





REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA

CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO

TRIBUNAL ARBITRAL

Pretende a devolução do valor pago pela reparação do sensor da temperatura exterior e a reparação dos danos no banco do condutor que foram provocados pela Reclamada.

O Reclamante acrescenta ainda que perdeu a confiança na Reclamada, pelo que pretende efetuar a reparação/revisão numa oficina certificada.

Valor do sensor: € 197,70.

Valor da reparação do banco do condutor: a orçamentar (o Reclamante vai pedir orçamento à marca relativo ao valor do banco).

Foi designado dia para a audiência de julgamento, na qual o Reclamante prestou declarações e deixou expresso que a sua pretensão se reduz ao pagamento das quantias de € 197,70 (sensor de temperatura exterior) e de € 1.395,12 (correspondente à parte inferior do banco do condutor).

## II - Factos provados:

O Reclamante adquiriu à Reclamada um veículo automóvel usado [REDACTED], no dia 26-7-24.

No início de novembro de 2024, verificou a existência de “cheiro a queimado” e “discos de travão empenados”, avarias que foram resolvidas pela Reclamada com a mudança da junta da cabeça do motor e retificação dos discos de travão.

Alguns dias depois de receber o veículo, o Reclamante detetou que o sistema de ar condicionado deixara de funcionar e havia um sinal indicativo de *capot* aberto devido a uma avaria do sensor de temperatura exterior. Além disso, o sistema de mobilização do banco do condutor também estava avariado, deixando de levantar e baixar como era feito anteriormente através do acionamento do manípulo que se encontrava descaído.

Nenhuma destas avarias se verificava antes de o veículo ter entrado na oficina da Reclamada para reparação das primeiras avarias.

O Reclamante insistiu por diversas vezes junto da Reclamada para que efetuasse a reparação das avarias do sensor de temperatura e do banco do condutor, mas foi confrontado com a recusa de atendimento, falta de resposta a contactos e sucessivos adiamentos, sem que efetivamente a Reclamada efetuasse as reparações.

Já depois de ter sido apresentada a presente reclamação junto da Direção de Serviços do Consumidor, a Reclamada respondeu nos termos que constam de fls. 21, negando a sua responsabilidade em relação à reparação da avaria do sensor de temperatura e à reparação do banco do condutor.

Em face da atitude da Reclamada perante as sucessivas interpelações, o Reclamante optou por proceder à reparação da avaria referente ao sensor de temperatura exterior,





REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA

CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO

TRIBUNAL ARBITRAL

com reflexos no sistema de ar condicionado e na indicação de aviso de *capot* aberto, tendo pago o valor de € 197,70.

Encontra-se ainda por reparar a avaria do banco do condutor, a qual implica a substituição de toda a parte inferior, incluindo o sistema de elevação e de mobilização desse banco.

O Reclamante obteve da concessionária dos veículos [REDACTED] [REDACTED] um orçamento referente à reparação/substituição da parte inferior do banco do condutor no valor que consta de fls. 75, abarcando apenas as peças, no valor de € 1.395,12, incluindo IVA.

Os factos provados resultaram da audição do Reclamante que demonstrou seriedade relativamente a todas as questões relacionadas com a aquisição do veículo, com a deteção das avarias e com as múltiplas diligências que efetuou junto da Reclamada no sentido de obter a sua reparação, as quais são confirmadas pelas mensagens de WA que enviou ao funcionário da Reclamada ([REDACTED]) com quem contratara a aquisição do veículo usado e que se encontram transcritas nos autos.

Relativamente ao sensor de temperatura foi crucial o documento de fls. 14.

Já quanto ao valor das peças referentes ao banco do condutor atendeu-se ainda ao documento de fls. 75.

#### **IV - Apreciação do caso:**

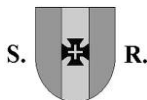
1. Tendo em conta a qualidade dos sujeitos, estamos inegavelmente perante um litígio de consumo que tem na sua génese a aquisição e posterior reparação de um veículo automóvel usado que foi vendido pela Reclamada.

A integração jurídica do caso deve ser feita especificamente nas normas do DL n.º 84/21, de 18-10, sem embargo do recurso a preceitos previstos na Lei de Defesa do Consumidor e nas normas gerais do Código Civil.

2. Suscita-se, desde logo, uma dúvida que a matéria de facto não permite clarificar e que se relaciona com a origem dos defeitos que o veículo apresentou depois de a Reclamada ter efetuado a reparação que foi solicitada a respeito do “cheiro a queimado” sentido quando o veículo circulava.

Desconhece-se se tais defeitos já existiam aquando da aquisição do veículo no estado de usado, encontrando-se ocultos, ou se, porventura, foram provocados pela posterior intervenção da Reclamada.





REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA

CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO

TRIBUNAL ARBITRAL

Independentemente dessa certificação, a responsabilidade da Reclamada não se altera, pois os direitos do consumidor perante desconformidades detetadas dentro do período legal de garantia tanto podem ser invocados com fundamento na existência de um contrato de compra e venda como no caso em que os defeitos decorram da prestação de serviços complementares, tendo em conta o disposto no art. 3º, nº 1, al. b), do DL nº 84/21.

Ademais, o Reclamante goza a este respeito da presunção legal prevista no art. 13º do DL nº 84/21.

Genérica é ainda a abrangência do direito de indemnização que, nos termos do art. 12º, nº 1, da Lei de Defesa do Consumidor, é conferido nos termos seguintes:

*“O consumidor tem direito à indemnização dos danos patrimoniais e não patrimoniais resultantes do fornecimento de bens ou prestações de serviços defeituosos”.*

**3.** A reparação dos defeitos correspondentes ao cheiro a queimado foi executada pela Reclamada que, no entanto, negou qualquer responsabilidade relativamente às desconformidades que posteriormente se revelaram, optando pela falta de resposta às sucessivas interpelações do Reclamante e, numa fase mais adiantada, pela negação pura e simples de qualquer responsabilidade.

Ora, não restam dúvidas que o veículo que foi entregue ao Reclamante depois da reparação efetuada apresentava desconformidades que não foram espontaneamente assumidas pela Reclamada e que esta continua a recusar. Recusa que tanto decorre da declaração de fls. 21, como é implicitamente resultante da atitude de inércia que demonstrou perante a sucessão de interpelações que foram feitas pelo Reclamante.

Nos termos do art. 5º do DL nº 84/21, *“o profissional deve entregar ao consumidor bens que cumpram os requisitos constantes dos arts. 6º a 9º, sem prejuízo do disposto no art. 10º”*

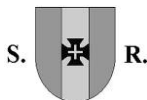
Por seu lado, nos termos do art. 12º, nº 1, *“o profissional é responsável por qualquer falta de conformidade que se manifeste no prazo de três anos a contar da entrega do bem”*, prazo este que, relativamente a bens móveis usados, pode *“ser reduzido a 18 meses”* (nº 3).

Prescreve ainda o art. 13º que *“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, salvo quando tal for incompatível com a natureza dos bens ou com as características da falta de conformidade”*. Prazo que relativamente a bens móveis usados é reduzido a um ano (nº 3).

**4.** Perante a verificação de desconformidades confere-se ao consumidor o exercício dos direitos previstos no art. 15º do DL nº 84/21.

À semelhança do que ocorre por aplicação das regras gerais que regulam a venda de coisas defeituosas ou o cumprimento defeituoso de obrigações, não é exigível que se esgotem as consequências previstas em tal normativo, nos casos em que o fornecedor dos bens ou





REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA

CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO

TRIBUNAL ARBITRAL

serviços negue terminantemente a existência de qualquer responsabilidade, como ocorre no caso concreto.

É este o entendimento corrente que designadamente se encontra expresso no Ac. da Rel. de Guimarães, de 10-7-23, 383/22, [www.dgsi.pt](http://www.dgsi.pt), e que, com citação de doutrina e jurisprudência, se transcreve:

“Concetualmente defende-se que estruturalmente a garantia obrigacional foi concebida no Código Civil considerando duas fases sucessivas do negócio: a fase estipulativa (contemporânea da formação da vontade negocial, em que o comprador adquire a coisa na errónea convicção de que seja isenta de defeitos), e a fase executiva (contemporânea da efetivação do sinalagma funcional das prestações), em que mantendo-se válido o contrato, o cumprimento imperfeito ou inexato rompe o equilíbrio prestacional, já que o credor aceitou o cumprimento, no pressuposto do seu cumprimento escorreito, impondo-se, por isso, a correção do vício, com minimização dos prejuízos sofridos, através de vários mecanismos, como sejam a reparação da coisa ou a sua substituição, a redução do preço, com eventual indemnização, por aplicação do preceituado nos artigos 911º e ss. do CC.

Efetivamente, como resulta dos arts. 916º e ss. do CC, denunciados os defeitos da coisa comprada, a lei não giza os direitos do comprador, de modo a conceder-lhe a possibilidade de providenciar pela reparação da coisa, por si ou a seu mando, com direito a ser indemnização pelo valor gasto com a reparação.

A lei estabelece, em primeira linha, o direito à reparação ou substituição, permitindo que o vendedor assegure o resultado da obrigação, ou seja, a eliminação do defeito, ou a substituição da coisa defeituosa, se tal for necessário e a coisa for fungível.

