



Reclamação nº 1316/2019

Autemp nº 396/12


I - RELATÓRIO

[REDACTED], residente no [REDACTED],
[REDACTED], intentou a presente reclamação contra [REDACTED] com sede no [REDACTED]
[REDACTED], pedindo que esta o reembolse do valor de 71,07€ que pagou pela reparação de uma anomalia no seu veículo automóvel e o indemneze no montante de 500,00€ pelos transtornos causados.

Para tanto, alega, em síntese e com interesse para o mérito do pedido, haver adquirido à Reclamada uma viatura automóvel da marca [REDACTED], no dia 30/09/2016, pelo preço de 26.743,56€, que cedo começou a fazer um ruído quando virava a direcção, anomalia que se manteve apesar das várias reparações feitas nas instalações da oficina da Reclamada.

Descontente com a não resolução do problema, dirigiu-se a uma outra oficina que reparou o automóvel, pagou pela reparação 71,07€ e nunca mais surgiu aquele ruído.

A Reclamada apresentou contestação escrita, junta de fls. 51 a 54, na qual aceita alguns dos factos alegados pelo Reclamante, impugnando outros, e deduz um pedido reconvenicional de condenação do Reclamante no pagamento de uma indemnização de 750,00€ pelos danos morais que lhe causou por ofensa ao seu bom nome e dos funcionários que intervieram nas reparações.

O Reclamante respondeu ao pedido reconvenicional.

O objecto do litígio traduz-se nas seguintes questões que importam apreciar e decidir: pedidos do Reclamante, saber se a Reclamada deve reembolsá-lo do valor que pagou pela reparação do seu veículo numa outra oficina e indemnizá-lo no montante de 500,00€ pelos transtornos causados; quanto ao pedido reconvenicional se o Reclamante deve indemnizar a Reclamada por ofensa ao seu bom nome.

Valor da reclamação: 1.321,07€.

✦

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) A [REDACTED] é uma sociedade comercial que tem como principal escopo a compra e venda de veículos automóveis, sendo a representante oficial para a RAM, de entre outras, da marca [REDACTED].

2) Em 30/09/2016 o Reclamante adquiriu na Reclamada um veículo automóvel da marca [REDACTED] modelo [REDACTED], matrícula [REDACTED], pelo valor de 26.743,56€, com um prazo de garantia de 2 anos;

3) No dia 26/07/2017 o automóvel esteve nas instalações da oficina da Reclamada para verificar um ruído que fazia quando virava a direcção;

4) Cerca de um mês depois, em 25/08/2017, aquando da 1ª revisão, porque se mantinha, o Reclamante solicitou que verificassem de novo esse ruído;

5) Aquela anomalia não foi solucionada, pelo que o Reclamante, algumas semanas depois, levou de novo o automóvel à oficina da Reclamada para solução da mesma, situação que se repetiu pela mesma causa cerca do mês de Abril de 2018;

6) Em todas as anteriores intervenções a Reclamada procedeu a reparações informando que o problema tinha sido resolvido, mas passado algum tempo o aludido ruído voltava a aparecer;

7) Em 20/06/2018, o [REDACTED] deu novamente entrada nas instalações da oficina da Reclamada com o mesmo ruído que provinha do conjunto suspensão/direcção, tendo a Reclamada procedido então à substituição da caixa de direcção por ter dificuldades em diagnosticar a origem do ruído;

8) O automóvel foi entregue ao Reclamante depois desta reparação em 20/07/2018, mas após haver percorrido cerca de 50kms o ruído voltou a aparecer;

9) Em 23/07/2018 o Reclamante dirigiu-se às instalações da Reclamada dando conhecimento do sucedido, um membro da equipa mecânica desta acompanhou-o num curto teste de estrada onde o ruído se fez ouvir, falou então com o Eng. Mec. [REDACTED] responsável pela pós-venda, sobre as opções a tomar tendo-lhe sido dito que a única opção a tomar



REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA
Governo Regional
SECRETARIA REGIONAL DE EDUCAÇÃO
CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO DA RAM

seria a de deixar novamente o veículo nas instalações da Reclamada para se proceder a nova reparação;

10) Na mesma data, o Reclamante formulou no respectivo livro da Reclamada uma reclamação e posteriormente reportou o ocorrido à [REDACTED]

11) Não tendo obtido a resposta que desejava com estas reclamações, descontente com o sucedido, o Reclamante decidiu dirigir-se a outra oficina, [REDACTED], que procedeu a reparação desde a qual o ruído nunca mais aconteceu, tendo pago por tal o valor de 71,07€;

12) Enquanto a viatura esteve na oficina da Reclamada, ao Reclamante foi oferecida uma viatura de substituição que recusou e depois nunca tal solicitou;

13) O Reclamante está a fazer o doutoramento em Ciências do Mar, utilizando o automóvel em causa nas deslocações entre a sua residência e o local de trabalho, numa distância de cerca de 16kms, e noutros afazeres diários. Tem outro veículo automóvel que utilizou, mas porque mais pequeno por vezes importou algumas dificuldades no transporte de pessoas;

14) A Reclamada mostrou-se sempre disponível para solucionar todas as reclamações apresentadas pelo Reclamante.



Quanto aos factos provados, a convicção do tribunal resulta do exame e análise crítica feita aos documentos de fls. 6 a 11, 12, 15, 17, 18 a 20, 61 e o junto no decurso da audiência de julgamento, e nas declarações do Reclamante sobre as diversas vicissitudes porque passou com o veículo desde a sua compra, bem como nas das testemunhas oferecidas pela Reclamada, Eng. [REDACTED], responsável pela pós-venda, e [REDACTED], chefe de oficina, o primeiro acerca das reparações feitas, da resposta que deu ao Reclamante em relação às opções que este lhe pediu, e da oferta de veículo de substituição, o segundo em torno da assistência que prestou ao veículo, todos com depoimentos no decurso da audiência de julgamento serenos, objectivos e coerentes, de molde a merecerem credibilidade.

DE DIREITO

Antes do mais, debrucemo-nos sobre o valimento do pedido reconvenicional uma vez que a sua solução se nos apresenta como óbvia (cfr. art. 608.º, nº 1 do Código de Processo Civil).

A Reclamada na contestação que ofereceu deduziu pedido reconvenicional no sentido de o Reclamante ser condenado a satisfazer-lhe uma indemnização de 750,00€ pelos danos morais que

causou por ofensa ao seu bom nome e de todos os funcionários que estiveram implicados nas reparações.

Sem nos determos no referente à assumida legitimidade para tal peticionar em nome dos seus funcionários, temos que o regulamento deste Centro de Arbitragem é omissivo quanto à admissibilidade de reconvenção, mas de acordo com o disposto no nº 4 do art. 33.º da Lei nº 63/2011 de 14/12 (Lei da Arbitragem Voluntária), “*o demandado pode deduzir reconvenção, desde que o seu objecto seja abrangido pela convenção de arbitragem*”.

Ora, nos litígios de consumo a convenção de arbitragem resulta quase sempre do direito potestativo atribuído ao consumidor pelo art. 15.º da Lei nº 23/96 de 26/07 ou de adesão plena do profissional ao centro de arbitragem. O objecto da convenção de arbitragem, então, nestes casos só é definido pelo consumidor quando inicia o processo de arbitragem. Antes disso não existe ainda convenção de arbitragem.

No caso presente, estamos perante uma convenção de arbitragem resultante do exercício do direito potestativo conferido ao Reclamante quer pela adesão plena da Reclamada a este centro de arbitragem, quer por força da lei antes citada. Inexiste alguma outra convenção de arbitragem, nomeadamente celebrada pelas partes para submissão daquele pedido a esta arbitragem, de modo a que abranja o litígio que se traduz numa indemnização a favor da Reclamada pelos danos morais causados por ofensa ao seu bom nome.

