

Processo de reclamação n.º1366/2019

Reclamante: [REDACTED]  
Reclamada: [REDACTED]

*Seu texto no  
424/21  
A*

Objeto da reclamação: deficiente reparação do veículo.

Pedidos: devolução da quantia de €2.200,00 (dois mil e duzentos euros) correspondente ao valor pago pela reparação do motor de um veículo.

Valor: €2.200,00 (dois mil e duzentos euros) – cfr. artigos 19º da Lei de Arbitragem e 306º, n.º1, do Cód. de Proc. Civil.

Frustrada a tentativa de conciliação, procedeu-se à realização da audiência de discussão e julgamento, com a produção de prova apresentada pelo Reclamante, e na ausência da Reclamada que, apesar de notificada para o efeito, optou por não comparecer.

Com interesse para a decisão da causa, ficaram provados os seguintes factos:

- A. A 26.03.2019, o Reclamante contratou os serviços da Reclamada para uma reparação no seu automóvel, materializada numa revisão geral e numa falha de andamento.
- B. Os serviços referidos na al. A) teve um custo de €700,00 (setecentos euros), sendo que o Reclamante, à saída da oficina da Reclamada, detetou a mesma avaria, pelo que voltou com o automóvel para trás.
- C. A Reclamada, passados alguns dias, apresentou um orçamento de €1.600,00 (mil e seiscentos euros) para reparar o veículo, informando que teria de abrir o respetivo motor, uma vez que o problema era de um tensor na árvore de cames.
- D. O Reclamante adiantou o valor de €1.000,00 (mil euros) à Reclamada para que esta iniciasse a reparação e custeasse as peças que teriam de ser encomendadas.
- E. O Reclamante, vendo que o veículo nunca ficava pronto, insistiu com a Reclamada para terminar a reparação, pois o veículo já estava na oficina deste há mais de um mês.
- F. Aquando do levantamento do veículo, a Reclamada informou o Reclamado que teria de pagar mais €1.200,00 (mil e duzentos euros), pois a reparação tinha custado mais do que previsto.
- G. Apesar de descontente com a situação e como precisava do veículo, o Reclamante pagou o valor pedido.
- H. Após sair com a viatura da oficina da Reclamada, o Reclamante apercebeu-se que o veículo continuava a falhar, pelo que não pode utilizá-lo.
- I. O veículo encontra-se parado.

J. O Reclamante perdeu a confiança na Reclamada para proceder à reparação do veículo.

Fundamentação da matéria de facto:

Na ausência da Reclamada em todo este processo, quer na tentativa de conciliação, quer na audiência de julgamento, quer na apresentação de qualquer contestação/oposição à reclamação e pedido do Reclamante, a prova dos factos resultou:

- a) das declarações de parte prestadas pelo Reclamante, que descreveu a contratação da Reclamada para uma revisão inicial e depois para a reparação de problemas mecânicos, confirmando que esta reparação não foi bem-sucedida, pois o veículo mantém os problemas que apresentava inicialmente, acrescentando que teve necessidade de parar o veículo por não dispor de dinheiro para uma nova reparação e não confiar na Reclamada para efetuar essa reparação.
- b) do depoimento do pai do Reclamante, [REDACTED] que, no essencial, confirmou as declarações do filho, quanto à contratação da Reclamada para executar a revisão e a reparação no motor, consolidando ainda a tese de que o veículo, apesar das intervenções efetuadas pela Reclamada, mantém as mesmas falhas em andamento que impedem a sua utilização, daí que esteja imobilizado até que o filho consiga reaver o dinheiro despendido para o efeito por forma a contratar outra pessoa para proceder à reparação do veículo, pois entende que a Reclamada não tem capacidade para o efeito.
- c) do depoimento da mãe do Reclamante, [REDACTED] que confirmou ter levantado por várias vezes dinheiro da conta do filho, a pedido deste, o aqui Reclamante, para proceder ao pagamento da revisão e reparações do veículo, já que aquele, estando a trabalhar, não dispunha de tempo para efetuar esses levantamentos. Referiu igualmente que o veículo está parado porque apresenta problemas mecânicos e que o filho, o aqui Reclamante, perdeu a confiança na Reclamada para efetuar a reparação do veículo.

