



REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA

CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO

TRIBUNAL ARBITRAL

P. n.º 1759/23

## SENTENÇA

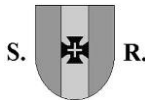
### I - RELATÓRIO

██████████ pediu que “██████████” fosse condenada a restituir-lhe o valor de € 4.999, para redução do preço que lhe pagou (€ 27.886,69) pelo ██████████ ██████████, que lhe adquiriu em 30/05/2023, ou a aumentar o período de garantia total (de motor e eletrónica) em mais 5 anos, bem como a fornecer-lhe o *kit* de reparação de pneu e *pack* de iluminação (faróis de nevoeiro), que não equipavam a viatura. Para tanto, alegou, em suma, que o veículo não correspondeu à suas legítimas expectativas, uma vez que solicitou à reclamada, claramente, que pretendia um veículo com peças originais ██████████, fabricado na Alemanha, e verificou, depois, que, no *chassis* e no motor do mesmo, existem símbolos alusivos à ██████████ e ██████████, pelo que a reclamada agiu de má fé, uma vez que apenas a “carcaça” do bem é da marca solicitada.

A reclamada contestou, aduzindo: (i) no ramo dos fabricantes de automóveis, é prática comum e de conhecimento público a promiscuidade entre marcas pertencentes a conglomerados, como é o (██████████) que detém a ██████████, a ██████████, a ██████████ e a ██████████, entre outras, e daí as peças se encontrarem identificadas com diversos símbolos, como acontece em algumas das que englobam o veículo da ██████████, que detém símbolos com referência também à ██████████ e à ██████████, sendo os próprios fabricantes a anunciar essas características dos automóveis como uma mais-valia, dado serem utilizadas as melhores componentes e *know-how* e, dessa forma, o resultado ser melhor; (ii) o veículo adquirido pela reclamante é exactamente o que ela queria e com os parâmetros da marca e todas as peças originais para o respectivo modelo, tal como projectadas pelos engenheiros quando pensaram no veículo, incluindo as componentes de outras marcas, por as considerarem pertinentes para o mesmo, aproveitando a sua qualidade; (iii) o carro foi entregue à reclamante com os extras que a mesma pediu e pagou, nos quais não se incluíam os ora pretendidos.

\*





REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA

CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO

TRIBUNAL ARBITRAL

*ARR*

Inexistem nulidades, excepções ou outras questões prévias de que cumpra conhecer e que obstem ao conhecimento do mérito da causa.

Fixo a este procedimento o valor de € 4.999.

## II-FUNDAMENTAÇÃO

### OS FACTOS

Provou-se apenas a seguinte factualidade:

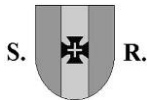
- 1) Em 30/05/2023, a reclamante adquiriu à reclamada, pelo preço de 27.886,69, um veículo [REDACTED], em que existem componentes identificadas com símbolos das marcas [REDACTED] e [REDACTED].
- 2) No ramo dos fabricantes de automóveis, é prática comum e de conhecimento público a promiscuidade entre marcas pertencentes a grupos como é o que detém, entre outras, a [REDACTED], a [REDACTED] e a [REDACTED], tendo em vista a utilização das melhores componentes, e daí estas virem a ser identificadas com os símbolos das respectivas marcas.
- 3) O veículo adquirido pela reclamante tem os parâmetros da marca e todas as peças originais para o modelo que ela encomendou, tal como projectadas pelos engenheiros quando o pensaram, incluindo as componentes de outras marcas, por as considerarem pertinentes para o mesmo, aproveitando a sua qualidade.
- 4) O automóvel foi entregue à reclamante com os extras que a mesma pediu e pagou, nos quais não se incluíam os ora pretendidos.

Com interesse para a decisão, não se provou que a reclamante, ao encomendar o veículo, tivesse dito à reclamada que pretendia que o mesmo fosse fabricado na Alemanha só com peças da marca [REDACTED].

\*

Para ter por processualmente adquirida a realidade fáctica descrita, o Tribunal formou a sua convicção a partir do exame e análise crítica da conjugação do teor dos documentos juntos aos autos (não impugnados pelas partes) com o das declarações de [REDACTED], representante da reclamante, e da representante da reclamada, bem como com o dos depoimentos das testemunhas [REDACTED], [REDACTED] e [REDACTED], respectivamente, vendedor, chefe de vendas e director-





REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA

CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO

TRIBUNAL ARBITRAL

ARR

geral da reclamada. Todos estes elementos, no essencial concordantes e entre si conjugados, confluíram consistentemente para a afirmação daquela realidade, dada a sua conformidade com a lógica e as regras da experiência comum, seguramente asseverada pela referida testemunha [REDACTED], que, no circunstancialismo em causa, tratou com a reclamante os trâmites do negócio, dando, detalhadamente, consistentes informações sobre o neles sucedido e que, nomeadamente, negou que aquela alguma vez tenha dito que queria “só [REDACTED] e da Alemanha”.

