



Sta
670/25

SENTENÇA

1 - Perante a verificação de desconformidade da coisa adquirida pelo consumidor, este tem direito, além do mais, a obter a reparação ou substituição do bem, nos termos do art. 15º, nº 1, al. a), do DL nº 84/21, de 18-10.

2 – A verificação de alguma desconformidade não confere ao adquirente o direito de imediatamente agir no sentido da reparação do bem pelos seus próprios meios, com posterior exigência do montante despendido, particularmente numa situação em que exista uma garantia de reparação cuja execução obedeça a uma prévia tramitação tendente à verificação da desconformidade.

_____ apresentou reclamação contra _____
_____.

Alegou que no dia 27-12-23, adquiriu um automóvel usado Mercedes SLK 200 K à reclamada, por € 13.450,00.

No próprio dia em que recebeu o veículo deparou-se com a luz do motor acesa, pelo que contactou telefonicamente a reclamada, através do seu vendedor [REDACTED], informando-a acerca do sucedido, para verificação/reparação ao abrigo da garantia.

A Reclamada referiu que iria indicar a oficina para reparação das eventuais anomalias, mas o Reclamante nunca recebeu qualquer orientação por parte da Reclamada.

Após várias tentativas de contacto telefónico sem sucesso e tendo sido detetadas várias necessidades de reparação, decidiu assumir os custos de reparação no representante oficial da marca, no valor de € 2.180,01.

O Reclamante agiu de boa fé e em conformidade com o expectável, pois informou a Reclamada das anomalias e aguardou que esta indicasse a oficina para proceder à reparação, mas a Reclamada, além de não indicar a oficina, ignorou as diversas tentativas de contactos telefónicos, pelo que o Reclamante viu-se obrigado a proceder à reparação a 29-4-24, tendo aguardado cerca de 4 meses pela resposta da Reclamada que nunca chegou.



A Reclamada alegou que o Reclamante não procedeu devidamente, e não teve hipóteses de averiguar quais as eventuais não conformidades e necessidades de reparação, considerando que não deve assumir qualquer custo.

Pretende o Reclamante ser ressarcido do valor de € 2.180,01 que pagou com a reparação das anomalias de forma a repor a conformidade do bem.

A Reclamada contestou e alegou que o primeiro contacto do Reclamante após a receção da viatura, em 10-1-24, ocorreu através de uma chamada para o Sr. [REDACTED], na qual foi relatado o acendimento da luz do motor pouco tempo após a chegada do veículo à Madeira.

O colaborador da Reclamada aconselhou o Reclamante a proceder à verificação da causa desse alerta, não tendo sido recebida qualquer resposta posterior sobre o assunto.

Decorrido um período de dois meses, em 12-3-24, o Reclamante voltou a contactar o *stand*, mas não fez qualquer menção ao problema anteriormente reportado com a luz de motor, levando a presumir que se tratava de um erro esporádico já ultrapassado.

Posteriormente, em 2-5-24, sem qualquer aviso prévio, o Sr. [REDACTED] recebeu, via Facebook, três imagens de faturas relativas a uma reparação efetuada na viatura Mercedes, cuja despesa foi assumida integralmente pelo Reclamante sem qualquer contacto prévio com a Reclamada.

Em nenhum momento o Reclamante solicitou autorização para efetuar a reparação ou questionou sobre os procedimentos necessários para acionar a garantia.

Conforme indicado na pág. 5 do manual da garantia, o veículo deveria ter sido previamente submetido a uma peritagem para validação da avaria e determinação da sua origem. Esse procedimento obrigatório não foi respeitado pelo Reclamante, o que constitui incumprimento das normas do contrato de garantia.

Dessa forma, o problema poderia ter sido devidamente resolvido caso a garantia tivesse sido acionada nos termos contratuais. Contudo, o Reclamante optou unilateralmente por proceder à reparação sem seguir os trâmites obrigatórios, não permitindo à empresa qualquer possibilidade de intervenção.

A Reclamada sempre esteve disponível para contacto, seja por telefone, redes sociais ou *e-mail*, não havendo qualquer registo de solicitação do Reclamante relativamente ao acionamento da garantia antes da realização da reparação.

O Reclamante agiu de forma unilateral e em desacordo com os procedimentos exigidos, não existindo fundamento para qualquer pedido de ressarcimento por parte da Reclamada, uma vez que não houve recusa de assistência.