Fundamentação de direito:

Perante a matéria de facto apurada, diremos que o acordo estabelecido entre o Reclamante e a Reclamada consubstancia um contrato de prestação de serviços, na modalidade de empreitada, definido no artigo 1207º do Cód. Civil.

De acordo com este preceito, a empreitada é contrato pelo qual uma das partes se obriga em relação à outra a realizar certa obra mediante um preço.

São características nucleares deste contrato: o resultado material, enquanto produto acabado onde foi incorporado o trabalho, podendo consistir numa construção, demolição, reparação ou modificação de uma coisa; a autonomia, na medida em que o empreiteiro age sob a sua própria direção e não sob a direção do dono da obra, embora não possa impedir a fiscalização por parte deste; e o pagamento do preço, consubstanciada na obrigação que recai sobre o dono da obra, dada a natureza onerosa do contrato.

Definidas as suas características essenciais, podemos afirmar que o contrato de empreitada se identifica como sendo um contrato sinalagmático, oneroso, comutativo e consensual. É um contrato sinalagmático na medida em que dele

emergem obrigações recíprocas e interdependentes; a obrigação de realizar uma obra tem, como contrapartida, o dever de pagar o preço. Por outro lado, o contrato apresenta-se como oneroso, porque o esforço económico é suportado pelas duas partes e há vantagens correlativas para ambas; de entre os contratos onerosos, classifica-se como sendo comutativo (por oposição a aleatório), na medida em que as vantagens patrimoniais dele emergentes são conhecidas das partes no momento do ajuste. Por último, trata-se de um contrato consensual, pois, não tendo sido estabelecida nenhuma norma cominadora de forma especial para a sua celebração, a validade das declarações negociais depende do mero consenso (cfr. art. 219º do Cód. Civil).

De acordo com o que foi explanado, o empreiteiro está adstrito à realização de uma obra, a conseguir um determinado resultado em conformidade com o que foi acordado entre as partes e sem quaisquer vícios, devendo, nesse seguimento, o contrato ser cumprido pontualmente e de boa fé, como acontece com qualquer outro contrato, de acordo com o disposto nos artigos 1207º, 1208º, 406º e 762º, n.º2, todos do Cód. Civil. Em contrapartida, o dono da obra obriga-se a pagar o preço respetivo, podendo esse pagamento ser faseado, estando esta prerrogativa na liberdade contratual das partes.

No caso concreto, o contrato celebrado entre as partes para reparação do veículo consubstancia uma relação jurídica de consumo uma vez que se traduziu na intervenção num bem pertencente ao Requerente e que este usa predominantemente para uso pessoal e não profissional, efetuada pela Reclamada que se dedica à atividade de prestação de serviços de reparação de veículos.

As relações de consumo, no domínio do contrato de empreitada, mostram-se reguladas pela Lei n.º24/96, de 31 de julho (Lei de Defesa dos Consumidores) e pelo Dec. Lei n.º67/2003, de 8 de abril (este elaborado para transpor a Diretiva 1999/44/CE para o nosso ordenamento jurídico, entretanto alterado pelo o Dec. Lei n.º84/2008, de 21 de maio).

Nos termos do artigo 2º, n.º1, da Lei n.º24/96, de 31 de julho, "considera-se consumidor todo aquele a quem sejam fornecidos bens, prestados serviços ou transmitidos quaisquer direitos, destinados a uso não profissional, por pessoa que exerça com carácter profissional uma atividade económica que vise a obtenção de benefícios".