Acresce que o mesmo pedido reconvenicional tem um objecto que não só é bem diverso do pedido do Reclamante, que exorbita claramente da norma que determina esta arbitragem, como inquestionavelmente não versa um conflito de consumo.

Destarte, por não se mostrar abrangido por alguma convenção de arbitragem não se admite o pedido reconvenicional.

✦

Prosseguindo, agora sobre o mérito do pedido do Reclamante, estamos perante um contrato de compra e venda nos termos do art. 874.º do Código Civil (doravante CC), celebrado entre o Reclamante, comprador consumidor, e a Reclamada, vendedora profissional, o qual, atento o disposto no art. 2.º, nº 1, da Lei nº 24/96, de 31/07 (Lei de Defesa do Consumidor) deve ser considerado contrato de consumo.

Segundo o art. 4.º, desta Lei, 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



REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA
Governo Regional
SECRETARIA REGIONAL DE EDUCAÇÃO
CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO DA RAM

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 [REDACTED] adquirido pelo Reclamante sofria de vício que o desvalorizava, não tendo a qualidade necessária para a realização do fim esperado e o desempenho habitual nos bens do mesmo tipo.

Daí que não se levantem dúvidas de ser aplicável ao presente litígio o regime definido pelo Decreto-Lei (DL) nº 67/2003, de 8/04, posteriormente alterado e republicado pelo DL nº 84/2008 de 21/05, que procedeu à transposição da Directiva 1999/44/CE, de 25/5/1999, visando a regulamentação da venda e outros contratos de consumo.

Determina este diploma no nº 1 do art. 2.º ter o vendedor a obrigação de entregar ao consumidor o bem em conformidade com o contrato de compra e venda, estabelecendo de seguida no nº 2 um conjunto de presunções (elidíveis) de não conformidade com o contrato, das quais nos importa aqui particularmente a contida na alínea d): *“Presume-se que os bens de consumo não são conformes com o contrato se se verificar algum dos seguintes factos: não apresentarem as qualidades e o desempenho habituais nos bens do mesmo tipo e que o consumidor pode razoavelmente esperar (...)”*.

A designação empregue neste diploma legal como *“falta de conformidade com o contrato”*, ou *“não conformidade do contrato”*, não corresponde a qualquer categoria autónoma, antes equivale à noção tradicional de *“defeitos”* ou *“deficiências”* do bem vendido, objecto do mesmo contrato.

Esta presunção legal é ilidível, mas, no caso, não foi ilidida pela vendedora/reclamada, pelo contrário a mesma desde sempre reconheceu a anomalia denunciada e sempre a procurou resolver nas suas oficinas.

Como condição prévia da responsabilidade do vendedor, e para além do ónus da prova da falta de conformidade do bem adquirido, que acabamos de ver estar satisfeito, recai sobre o comprador a prova de que essa falta de conformidade se revele dentro de 2 anos após a entrega do bem, se se tratar de coisa móvel (nº 2 do art. 3.º do DL nº 67/2003).

Considerando a dificuldade da prova da anterioridade da existência do defeito, o legislador, neste mesmo nº 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.



S. R.
REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA
Governo Regional
SECRETARIA REGIONAL DE EDUCAÇÃO
CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO DA RAM

A observância deste período temporal igualmente aqui se verifica, o automóvel foi adquirido em 30/09/2016 e passados poucos meses, mais precisamente em 26/07/2017, recolheu às oficinas da Reclamada com o defeito em causa, pelo que se presume que a falta de conformidade apontada, a anomalia descrita, porque perfeitamente compatível com a natureza do bem em causa, já existia no momento relevante que é o da entrega do automóvel (nº 2, 2ª parte, do art. 3.º do DL nº 67/2003).

Assim sendo, nos termos das disposições conjugadas dos arts. 3.º e 5.º, do referido DL a vendedora [REDACTED] é responsável pela falta de conformidade apontada, que, diga-se, em abono da verdade, nunca enjeitou.

