



REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA  
GOVERNO REGIONAL  
SECRETARIA REGIONAL DA INCLUSÃO E ASSUNTOS SOCIAIS  
CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO

Reclamação nº 868/2015

## I - RELATÓRIO

[REDACTED], residente no [REDACTED]  
[REDACTED], intentou a presente reclamação contra [REDACTED]  
[REDACTED] com sede na [REDACTED], pedindo que a reclamada seja responsável pela deficiente reparação do seu automóvel.

Para tanto, alega, em síntese e com interesse para o mérito do pedido, que em 5/07/2013, na oficina da reclamada, foi substituído o turbo avariado do seu automóvel por um novo, tendo pago pelo serviço 1.964,47€.

Passados 16 meses foi diagnosticado um problema no novo turbo, que foi enviado para a Toyota no continente para proceder à sua análise, ficando o automóvel da reclamante na oficina da reclamada a aguardar o resultado, até que em 6/01/2015 a reclamada informou-a de que a Toyota não se responsabilizava por dar um turbo pois a avaria não fora causada por defeito da peça, pelo que teria de pagar um turbo novo.

A reclamante recusou pois queria ter a opinião de outra oficina idónea, a reclamada recolocou então o turbo avariado cobrando-lhe pelo serviço 93,68€, e foi a outra oficina onde se verificou que parte das peças do turbo não tinham a mesma idade pois apresentavam desgastes diferentes, e lhe fez o arranjo do automóvel.

A reclamada não apresentou contestação.

O objecto do litígio traduz-se na seguinte questão que importa apreciar e decidir: saber se a reclamante deve ser reembolsada pela reclamada dos montantes de 1.964,47€ e 93,68€, que lhe pagou pela colocação e reposição do turbo.

Valor da reclamação: 2.058,15€.



O tribunal é material e territorialmente competente.

As partes têm personalidade e capacidade judiciárias e são legítimas.

Não existem nulidades, excepções ou outras questões prévias de que cumpra conhecer e que obstem ao conhecimento de mérito.



## II-FUNDAMENTAÇÃO

### DE FACTO

Realizada a audiência de julgamento, com interesse para o mérito da causa, julgo provados os seguintes factos:

1) No dia 5/07/2013, a reclamada [REDACTED] procedeu na sua oficina à substituição do turbo avariado no veículo automóvel da reclamante, da marca Toyota Yaris, matrícula 78-AG-38, colocando-lhe um turbo novo, pagando esta 1.964,47€ por esse serviço;

2) Em 27/11/2014, por ter diagnosticado um problema no turbo colocado, a reclamante deixou o automóvel na oficina da reclamada tendo sido enviado o turbo para a Toyota no continente a fim de aí ser feito o seu exame e apurada a causa da avaria, nomeadamente se era problema dessa peça;

3) Passaram algumas semanas sem que à reclamante fosse dado conhecimento do resultado do referido exame, apesar das suas insistências, até que em 6/01/2015 a reclamada a informou de que a Toyota não se responsabilizava por dar um turbo novo porque a avaria do turbo não fora causada por defeito da peça mas sim por deficiente lubrificação;

4) Em carta datada de 8/01/2015 a reclamante expôs à reclamada o seu desagrado por aquela resposta, e, posteriormente a uma reunião com o Director de Serviços da reclamada, discordando de ter de pagar um turbo novo bem como querendo obter a opinião de outra oficina que fosse idónea, pediu-lhe que voltasse a colocar no automóvel o turbo avariado pois que a seguir o levaria dali;

5) Quando o foi levantar em 27/01/2015 foi-lhe exigido o pagamento de 93,68€ por mão de obra na recolocação do referido turbo, que pagou e motivou a reclamante a formular queixa no livro de reclamações;

6) Depois disso a reclamante levou o automóvel e foi fazer a reparação noutra local que não identificou;

7) O turbo colocado pela reclamada [REDACTED] em 5/07/2013 era novo e original da Toyota;

8) A reclamante adquiriu o automóvel em 2ª mão num stand de venda de usados, na “Auto-Chapinha”, das mudanças de óleo do mesmo era o marido que se encarregava, nunca foram feitas na oficina da reclamada, mesmo após a colocação por esta do turbo em causa, mas



**REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA**  
GOVERNO REGIONAL  
SECRETARIA REGIONAL DA INCLUSÃO E ASSUNTOS SOCIAIS  
CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO

antes por indivíduo conhecido do marido, que não identificaram, ou na oficina da empresa que lhe vendera o automóvel;

9) O problema do turbo em 27/11/2014 era proveniente da sua má lubrificação.