Embora o seu artigo 1º-A, n.º1, determine a aplicação do regime previsto no Decreto-Lei n.º67/2003, de 8 de abril, "aos contratos de compra e venda celebrados entre profissionais e consumidores", o n.º2 desse preceito legal, estende a aplicação do respetivo regime, "com as necessárias adaptações, aos bens de consumo fornecidos no âmbito de um contrato de empreitada". Com efeito, a redação do n.º2, do artigo 1º-A do Dec. Lei n.º67/2003, introduzido pelo Decreto-Lei n.º84/2008, de 21 de maio, passou a referir expressamente a aplicação do regime do Dec. Lei n.º67/2003, de 8 de abril, aos contratos de

empreitada que tivessem por objeto o fornecimento de bens de consumo (cfr. Ac. da Rel. de Coimbra, de 15.06.2020, proc. n.º101/18.9T8VLF.C1).

Assim, a responsabilidade contratual do empreiteiro pelos defeitos existentes na obra, nos contratos de empreitada de consumo, rege-se pelas regras gerais previstas no Cód. Civil para o contrato de empreitada e pelas regras especiais previstas na Lei de Defesa do Consumidor e no Decreto-Lei n.º67/2003, de 8 de abril, adaptáveis a este tipo contratual, não sendo aplicáveis as normas do Cód. Civil que sejam incompatíveis com as normas constantes destes dois diplomas.

De acordo com esse diploma legal, o vendedor/empreiteiro tem o dever de entregar ao consumidor bens que sejam conformes com o contrato de compra e venda/empeitada (cfr. art. 2º, n.º1), respondendo o primeiro perante o segundo por qualquer falta de conformidade que exista no momento em que o bem lhe é entregue (cfr. art. 3º, n.º1).

Nas diversas alíneas do n.º2, do artigo 2º desse diploma legal elencam-se os critérios legais para a aferição da existência de desconformidade, presumindo-se que um bem de consumo não é conforme com o contrato se o consumidor alegar e demonstrar algum facto que revele que o objeto entregue, a saber:

a) não preencher todas as características descritas, em termos precisos, concretos e objetivos, pelo vendedor e/ou não cumprir os objetivos anunciados pelo profissional [cfr. 1ª parte da al. a)];

b) não apresentar as mesmas qualidades ou características de uma amostra ou modelo exibido ao consumidor, sem que o profissional tenha ressalvado e expressamente esclarecido o consumidor dessa não correspondência integral [cfr. 2ª parte da al. a)];

c) não ser adequado ao cumprimento de um uso específico que o consumidor pretendia conferir ao bem, do qual o vendedor foi informado em momento prévio à celebração do contrato e que integrou o conteúdo deste [cfr. al. b)];

d) não se revelar apto, segundo um critério objetivo, a satisfazer todas as utilizações habituais conferidas a bens do mesmo tipo [cfr. al. c)]; e

e) não apresentar as características ou a performance que, atendendo à natureza do bem, um consumidor médio podia dele razoavelmente esperar [cfr. al. d)].

Assim, mediante alegação e prova da ocorrência, no momento da entrega do bem pelo vendedor/empreiteiro, de facto(s) que preencha(m) um ou mais dos critérios acima enunciados, o consumidor pode optar por um dos direitos previstos no artigo 4º, n.º1, do Dec. Lei n.º67/2003, de 8 de abril, sem qualquer hierarquia entre eles, a não ser que tal se revele impossível ou constitua abuso de direito (cfr. art. 4º, n.º5), a saber:

- o direito à reparação e substituição do bem sem quaisquer encargos,
- o direito à redução do preço e
- o direito à resolução do contrato,
- podendo cumular, com qualquer um desses pedidos, o direito à indemnização por perdas e danos resultantes de falta culposa do cumprimento



da obrigação de conformidade (cfr. artigos 12º, n.º1, da Lei n.º24/96, de 31 de julho, e 798º do Cód. Civil).

Para tal é necessário que a falta de conformidade seja verificada dentro do prazo da garantia legal de conformidade de dois ou de cinco anos a contar da entrega do bem, no caso, respetivamente, de coisa móvel ou imóvel (artigo 5.º, n.º1).