Deste modo, o consumidor pode exigir, independentemente de culpa do fornecedor do bem, a reparação da coisa, a sua substituição, a redução do preço ou a resolução do contrato (cfr. arts. 2.º, nº 1, 3.º, nº 1 e 4.º, nº 1 do DL 67/2003)¹. Tem ainda direito à indemnização pelos danos patrimoniais e não patrimoniais resultantes do fornecimento de bens defeituosos (art. 12.º, nº 1, da Lei nº 24/96).

Por sua vez, para exercer esses mesmos direitos, de acordo com o que dispõe o art. 5º- A, nºs 2 e 3, do mesmo diploma, sob pena de caducidade, tratando-se ainda de bem móvel, deve o comprador 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. Estes requisitos temporais estão exuberantemente demonstrados nos factos provados, razão pela qual se têm por respeitados.

Foi na observância e acolhimento proporcionado por estes normativos que o Reclamante denunciou à Reclamada o vício apresentado pelo veículo automóvel e pediu sucessivas reparações. Face ao inêxito da sua pretensão, que se arrastou durante cerca de um ano polvilhado com cinco frustradas intervenções da Reclamada, é natural que o Reclamante tenha perdido a confiança nas oficinas daquela e procurado os serviços de uma outra oficina.

E é aqui que rigorosamente reside o dissídio entre as partes. O Reclamante entende que não deveria continuar a insistir e a aguardar pelas reparações da Reclamada, até porque pensava estar a esgotar-se o prazo de garantia, enquanto a [REDACTED] sustenta que continuava a estar disponível, ao abrigo da garantia, para proceder a todas as reparações necessárias pelo que não assistiria ao Reclamante o direito de procurar os serviços de outra oficina.

Ora, se é certo que, ao contrário do que pensava o Reclamante, os prazos de garantia e caducidade do seu direito se renovam e inicia nova contagem com cada nova entrega do veículo

¹ Veja-se, a este propósito, Calvão da Silva, Venda de Bens de Consumo, 4ª ed., págs. 103/114.



REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA
Governo Regional
SECRETARIA REGIONAL DE EDUCAÇÃO
CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO DA RAM

após a realização da reparação, é perfeitamente compreensível e aceitável que após as sucessivas tentativas frustradas das reparações efectuadas nas oficinas da Reclamada durante vários meses, e com os consequentes inconvenientes², a relação de confiança entre o Reclamante e a Reclamada se tenha interrompido e aquele não tenha estado disposto a aceitar e insistir em mais tentativas de reparação pela mesma, indo procurar nova e definitiva reparação em oficina de terceiro, de cujo custo pretende agora ser reembolsado.

Na realidade, de acordo com o princípio da boa fé (art. 762º, n.º 2, do CC), não era possível exigir do Reclamante que, em cumprimento do disposto no art. 4.º, n.º 1 do DL n.º 67/2003, continuasse extrajudicialmente a insistir com a Reclamada pela reparação do defeito, nem lhe era exigível que mantivesse confiança na mesma para execução desse trabalho. Poder-se-á afirmar que o facto de ao fim de todo aquele tempo e das várias insistências do Reclamante a Reclamada não ter conseguido a reparação esse insucesso converteu-se num verdadeiro incumprimento definitivo (art. 808.º, n.º 1 do CC)³.

Podia, por conseguinte, o Reclamante recorrer ao trabalho de terceiro e reclamar uma indemnização correspondente ao custo da eliminação do defeito, pois que o devedor que falta culposamente ao cumprimento da obrigação torna-se responsável pelo prejuízo que causa ao credor (art. 798.º do CC).

Aqui chegados, apenas mais uma palavra, para referir que não ocorre motivo para responsabilidade contraordenacional da Reclamada, nos termos dos arts. 4.º, n.º 2 e 12.º-A, n.º 1, al. a) do DL n.º 67/2003, porquanto na sua última intervenção o [REDACTED] ficou disponível para o Reclamante no prazo máximo de 30 dias.