Não se provou que as peças que constituem o turbo colocado pela reclamada em 5/07/2013 não fossem novas. Ao invés, provou-se o contrário como consta do facto acima descrito sob o nº 7, o que só por si até dispensaria esta nota.



Quanto aos factos provados, a convicção do tribunal resulta do exame e análise crítica feita aos documentos de fls. 4, 6, 8 e 46 aceites e confirmados pelas partes, nas declarações da reclamante e representante da reclamada prestadas na audiência de julgamento em tudo aquilo em que foram concordantes quanto aos contactos havidos, sua sequência, incidências e conteúdo.

Alicerça-se também nos depoimentos da reclamante e seu cônjuge (a testemunha [REDACTED] [REDACTED]) quanto à aquisição do automóvel, mudanças de óleo, locais das mesmas, e sua reparação.

Ainda no relatório de peritagem de fls. 67 a 71, reafirmado e robustecido pelos esclarecimentos prestados pelo seu autor no decurso da audiência de julgamento a solicitação da reclamante, claro, categórico, e exuberante na conclusão de ser o turbo uma peça original da Toyota, e no depoimento da testemunha [REDACTED], [REDACTED] da reclamada, que já tal tinha afirmado e sustentado anteriormente, explicando nessa conformidade a causa da avaria do turbo, merecedor por isso de credibilidade quanto a esta matéria.

## **DE DIREITO**

Vejamos agora o mérito da reclamação.

O contrato pelo qual o proprietário de um veículo encarrega uma oficina de proceder à sua reparação, ou revisão, é um contrato de empreitada<sup>1</sup>, nos termos do art. 1207.º do Código Civil (doravante CC), que o define como o contrato pelo qual uma das partes se obriga em relação à outra a realizar certa obra, mediante um preço.

---

<sup>1</sup> Pedro Romano Martínez, in Direito das Obrigações, 3º vol, pág. 411, e Acórdão do Supremo Tribunal de Justiça (STJ) de 24/10/95, in BMJ 450.º, pág. 469.



**REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA**  
GOVERNO REGIONAL  
SECRETARIA REGIONAL DA INCLUSÃO E ASSUNTOS SOCIAIS  
CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO

É essa, justamente, a espécie desenhada pelos factos provados, em que o trabalho a realizar pela reclamada, mediante remuneração da reclamante, foi a reparação do dito automóvel, nesta se consubstanciando a “obra”, palavra empregue na acepção de resultado material.

Também se pode falar num contrato de empreitada de consumo, como sub-tipo do contrato de empreitada antes enunciado nalguns dos seus princípios, a partir da entrada em vigor da Lei de Defesa do Consumidor (LDC), Lei nº 24/96 de 31/07 (art. 2.º, pela referência à prestação de serviços) que enuncia as regras básicas nesta matéria, posteriormente ampliado no seu regime pelo Decreto Lei (DL) nº 67/2003 de 8/04 que transpôs para o direito português a Directiva nº 1999/44/CE, que por sua vez foi alterado e republicado pelo DL nº 84/2008 de 21/05 (art. 1.º - A, nº 2, aditado pelo art. 2.º do DL nº 84/2008).

Sumariamente, a relação de empreitada de consumo é aquela que é estabelecida entre alguém que destina a obra encomendada a um uso não profissional e outrem que exerce com carácter profissional uma determinada actividade económica, a qual abrange a realização da obra em causa, mediante remuneração (cfr. arts. 2.º, nº 1 da LDC e 1.º- B, al. a) do DL 67/2003). São estes sujeitos, com presumida desigual experiência e organização, cuja intervenção simultânea transforma um contrato de empreitada em empreitada de consumo, que justificam a aplicação dum regime especial, visando a protecção da parte considerada mais débil, o dono da obra

As normas da LDC e do DL nº 67/2003 como especiais que são derogam as normas gerais do Código Civil que com elas se mostrem incompatíveis na área da relação de consumo. Todavia, relativamente aos contratos de empreitada de consumo que não tenham por objecto a criação de uma coisa nova, nomeadamente os de simples reparação, limpeza, manutenção ou destruição duma coisa já existente, são apenas aplicáveis as regras gerais do Código Civil e as regras especiais da LDC, ficando de fora a previsão normativa do DL nº 67/2003 (art. 1.º -A, nº1)<sup>2</sup>.