II - Factos provados:



REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA
CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO
TRIBUNAL ARBITRAL

No dia 27-12-23, o Reclamante adquiriu um automóvel usado Mercedes SLK 200 K à Reclamada, por € 13.450,00, tendo sido acordada a garantia que resulta do doc. de fls. 14 e ss.

No próprio dia em que recebeu o veículo deparou-se com a luz do motor acesa, pelo que, em 10-1-24, contactou telefonicamente o vendedor da Reclamada, [REDACTED], informando-a acerca do sucedido, para verificação/reparação ao abrigo da garantia.

O referido [REDACTED] referiu que iria indicar a oficina para reparação das eventuais anomalias, mas o Reclamante nunca recebeu dele qualquer informação posterior.

Após várias tentativas de contacto telefónico com o referido [REDACTED], sem sucesso, tendo sido detetadas várias necessidades de reparação no representante oficial da marca, o Reclamante, cerca de 5 meses depois da aquisição do veículo, decidiu assumir os custos de reparação, no valor de € 2.180,01.

Em Maio de 2024, o Reclamante enviou para a Reclamada faturas relativas à reparação do veículo.

O Reclamante apenas procurou contactar o referido [REDACTED], não tendo entrado em contacto com a própria Reclamada, através de outros canais, designadamente para assegurar se poderia ser acionada a garantia que fora contratada com a Reclamada.

De acordo com a garantia, o veículo deveria ter sido previamente submetido a uma peritagem para validação da avaria e determinação da sua origem.

Os factos apurados resultaram fundamentalmente do documento de garantia junto aos autos e das declarações prestadas pelo reclamante e pelo sócio-gerente da Reclamada.

IV - Apreciação do caso:

Preenchida que está o condicionalismo para a intervenção deste tribunal arbitral (*u.g.* relação de consumo, valor do processo e jurisdição territorial), cumpre apreciar se deve ou não ser atendida a reclamação que foi apresentada.

Para o efeito rege fundamentalmente o que está previsto no DL n.º 84/21, de 18-10, sendo certo que se pode dar por adquirida a existência de uma desconformidade do bem adquirido (veículo automóvel), dentro do prazo legal de garantia.

Quer em função do contrato de garantia quer de acordo com o regime que consta daquele diploma legal, a deteção de alguma desconformidade não confere ao comprador o direito de agir autonomamente.

Pelo contrário, em face de alguma desconformidade relevante, o adquirente tem o direito de optar por qualquer das vias previstas no art. 15.º, preceito no qual não se integra, em





REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA
CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO
TRIBUNAL ARBITRAL

termos mediatos, a possibilidade de agir por conta própria, procedendo à reparação e apresentando ao vendedor a respetiva fatura.

O regime que a lei prescreve passar por exigir do vendedor, por exemplo, a reposição da conformidade do bem, através da reparação ou substituição (art. 15º, nº 1, al. a)).

Alega o Reclamante que apresentou a sua reclamação a um funcionário da Reclamada e que este não deu qualquer seguimento à sua pretensão no sentido de acionar a garantia dos defeitos que o veículo apresentava.

Nos termos do nº 1 do art. 800º do CC, *“o devedor é responsável perante o credor pelos atos dos seus representantes legais ou das pessoas que utilize para o cumprimento da obrigação, como se tais atos fossem praticados pelo próprio devedor”*.

Porém, no caso concreto, o referido funcionário não deu ao Reclamante qualquer indicação no sentido de efetuar a reparação direta da viatura. Tendo-se mantido numa situação de inércia, nenhuma responsabilidade pode ser assacada à Reclamada, uma vez que o Reclamante não seguiu a tramitação que lhe era imposta pelo contrato de garantia que fora acordado. Com efeito, a mera inércia do funcionário da Reclamada não tem o significado de adesão a qualquer atuação autónoma do Reclamante à revelia do conhecimento da empresa Reclamada.

No caso concreto, pese embora o período durante o qual o Reclamante esperou por uma solução indicada pelo referido funcionário, a verdade é que, podendo e devendo fazê-lo, não atuou, como devia, diretamente junto da Reclamada. Só deste modo, então, poderiam ser extraídos alguns efeitos de uma postura porventura denegatória da reparação ou de comportamentos evasivos que supusessem a recusa de reparação.

Improcede, por isso, a reclamação.

V - Decisão:

Face ao exposto, decide-se julgar improcedente a reclamação.

Sem custas.

Funchal, 13-5-25


REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA
Governo Regional
Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo da RAM

A. Abrantes Gerales