Importa, pois, salientar que no Dec. Lei n.º67/2003, de 8 de abril, os direitos conferidos ao consumidor atrás referidos são independentes uns dos outros, podendo exercê-los livremente, com respeito pelos princípios da boa-fé e dos bons costumes e da finalidade económico-social do direito escolhido (que se traduz, essencialmente, na satisfação do interesse do respetivo titular no âmbito dos limites legalmente previstos), sendo as particularidades do caso concreto que enquadrarão as possibilidades de exercício dos diferentes direitos colocados ao dispor do adquirente consumidor (cfr. Ac. do STJ, de 17.10.2019, proc. n.º1066/14.1 T8PDL.L1.S1).

Ora, no caso concreto:

- apesar de duas intervenções por parte da Reclamada, o veículo do Reclamante mantém o mesmo problema mecânico, materializado em falhas no motor, que impedem a sua utilização, pelo que temos de concluir que a Reclamada não efetuou a sua prestação nos termos em que lhe eram exigíveis e que estavam ao seu alcance, pelo que estamos perante uma situação de incumprimento por parte da Reclamada, que se presume culposo (cfr. artigo 799º do Cód. Civil), até porque não conseguiu ilidir essa presunção de culpa (cfr. artigo 350º, n.º1, do Cód. Civil).
- a Reclamada teve oportunidade de retificar esses defeitos, pois prontificou-se a reparar pela segunda vez a falha mecânica, que tinha sido apresentada a primeira vez aquando da revisão do veículo, cujo pagamento foi efetuado, exigindo inclusivamente um novo valor para o efeito, agora superior, mas esta nova reparação voltou a não solucionar o problema do veículo, que mantém as mesmas falhas, que impedem a sua utilização e circulação, pelo que temos de concluir que a Reclamante incumpriu definitivamente a sua prestação, a que acresce o facto de o próprio Reclamante ter perdido a confiança na Reclamada na sanção do problema do veículo e ter vindo exigir a restituição do pagamento efetuado dando conhecimento à Reclamada da sua intenção de extinguir o contrato que os unia, intenção que esta tomou conhecimento através da notificação pessoal que lhe foi feita para este processo de reclamação.

Daí que, assente a referida perda desta confiança, que gera uma impossibilidade de cumprimento por parte da Reclamada, materializada na possibilidade/capacidade desta em prosseguir o objeto ou conteúdo do contrato, somos de concluir que os factos supra elencados como provados



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

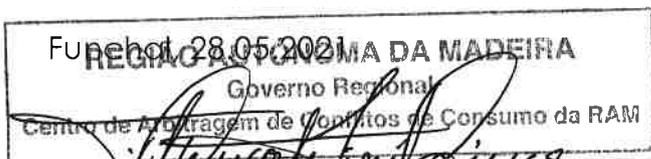
apontam por uma justa resolução do contrato de empreitada por parte do Reclamante, por inteira perda de confiança relativamente à Ré, pelo que, incumprida definitivamente a obrigação de eliminação dos defeitos da obra e assenta essa perda de confiança, o dono da obra tenha o direito de resolver o contrato (pedido implícito à devolução do valor pago) e, como já realizou a sua prestação, de exigir a sua restituição por inteiro, nos termos dos artigos 1222º, n.º1, 801º, n.º1 e 2, 433º, e 289º, n.º1, todos do Cód. Civil, e 4º, n.º1, do Dec. Lei n.º Dec. Lei n.º67/2003, de 8 de abril.

Decisão:

Pelo exposto, julgo totalmente procedente a presente reclamação e, em consequência condeno a Reclamada [REDACTED] a pagar ao Reclamante [REDACTED] quantia de €2.200,00 (dois mil e duzentos euros).

Sem custas.

Notifique.



Filipe Duarte Freitas Câmara  
(Juiz árbitro)