Não é este, porém, o caso que nos ocupa, porquanto nele se constata o fornecimento de um bem de consumo novo, o turbo, no âmbito da aludida reparação, imputando-lhe a reclamante um defeito, uma falta de conformidade, daí que não se levantem dúvidas de estarmos perante uma relação de consumo que preenche o mencionado sub-tipo de empreitada de consumo a que é aplicável o regime definido pelo DL nº 67/2003, de 8/04.

---

<sup>2</sup> Cfr. Calvão da Silva, Venda de bens de consumo, pág. 66 e João Cura Mariano, Responsabilidade Contratual do Empreiteiro pelos Defeitos da Obra, 6ª ed., págs. 233/235, 244/245 e 270/271.



REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA  
GOVERNO REGIONAL  
SECRETARIA REGIONAL DA INCLUSÃO E ASSUNTOS SOCIAIS  
CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO

Precisado este enquadramento jurídico, refira-se que segundo o art. 4.º da LDC os bens e serviços destinados ao consumo devem ser aptos a satisfazer os fins a que se destinam e produzir os efeitos que se lhes atribuem, segundo as normas legalmente estabelecidas, ou, na falta delas, de modo adequado às legítimas expectativas do consumidor. 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.

Atendendo à matéria de facto provada, é indiscutível que o novo turbo do automóvel da reclamante, colocado pela reclamada em 5/07/2013, evidencia uma avaria passados cerca de 16 meses, mais rigorosamente em 27/11/2014. Anomalia essa que o desvaloriza, e, a ser como alega a reclamante, sem as qualidades necessárias para a realização do fim esperado e o desempenho habitual nos bens do mesmo tipo.

Deste modo, determina o n.º 1 do art. 2.º do citado DL n.º 67/2003 ter o vendedor a obrigação de entregar ao consumidor o bem em conformidade com o contrato de compra e venda, estabelecendo de seguida no n.º 2 um conjunto de presunções (elidíveis) de não conformidade com o contrato, das quais nos importa aqui particularmente a contida na alínea d)<sup>3</sup>.

Por seu turno, nos termos das disposições conjugadas dos arts. 3.º e 5.º, do referido DL são dois os requisitos da responsabilidade do vendedor: 1) existência de defeito no momento da entrega do bem ao consumidor; 2) manifestação desse defeito no prazo de 2 anos a contar da sua entrega, caso se trate de coisa móvel<sup>4</sup>.

Recai, assim, sobre o comprador o ónus da prova da falta de conformidade do bem adquirido com o convencionado na data da sua entrega e que essa falta de conformidade se revele dentro de 2 anos após a entrega do bem, se se tratar de coisa móvel, pressupostos claramente satisfeitos e demonstrados pelos factos assentes. No caso, a falta de conformidade consiste na inaptidão para funcionamento do turbo vendido e colocado, facto este incontroverso. Controverso é apenas a responsabilidade da reclamada [REDACTED], por tal defeito.

Ora, segundo o n.º 2 do artigo 3.º do citado DL 67/2003, “as faltas de conformidade que se manifestem num prazo de dois anos (...) a contar da data de entrega de coisa móvel (...)

<sup>3</sup> Presume-se que os bens de consumo não são conformes com o contrato quando: d) não apresentem as qualidades e o desempenho habituais nos bens do mesmo tipo e que o consumidor pode razoavelmente esperar (...).

<sup>4</sup> Considerando a dificuldade da prova da anterioridade da existência do defeito, o legislador, no n.º 2, do art. 3.º estabeleceu uma presunção a favor do comprador, presumindo-se a existência do defeito na data da entrega se o mesmo se manifestar num prazo de 2 anos, a contar dessa entrega, tratando-se de coisa móvel, salvo se tal for incompatível com a natureza da coisa ou com as características da falta de conformidade.



REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA  
GOVERNO REGIONAL  
SECRETARIA REGIONAL DA INCLUSÃO E ASSUNTOS SOCIAIS  
CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO

*presumem-se* existentes já nessa data, salvo quando tal for incompatível com a natureza da coisa ou com as características da falta de conformidade”.