Se, apesar dessa interpelação, o vendedor nada fizer, então o comprador poderá reduzir o preço, ou resolver o contrato, se os defeitos tornarem a coisa inadequada ao fim a que se destina, sempre sem prejuízo do direito de indemnização nos termos gerais.

Todas estas soluções legais partem da referida estrutura obrigacional sinalagmática, e visam repor o equilíbrio prestacional acordado, que foi rompido com o cumprimento imperfeito ou inexato de uma das partes, repondo-o na medida do possível.

Mas para além deste dualismo estrutural ser entendido como sucessivo, por atuação do princípio da boa fé, subjacente à prossecução do equilíbrio das prestações sinalagmáticas inerentes aos contratos de compra e venda, tem a doutrina e a jurisprudência vindo a admitir que, excecionalmente, o credor possa apenas pedir a indemnização, por não haver outra alternativa que satisfaça os seus interesses.

Tal sucede nos casos de urgência na reparação, ou nos casos em que, volvido um prazo razoável, o devedor não realizar de forma definitiva e de modo útil, a prestação a que está vinculado. Nesses casos, o princípio da boa fé e da razoabilidade, traduzido no equilíbrio das prestações contratuais, determina que seja permitido ao credor executar por si ou por terceiro, a eliminação dos defeitos à custa do devedor, por aplicação do disposto no art. 828º do CC.

Parte-se assim da ideia de que o direito de primazia concedido ao vendedor relativo à eliminação dos defeitos não é absoluto. Nos casos de urgência na reparação, ou nos casos – que lhe são equiparáveis –, em que decorrido um prazo razoável, o vendedor não repara os defeitos que lhe foram denunciados, e que aceitou reparar – como foi o caso dos autos –, mantendo o comprador eternamente à espera da prestação que lhe foi anunciada, o princípio da boa fé e da razoabilidade, traduzido no equilíbrio das prestações contratuais, determina que seja permitido ao comprador reparar ou mandar reparar os defeitos denunciados, em ordem à sua eliminação, e à utilização em tempo útil das coisas compradas.





REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA

CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO

TRIBUNAL ARBITRAL

Nesse sentido se pronuncia Romano Martinez (“Cumprimento Defeituoso, em Especial na Compra e Venda e na Empreitada”, p. 379) – embora reportado às reparações urgentes -, quando menciona que “...em casos de manifesta urgência, e para evitar maiores prejuízos, é admissível que o credor, diretamente e sem a intervenção do poder judicial, proceda à eliminação dos defeitos, exigindo depois as respetivas despesas. Esta ilação tem por base o princípio do estado de necessidade (art. 339º)...” E assim tem sido decidido de forma reiterada pelo Supremo Tribunal de Justiça (como a título exemplificativo nos dão conta os Acs. daquele tribunal de 24.09.2009, de 10.07.2008, de 04.12.2007, de 13.12.2007, de 08.06.2006, e de 30.11.2004, todos disponíveis em [www.dgsi.pt](http://www.dgsi.pt)). No mesmo sentido se pronunciou o Ac. RP de 30.11.2009 (também disponível no mesmo sítio)”.

5. Neste contexto, compreende-se perfeitamente a atuação do Reclamante de agir pelos seus próprios meios quando procedeu à reparação do sensor de temperatura que era o causador do mau funcionamento do sistema de ar condicionado e do aviso de abertura do *capot* do veículo. Afinal, se assim não tivesse agido ainda agora estaria a debater-se com os efeitos que aquela avaria determinava no sistema de ar condicionado e de aviso de abertura do *capot*.

O comportamento da Reclamada perante as sucessivas reclamações justifica igualmente a pretensão do Reclamante no sentido de ser ressarcido relativamente ao custo da parte inferior do banco que se encontra avariado.

Para além das atitudes evasivas reveladas antes de ser confrontada pelo Reclamante, foi essa mesma recusa que manifestou perante a presente reclamação, tornando despicienda qualquer outra consequência que não passe pela reposição da situação em que o Reclamante ficaria se não fosse a verificação da falta de conformidade.

Uma vez que a reparação do banco do condutor importa em € 1.395,12 (conforme orçamento que o Reclamante obteve do concessionário da marca [REDACTED]), é de reconhecer ao Reclamante o direito a haver da Reclamada tal quantia correspondente ao preço das peças necessárias e que, não fora a recusa perentória da Reclamada, esta teria de desembolsar para satisfazer o direito do Reclamante à reparação da desconformidade detetada e que àquela é imputável.

**V - Decisão:**

**Face ao exposto, julga-se procedente a reclamação e condena-se a Reclamada no pagamento ao Reclamante da quantia de € 1.592,82 (€ 197,70 + € 1.395,12).**

Sem custas.

Funchal, 25-11-25