✦

Por último, o Reclamante formulou um pedido de indemnização no montante de 500,00€ pelos transtornos causados com as reparações da Reclamada.

É hoje jurisprudência maioritária dos Tribunais Superiores a admissibilidade da ressarcibilidade dos danos não patrimoniais em sede de responsabilidade contratual, desde que merecedores da tutela do direito e preenchidos que se encontrem os respectivos pressupostos⁴.

Então, de acordo com o n.º 1 do artigo 496.º do CC, para haver lugar a indemnização por danos não patrimoniais é necessário que, “*pela sua gravidade*”, tais danos “*mereçam a tutela do*

² Quando as mesmas deveriam, inclusive, ser concretizadas com êxito em curto prazo, não superior a 30 dias (art. 4.º, n.º 2 do DL 67/2003).

³ Cfr. neste sentido Pedro Romano Martinez, Cumprimento Defeituoso em Especial na Compra e Venda e na Empretada, Coleção Teses, Almedina, págs. 383 e 389 e Jorge Morais Carvalho, Manual de Direito de Consumo, 4ª edição, pág. 289.

⁴ Também Vaz Serra, in *Reparação do Dano Não Patrimonial* (BMJ 83, pág. 104)



direito". Como sublinha Mário Júlio de Almeida Costa admite-se a plena consagração, tanto do princípio da ressarcibilidade dos danos não patrimoniais, como do critério de fixação equitativa da indemnização correspondente⁵.

Pires de Lima e Antunes Varela referem que os danos desta natureza apenas serão atendíveis se realmente assumirem patente gravidade, aferível por um padrão objectivo e não à luz de factores subjectivos⁶. Como tal, os danos não patrimoniais não se podem reduzir a meros transtornos, incómodos ou simples contrariedades sofridas pelo titular do direito, considerados ónus normalmente ligados a essa titularidade pois que apresentam um nível de gravidade objectiva insuficiente para os efeitos do n.º 1 do art. 496.⁷

A este título apenas se provou que o Reclamante utilizava o automóvel nas deslocações entre a sua residência e o local de trabalho, numa distância de cerca de 16kms, e noutros afazeres diários, mas tinha outro veículo automóvel que utilizou, embora com alguma dificuldade no transporte de pessoas porque mais pequeno, mas foi-lhe oferecida uma viatura de substituição que recusou e depois nunca tal solicitou (nº 13 dos factos provados).

Ora, estas circunstâncias não assumem, a nosso ver, a densidade normativa postulada pelo n.º 1 do art. 496.º do CC enquanto constitutivas de um dano não patrimonial cuja gravidade *mereça a tutela do direito*. Não configuram, pois, motivo bastante para fundamentar a condenação da Reclamada na questionada indemnização.

Deste modo, só em parte procede a pretensão do Reclamante.

III-DECISÃO

Por todo o exposto, julga-se parcialmente procedente a reclamação apresentada por [REDACTED] e, consequentemente, condena-se a Reclamada [REDACTED] a pagar-lhe o montante de 71,07€, a título de danos patrimoniais, absolvendo-a do outro pedido de indemnização por danos morais.

Não são devidas custas.

Notifique.

⁵ In Direito das Obrigações, Almedina, pág. 398.

⁶ In Código Civil Anotado, Vol. I, pág. 499 e Antunes Varela, Obrigações em geral, vol. I, 9ª ed., pág. 628.

⁷ Assim, a título de exemplo, os Acórdãos do Supremo Tribunal de Justiça de 11/5/98, Proc. nº 98A1262, 21/03/2006, Proc. nº 06A324, 4/03/2008, Proc. nº 08A164, disponíveis no IGFEJ.



REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA
Governo Regional
SECRETARIA REGIONAL DE EDUCAÇÃO
CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO DA RAM

Funchal, 30/12/19

O Juiz Árbitro

REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA
Governo Regional -
Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo da RAM
(Gregório Silva Jesus)