de compra e venda de bens, e visou reforçar os direitos dos consumidores na compra e venda de bens de consumo.





REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA

CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO

TRIBUNAL ARBITRAL

resultantes do fornecimento de bens ou prestações de serviços defeituosos» (art. 12º/1, da Lei 24/96), aqui não peticionados pelo reclamante.

Recai sobre o consumidor o ónus da prova da falta de conformidade com o convencionado no contrato existente no momento em que o bem lhe foi entregue (cf. art. 342º/1 do CC). Porém, as *«faltas de conformidade que se manifestem num prazo de dois ou de cinco anos a contar da data de entrega de coisa móvel corpórea ou de coisa imóvel, respectivamente, presumem-se existentes já nessa data, salvo quando tal for incompatível com a natureza da coisa ou com as características da falta de conformidade»* [nº 2 do art. 3º do DL 67/2003 (considerando a dificuldade da prova da anterioridade da existência do defeito, o legislador, neste preceito, estabeleceu uma presunção a favor do consumidor)].

No caso, atendendo à matéria de facto provada, o veículo fornecido pela reclamada começou, pouco tempo após, a apresentar baixo nível do líquido do refrigerador, pelo que, tudo indica que tal produto sofria dum vício que o desvalorizava – o atinente ao sistema de refrigeração –, não tendo, pois, a qualidade assegurada pela reclamada e de que o reclamante estaria à espera, considerando também o preço que por ele pagou. Tratando-se, assim, de uma falta de conformidade, ainda que a factualidade assente não consinta uma pronúncia clara quanto ao grau da respectiva relevância, impõe-se a aplicabilidade do regime definido pelo citado complexo normativo ao presente litígio.

Uma vez que a referida desconformidade já existia, logicamente, à data da celebração do contrato, não haveria que aferir dos pressupostos para a eventual actuação da presunção plasmada no citado nº 2 do art. 3º daquele diploma, sendo certo que, de todo o modo, a desconformidade foi constatada pelo reclamante e por ele revelada à reclamada em Agosto de 2022, por isso, dentro do prazo de 2 anos.

O mesmo não se poderá dizer quanto à anomalia posteriormente detectada no motor, uma vez que, decorrendo do posterior sobreaquecimento do motor, as características de uma tal falta de conformidade seriam incompatíveis com a sua existência já na data da entrega do bem. Independentemente do completo decurso do prazo de garantia ao caso aplicável, o que poderia aqui suscitar-se, sim, é a questão de saber se não se verificaria um nexo de causalidade adequada entre o vício original atinente ao sistema de refrigeração e a subsequente anomalia do motor, uma vez que se evidenciasse que sem aquele vício não teria ocorrido tal sobreaquecimento.





REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA

CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO

TRIBUNAL ARBITRAL

Contudo, o citado diploma condiciona o exercício dos direitos nele consagrados à observância de determinados prazos.

Desde logo, tratando-se de bem móvel, o comprador, para exercer os direitos supra enunciados, deve, sob pena de caducidade, denunciar ao vendedor a falta de conformidade num prazo de 2 meses a contar da data em que a tenha detectado e de seguida exercê-los no prazo de 2 anos a contar da data dessa denúncia (cf. o disposto no art. 5º-A, nºs 2 e 3, do mesmo diploma).

O mesmo diploma, no que diz respeito a prazos, também prevê um prazo de garantia, ou seja, o lapso de tempo durante o qual, manifestando-se alguma falta de conformidade, poderá o consumidor exercer os direitos que lhe são reconhecidos e que é fixado em dois e cinco anos a contar da recepção da coisa pelo consumidor, consoante a coisa vendida seja móvel ou imóvel (art. 5º), mas, tratando-se de coisa móvel usada, esse prazo pode ser reduzido a um ano, por acordo das partes, tudo sem prejuízo das “garantias” voluntariamente oferecidas pelo vendedor, pelo fabricante ou por qualquer intermediário, *«de reembolsar o preço pago, substituir, reparar ou ocupar-se de qualquer modo de um bem de consumo, no caso de este não corresponder às condições enumeradas na declaração de garantia ou na respectiva publicidade»*, nos termos dos arts. 1º-B/g) e 9º.

No caso, o reclamante aceitou a proposta da reclamada de reduzir a um ano o prazo de garantia do bem que lhe vendeu.

A reclamada alegou que o demandante reclamou aqui a indemnização da invocada desconformidade sem respeitar as condições convencionadas quanto ao prazo de garantia.

Alegada a extemporaneidade em tais termos, ainda que estes emirjam um tanto fluidos ou com um duplo desiderato argumentativo, não poderá deixar de se considerar efectivamente suscitada a questão da caducidade do direito exercido pelo reclamante.

E, com efeito, considerando apenas a factualidade assente – como não poderia deixar de ser –, o reclamante não só optou por não exercitar na oficina da reclamada a garantia de que beneficiava, não tendo, nomeadamente, aí submetido o veículo a revisões (de 5.000 em 5.000 Km), vindo, depois, a socorrer-se logo do concurso de uma terceira entidade (a representante da marca) para solucionar as anomalias que o afectavam, como apenas em Agosto de 2022 apresentou à reclamada a denúncia da desconformidade (que aqui invoca) atinente ao sistema de refrigeração, muito depois de decorridos 2 meses após a sua constatação no início de Julho de 2021.

Assim, uma vez que, até àquela efectiva denúncia (Agosto de 2022), da factualidade inserta nos itens 3) e 4) somente se extraem, com segurança, alusões ao nível do líquido do refrigerador e à





REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA

CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO

TRIBUNAL ARBITRAL

acumulação de partículas, haverá que concluir-se que o reclamante não respeitou o primeiro daqueles dois requisitos temporais.

Destarte, falece a pretensão do reclamante à indemnização.

III-DECISÃO

Pelo exposto, julgo totalmente improcedente a reclamação apresentada por [REDACTED] e, consequentemente, absolvo a reclamada [REDACTED] do pedido nela formulada.

Sem custas.

Notifique.

Funchal, 12/3/22

Alexandre Reis

