



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

ata no 430/21
sentença
AC

Processo de reclamação n.º 1383/20

Reclamante: [REDACTED]

Reclamada: [REDACTED]

Objeto da reclamação: compra e venda de veículo/substituição de peça do veículo.

Pedido: substituição da chapeleira, sem defeitos e de acordo com a cor do carro.

Valor: €400,00 (quatrocentos euros).

Frustrada a tentativa de conciliação, procedeu-se à realização da audiência de discussão e julgamento.

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

- A. Em abril de 2019, a Reclamante adquiriu um automóvel à Reclamada.
- B. Nessa data, o veículo adquirido não tinha chapeleira, ficando a Reclamada de colocar uma.
- C. A 27.11.2019, a Reclamante foi contactada pela Reclamada, na pessoa de [REDACTED] a informar que já tinham recebido a chapeleira, pelo que deveria se deslocar à oficina para ser colocada.
- D. Quando a Reclamante se dirigiu à oficina e viu a chapeleira verificou que esta estava queimada, tinha nódoas e tinha as esquinas estragadas, tendo informando o seu descontentamento à Reclamada.
- E. A Reclamada propôs a forra da chapeleira, tendo a Reclamante concordado, tendo a levado até à oficina da Reclamada para efetuarem o acordado.
- F. Passado algum tempo, e algumas faltas de comunicações internas, a 10.12.2019 a Reclamante foi à oficina para lhe colocarem a chapeleira, sendo que a chapeleira se encontra forrada com cor uma cor diversa do interior do automóvel.

Fundamentação da matéria de facto:

As partes estão de acordo que a Reclamante adquiriu um veículo "em segunda" à Reclamada e que este veículo não tinha chapeleira. Estão igualmente de acordo que concordaram colocar uma chapeleira, ainda que de segunda mão no veículo, e que esta foi colocada, daí que, por acordo das partes, estão provados os factos descritos nas als. A) a C) dos factos dados como provados.

As divergências das partes estão nas condições em que se encontrava a chapeleira que foi entregue.



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

Nesta sede, somos de opinião que a versão avançada pela Reclamada e dada como provada, nas als. D) a F) corresponde à realidade.

Com efeito, não é plausível, pelo menos para nós, que uma empresa aceite proceder ao forro de uma chapeleira por desgaste natural de duas esquinas que ficam junto ao estofa, como avançou o representante legal da Reclamada, pois tal não corresponde à conduta/comportamento normal e expeável de uma pessoa na situação em causa (se estivesse em condições, a Reclamada, como qualquer empresa, não assumiria o pagamento do forro da chapeleira). Ao invés, esta Reclamada aceitou forrar a chapeleira porque esta estava, como declarou a Reclamada, com nódoas, queimada e com as esquinas quebradas, caso contrário bastaria "reforçar" as esquinas desgastadas, esta é a versão que melhor corresponde às regras de experiência comum expeável de uma empresa que enfrenta um problema semelhante. Também não é aceitável invocar que a Reclamante pretende "aproveitar-se" da situação, pois a tolerância desta é visível, quer pelo tempo que esperou pela entrega da chapeleira, cerca de 7 meses, quer pelo pedido que apresenta, a entrega de uma chapeleira em condições ainda que não seja nova, quando poderia legalmente exigir uma nova chapeleira, mesmo que o veículo não fosse novo.

E diga-se, ainda, que a versão da Reclamante é também plausível quanto ao estado atual da chapeleira e para isso basta olhar para as fotos a 33 a 37 dos autos, sendo perfeitamente perceptível que a cor do tecido escolhido para forrar a referida chapeleira é diversa da cor do interior do veículo e, acrescentamos nós, está indevidamente forrada, pois se olharmos para a parte inferior da chapeleira confirmamos o deficiente acabamento do forro aplicado, cheio de "pregas", situação visual que, ao contrário do que referiu o representante legal da Reclamada, tem importância porque esta chapeleira sobe quando abrimos a porta da bagageira do veículo, ficando aquelas deficiências, cor e "pregas", à vista de todos.

Também, ao contrário do que referiu o representante legal da Reclamada, se levantarmos o forro não vamos conseguir ver o estado em que se encontrava a chapeleira, porquanto, para aplicar o novo forro, a pessoa que procedeu à sua aplicação teve raspar a superfície e deitar cola, pelo que ao levantarmos o forro aplicado ficarão as marcas dessa cola e do tecido aplicado.