Esta presunção legal é ilidível, e, no caso, foi ilidida pela reclamada (cfr. art. 350.º do CC). Vejamos.

A reclamante manifesta o seu insurgimento fundamentalmente por suspeitar que parte das peças que constituem o turbo colocado pela reclamada não seriam novas, tanto quanto percebemos face à diferente coloração e desgaste que apresentavam, e daí a avaria. Como esta garantisse o contrário, e argumentando que a reclamada estava a ser juiz em causa própria, a reclamante, por diversas vezes e em distintos momentos, o último dos quais no decurso da audiência de julgamento, expressou o desejo de que o aludido turbo fosse examinado por entidade estranha ao conflito, independente e idónea, para que se pronunciasse sobre a originalidade das suas peças componentes.

O Tribunal Arbitral reconhecendo indubitável utilidade na perícia pretendida, e para que a reclamante visse resolvida a sua desconfiança, foi ao encontro da sua pretensão e ordenou a perícia desejada, não sem antes colher a sua concordância quanto a perito que tivesse por idóneo.

E o relatório pericial apresentado foi categórico e de uma transbordante limpidez. O turbo não foi reconstruído, é original da Toyota, explicando-se coerentemente o porquê dessa conclusão. Explicação essa que submetida à sindicância da reclamante na 2ª sessão da audiência de julgamento ganhou valor acrescido com os esclarecimentos prestados, por lógicos, coerentes, e não infirmados.

Em suma, a perícia realizada confirmou a asserção que a reclamada [REDACTED] vinha sustentando ao longo de todo o processo, sendo forçoso concluir que a avaria do turbo não tem origem na sua estrutura, por diferenciação de idade e desgaste de algumas peças componentes, mas sim por problemas advindos de deficiente lubrificação.

Recordamos que, como os próprios declararam, era o marido da reclamante que tratava das mudanças de óleo, as quais mesmo após a aplicação do turbo em causa nunca foram feitas na oficina da reclamada, reparadora Toyota autorizada na Região Autónoma da Madeira, mas antes por um indivíduo, que curiosa e incompreensivelmente reclamante e marido não quiseram identificar<sup>5</sup>, ou na oficina da empresa que lhe vendera o automóvel (cfr. nº 8 dos factos provados). Não deixa de ser igualmente ininteligível que, em suporte da sua posição, a

---

<sup>5</sup> No decurso da audiência de julgamento, quando perguntado a esse propósito o marido respondeu que fazia as mudanças de óleo num “rapaz de confiança, que faz uns biscates” (sic), e quanto ao nome do mesmo que isso “não interessa nada para aqui” (sic).



REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA  
GOVERNO REGIONAL  
SECRETARIA REGIONAL DA INCLUSÃO E ASSUNTOS SOCIAIS  
CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO

reclamante não tenha apresentado para depor algum desses intervenientes, ou não se tenha dado ao cuidado de oferecer e juntar a facturação comprovativa de tais serviços e da reparação, o que inclusive lhe foi sugerido na primeira sessão da audiência.

Concluindo, a reclamada [REDACTED] demonstrou que a avaria foi causada pela má lubrificação do turbo (cfr. factos provados nºs 7 e 9), teve razão de ser numa sua manutenção desadequada com resultados directamente prejudiciais para o mesmo, numa palavra, resultante do mau uso da reclamante/compradora<sup>6</sup>, e não por motivo que derivasse de causa genética.

Assim sendo, ilidida que foi a enunciada presunção, e demonstrada a ausência de culpa da reclamada, a reclamante não pode exigir o reembolso das importâncias mencionadas. O mesmo aconteceria se, porventura, estivesse em causa um pedido de reparação da coisa, a sua substituição, a redução do preço ou a resolução do contrato (cfr. arts. 3.º, nº 2, 2ª parte e 4.º, nº 1 do DL 67/2003)<sup>7</sup>.

Deste modo, a pretensão da reclamante tem de improceder.



Permita-se-nos mais duas breves notas em resposta a duas pretensões formuladas, agora pelo mandatário da reclamada aquando da sua alegação oral final.

Desprovido de qualquer suporte factual e de direito, enunciou um pedido reconvenicional de condenação da reclamante em indemnização no montante de 1.000,00€.