\*

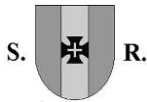
### O DIREITO

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 a reclamante, compradora/consumidora, 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 na vigência dos contractos –, e que o profissional (fornecedor de bens ou serviços) que, por ex., viole o dever de informar responde pelos danos que causar ao consumidor (cf. art. 1º, 3º, 4º, 5º, 8º e 9º).

Resulta dos arts. 1º, 3º, 5º e 6º a 9º do DL 84/2021, de 18/10 (este diploma, que veio revogar o precedente DL 67/2003 de 8/4, 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) que o vendedor tem o dever de entregar ao consumidor bens «*conformes com o contrato de compra e venda*», o que vale por dizer que os bens terão de, nomeadamente, corresponder «*à descrição, ao tipo, à quantidade e à qualidade*» e que detenham «*a funcionalidade, a compatibilidade, a interoperabilidade e as demais características previstas no contrato*». Isto é, exige-se que os bens ou serviços tenham as qualidades asseguradas pelo fornecedor ou necessárias para a realização daquele fim, determinado pelo objecto do contrato, também aferido pelo conteúdo das negociações conducentes à sua





REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA

CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO

TRIBUNAL ARBITRAL

ARR

formação, à luz dos princípios da lealdade e da boa fé que, sobremaneira, se impõem nas relações jurídicas de consumo, tanto nos preliminares como na formação do contrato.

Estipula o art. 12º/1 do mesmo DL que o *«profissional é responsável por qualquer falta de conformidade que se manifeste no prazo de três anos a contar da entrega do bem»*.

E, independentemente de culpa do fornecedor, em caso de falta de conformidade do bem com o contrato, *«o consumidor tem direito à reposição da conformidade, através da reparação ou da substituição do bem, à redução proporcional do preço; ou à resolução do contrato»* (cf. art. 15º/1 do DL 84/2021, bem como *«à indemnização dos danos patrimoniais e não patrimoniais resultantes do fornecimento de bens ou prestações de serviços defeituosos»* (art. 12º/1, da Lei 24/96), aqui não peticionada pela reclamante.

Estando, como se disse, perante uma relação obrigacional estabelecida no âmbito do dito contrato (de consumo), há que não olvidar que o devedor (só) cumpre a obrigação quando realiza a prestação a que está vinculado, como estatui o art. 762º do CC.

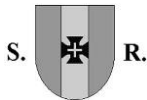
Contudo, recaindo sobre o consumidor o ónus da prova da falta de conformidade com o convencionado no contrato (cf. art. 342º/1 do CC), é indiscutível que essa prova não foi feita.

Para obter o reconhecimento da pretensão formulada nestes autos, a reclamante invocou apenas que a viatura que a reclamada lhe forneceu não estava equipada com *kit* de reparação de pneu e *pack* de iluminação, bem como a frustração da expectativa que criou com a celebração do contrato, consistente na obtenção de uma viatura integralmente equipada com peças da marca ■■■ fabricadas na Alemanha e aí montadas.

Ora, quanto aos referidos *kit* e *pack*, a reclamante não logrou provar a desconformidade ou causa de pedir invocada (cf. item 4).

E a frustração daquela expectativa não estriba qualquer direito, pois radica num mero estado psicológico e subjectivo, o qual, aliás, a factualidade até evidencia ser totalmente estranho e inoponível à boa fé da outra contraente. Conhecida que é a realidade sobre o fabrico de automóveis em série, a que aludem os itens 2) e 3) da factualidade, até seria, quiçá, irrealizável a expectativa da entrega dum veículo construído especialmente para a reclamante, fora das linhas de fabrico normalmente usadas pelo grupo a que pertence a marca ■■■ e, muito menos, ao preço corrente de mercado dos produzidos em linhas de montagem.





REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA

CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO

TRIBUNAL ARBITRAL

*ARR*

Mas, o que aqui releva é que a reclamante não demonstrou que tivesse dado à reclamada quaisquer indicações relacionadas com essa sua expectativa e se o tivesse feito seria, de todo, incrível que obtivesse desta uma manifestação de vontade confluyente com a sua, no sentido da entrega dum veículo construído especialmente para ela.

Nesse contexto contratual, também a existência de símbolos alusivos à [REDACTED] e à [REDACTED] no *chassis* e no motor (ou noutras componentes) do veículo adquirido pela reclamante não configura a verificação da invocada desconformidade.

Assim, improcede a pretensão da reclamante.

### III-DECISÃO

Pelo exposto, julgo improcedente a reclamação apresentada por [REDACTED] e, por consequência, absolvo a “[REDACTED]” do pedido contra ela formulado.

Sem custas.

Notifique.

Funchal, 6/1/24

*Alexandre Reis*

Alexandre Reis