Por fim, refira-se que cabia à Reclamada provar a falta de cumprimento da sua prestação, a entrega de uma chapeleira em condições de ser usada, o que não logrou fazer (cfr. artigo 799º, n.º1, do Cód. Civil).

Fundamentação de direito:

O contrato celebrado entre o Reclamante e a Reclamada consubstancia um contrato de compra e venda de um bem de consumo, cuja disciplina jurídica está plasmada nos artigos 874º do Cód. Civil e 2º, 4º e 12º do Decreto-Lei n.º67/2003, de 8 de abril.

Este último diploma legal consagrou como direitos gerais do consumidor, além do mais, o direito à qualidade dos bens ou serviço, o direito à prevenção e o direito à reparação dos prejuízos.



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

De acordo com esse diploma legal, o vendedor tem o dever de entregar ao consumidor bens que sejam conformes com o contrato de compra e venda (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).

Resulta pois dessa lei, a imposição de uma garantia de qualidade (cfr. artigo 4º, n.º1, 2 e 4), assente, por um lado, na manutenção dessa garantia por dois anos, por outro lado, na dispensa da prova por parte do comprador da anterioridade do defeito à data da entrega do bem, embora este tenha sempre de provar a existência do defeito.

Com efeito, 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, 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 Decreto-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).



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

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).

Nesta sede, o legislador consagrou a presunção de anterioridade no sentido de que o vício ou defeito presume-se pré-existente ao momento da entrega/fornecimento material do bem, de acordo com a qual "[a]s faltas de conformidade que se manifestem num prazo de dois ou de cinco anos a contar da data de entrega de coisa móvel corpórea ou de coisa imóvel, respetivamente, presumem-se existentes já nessa data, salvo quando tal for incompatível com a natureza da coisa (por se tratar de um bem de desgaste rápido ou sujeito a um prazo de validade) ou com as características da falta de conformidade" (quando resultar de forma evidente que esta não se ficou a dever a circunstâncias relativas ao próprio bem e à sua utilização segundo os termos normais ou fixados pelas partes) – cfr. art. 3º, n.º2, do Decreto-Lei n.º67/2003, de 8 de abril.

Destarte, a ilisão da presunção de anterioridade e o conseqüente afastamento da garantia legal de conformidade dependem da alegação e prova da ocorrência de um facto posterior ao momento da entrega, imputável ao consumidor (nomeadamente, por falta de diligência ou violação de deveres de cuidado), a terceiro ou devida a caso fortuito, do qual tenha resultado diretamente a falta de conformidade, não podendo o mau uso servir para evitar a responsabilidade do vendedor em relação a outras anomalias manifestadas pelo bem e que em nada se relacionem com o dito manuseamento indevido.

Ora, no caso concreto, a chapeleira entregue à Reclamada não tinha, nem tem, após ter sido forrada, as características e qualidades exigíveis para servir e ser usada como tal e, nessa medida, a Reclamada não cumpriu a sua obrigação de entregar o veículo completo, incluindo uma chapeleira nas condições atrás traçadas, pelo que a Reclamante tem direito a exigir a entrega de uma chapeleira, ainda que em segunda mão, da cor do veículo, sem nódoas, sem estar queimada e que não tenha as pontas quebradas, nos termos dos artigos 4º, n.º1, do Decreto-Lei n.º67/2003, de 8 de abril, 882º, n.º1, 914º, n.º1, e 798º, n.º1, todos do Cód. Civil.

Decisão

Pelo exposto, condeno a Reclamada [REDACTED] a entregar à Reclamante [REDACTED] uma chapeleira do modelo do seu veículo, ainda que não seja nova, mas que seja da cor original do interior deste veículo e nas seguintes condições, não contenha nódoas, não esteja queimada e não tenha pontas/esquinas quebradas.

Sem custas.

Notifique.

*

*



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

Funchal, 21 de junho de 2021

[Assinatura
Qualificada] Filipe

Assinado de forma digital por
[Assinatura Qualificada] Filipe
Duarte Freitas Câmara

Duarte Freitas Câmara
REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA

Dados: 2021.06.21 23:19:16

Filipe Duarte Freitas Câmara
Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo da RAM
(Juiz árbitro)