Ora, não ignora o impetrante que o pedido reconvenicional, embora de admissão muito restrita e específica em processo arbitral mas dando de barato que o apresentado seria aceite, tem momento e lugar próprios para ser deduzido, na contestação (cfr. arts. 583.º do Código de Processo Civil *ex vi* art. 11.º, nº 2 do Decreto Legislativo Regional nº 14/2004/M), e igualmente sabe que a reclamada não ofereceu esse articulado. Tanto basta para se perceber que lhe estava já vedado formular tal pretensão, e quão intempestiva e processualmente desadequada ela surge, particularmente naquele momento sem possibilidade de contraditório da reclamante, pedra angular também no processo arbitral.

A segunda nota tem a ver com o facto de nessa mesma ocasião haver imputado à reclamante um comportamento que integraria manifesto abuso de direito. E concretizou essa sua

---

<sup>6</sup> Cfr. neste sentido, Calvão da Silva, *Venda de Bens de Consumo*, 3ª ed., pág. 78.

<sup>7</sup> Veja-se a este propósito Calvão da Silva, obra citada, págs. 80/89.



REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA  
GOVERNO REGIONAL  
SECRETARIA REGIONAL DA INCLUSÃO E ASSUNTOS SOCIAIS  
CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO

alegação por via dos transtornos causados às pessoas da reclamada que tiveram de se deslocar às sessões deste Tribunal.

Ainda, e também, sem razão.

O instituto do abuso do direito não tem nada a ver com incomodidades ou transtornos. O abuso do direito, excepção peremptória imprópria de conhecimento oficioso, está legalmente previsto em termos de ser ilegítimo o exercício de um direito quando o seu titular exceda manifestamente os limites impostos pela boa fé, pelos bons costumes ou pelo fim social ou económico desse direito (art. 334.º do CC).

Aceita o legislador a concepção objectiva, não é preciso que o agente tenha consciência da contrariedade do seu acto à boa fé, aos bons costumes ou ao fim social e económico do direito exercido. O excesso terá de ser manifesto, ou seja flagrante, claro e notório, embora não se exija uma actuação dolosa, com “*animus nocendi*”. Vale um conceito ético e objectivo de boa fé, bastando que, objectivamente, os limites do artigo 334.º tenham sido excedidos<sup>8</sup>.

Rege o instituto para as situações concretas em que é *clamorosa, sensível, evidente* a divergência entre o resultado da aplicação do direito subjectivo, de carga essencialmente formal, e alguns dos valores impostos pela ordem jurídica para a generalidade dos direitos ou, pelo menos, dos direitos de certo tipo<sup>9</sup>.

A conclusão jurídica sobre a verificação do abuso do direito em qualquer das suas modalidades deve resultar, naturalmente, da existência de factos provados que o revelem.

Verifica-se no caso em apreço, como antes se disse, que a reclamante firma a construção da sua reclamação primordialmente na invocação e forte convicção de que as peças que constituem o turbo vendido e colocado não eram novas. Como vimos, as provas produzidas, sobretudo a pericial, demonstraram não lhe assistir razão para tal suspeita, mas com esta base não ocorre qualquer excesso manifesto de limites ao exercício do direito da reclamante.

Não há, nem a reclamada o demonstra, sequer, indícios de que a reclamante tenha exercido o seu direito de forma ilegítima por, manifestamente, exceder a boa fé, os bons costumes ou o seu fim social ou económico, pelo que se dá como não comprovado o abuso de direito (art. 334.º do CC).



<sup>8</sup> Cfr. Pires de Lima e Antunes Varela, Código Civil Anotado, 4ª ed., vol. I, pág. 298.

<sup>9</sup> Antunes Varela, Revista de Legislação e Jurisprudência, Ano 128.º, pág. 241.



**REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA**  
GOVERNO REGIONAL  
SECRETARIA REGIONAL DA INCLUSÃO E ASSUNTOS SOCIAIS  
CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO

Por último, fixo a remuneração do Sr. Perito, a suportar pela reclamante, em 124,44€ (art. 17.º, nº 2 e Tabela IV do Regulamento das Custas Processuais).

### **III-DECISÃO**

Por todo o exposto, julga-se improcedente a reclamação apresentada e, consequentemente, absolve-se a reclamada [REDACTED] do pedido formulado.

Não são devidas outras custas.

Notifique.

Funchal, 15/02/17

O Juiz Árbitro

(Gregório Silva Jesus)