



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

ato 1114/20
Sentenças
A

Processo de reclamação n.º1384/20

Reclamante: [REDACTED]
Reclamada: [REDACTED]

Objeto da reclamação: Direito à informação sobre avaria automóvel.

Pedido: entrega do relatório da avaria da caixa de velocidades e do diagnóstico da mecatrónica.

Valor: 2.111,11€ (dois mil, cento e onze euros e onze cêntimos) – 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 interesse para a decisão da causa, ficaram provados os seguintes factos:

- A. No dia 15.10.2019, o veículo automóvel do reclamante [REDACTED] [REDACTED] Best. Ed. de 07/2012, com 45.916 km., caixa de velocidades DSG de 7 velocidades, teve um derrame de óleo, deixando uma marca no chão, juntamente com a luz de aviso com uma ferramenta como símbolo.
- B. O reclamante [REDACTED] pediu prontamente assistência por reboque e a sua viatura deu entrada na oficina da marca, a aqui reclamada [REDACTED] sendo esta a única representante da referida marca na R.A.M..
- C. No dia 18.10.2019, o reclamante [REDACTED] dirigiu-se à oficina da reclamada [REDACTED] para saber do diagnóstico da avaria, tendo esta apresentado um orçamento de 1.844,26€ (mil, oitocentos e quarenta e quatro euros e vinte e seis cêntimos), referindo que se tratava de uma varia elétrica na mecatrónica.
- D. O reclamante [REDACTED] assinou um documento de autorização de abertura de caixa de velocidades, para verificar se havia avaria na caixa.
- E. Nesse dia, o reclamante [REDACTED] solicitou que lhe facultassem o relatório de avaria da caixa de velocidades e o diagnóstico da mecatrónica.
- F. No dia 23.10.2019, o reclamante enviou um e-mail à [REDACTED], a questionar se a avaria em causa era comum num carro semi-novo, que foi remetida para a oficina da marca.

Factos não provados:

- A. A reclamada [REDACTED] recusou a entrega do relatório de avaria da caixa de velocidades e do diagnóstico da mecatrónica, alegando que não é política da empresa divulgar os dados das avarias.



Fundamentação da matéria de facto:

As partes estão de acordo em relação à matéria de facto contida nas als. A. a F. dos factos provados, daí ter sido dada como provada.

Das declarações de parte prestadas pelo reclamante e do depoimento das testemunhas apresentadas pela reclamada, [REDACTED] e [REDACTED] funcionários desta, resulta que as partes também estão de acordo que a avaria do veículo está relacionada com a mecânica, tanto mais que o primeiro já procedeu à sua reparação noutra oficina e o veículo está a circular.

Ora, cingindo-se a avaria à mecânica, é, por natureza, impossível entregar ao reclamante [REDACTED] um relatório de avaria da caixa de velocidades, porque esta peça não tem avaria.

Assim, a matéria de facto controvertida, no nosso entender, está reduzida à alegada recusa por parte da reclamada [REDACTED] em entregar ao reclamante [REDACTED] o diagnóstico da mecânica.

Em relação a esta controvérsia diremos que, do depoimento das referidas testemunhas, resulta que a empresa não pode fornecer esse relatório porque, simplesmente, não dispõe dele, ou seja, segundo diretivas da própria construtora do veículo, a concessionária não está autorizada a abrir a mecânica, por razões de segurança, daí não a poder também reparar, mas unicamente substituir, pelo que a deteção de qualquer problema nessa peça não é obtida pela abertura e verificação do interior da peça, mas é fornecida por um programa informático que "lê" a situação da peça, depois do concessionário ter verificado que não existia qualquer problema com a caixa de velocidade.

Segundo nos foi dado a conhecer, o concessionário desmonta a caixa de velocidades, onde está acoplada a mecânica, verifica se existe avaria na caixa e, como não existe, faz correr um software que analisa a situação da mecânica, se for detetado alguma anomalia, a concessionária limita-se a propor, por indicação da marca, a sua substituição, não procedendo à sua reparação, porque a abertura desta e consequente reparação não são autorizadas, por razões de segurança.

Fundamentação de direito:

No âmbito do direito do consumo, o direito à informação tem consagração na lei fundamental, no art. 60º da Const. da Rep. Portuguesa, que estipula, no n.º1, que "Os consumidores têm direito à qualidade dos bens e serviços consumidos, à formação e à informação, à proteção da saúde, da segurança e dos seus interesses económicos, bem como à reparação de danos."

Na verdade, "um dos meios de proteção do consumidor, que assume relevância primacial, é o direito à informação, que se tornou um dos pilares de qualquer política de defesa dos consumidores e um dos temas maiores do Direito do Consumo. E é neste contexto que surge e se desenvolve, com grande acuidade, a preocupação do legislador pela criação de mecanismos que assegurem um verdadeiro e efetivo direito à informação do consumidor. Este direito e o reflexo dever de informar têm origem no tradicional princípio da boa-fé objetiva, enquanto regra geral de conduta das pessoas, singulares e coletivas,



nas relações jurídicas obrigacionais e assenta em valores como a lealdade e a correção — cf., com relevo, o estatuído no art. 762.º, n.º 2, do Código Civil (CC). Importa ter presente, outrossim, o prescrito no art. 227.º do CC (Culpa na formação dos contratos), segundo o qual: "Quem negocia com outrem para a conclusão de um contrato deve, tanto nos preliminares como na formação dele, proceder segundo as regras da boa fé, sob pena de responder pelos danos que culposamente causar à outra parte" (n.º 1). Deste segmento normativo retira-se que impendem sobre as partes, entre outros, deveres de comunicação, informação e esclarecimento que abrangem, por um lado, a viabilidade da celebração do contrato e os obstáculos a ela previsíveis, e por outro, os elementos negociais e a própria viabilidade jurídica do contrato projetado. Na decorrência desses deveres de boa-fé, de lealdade e de lisura contratual impõe-se que a parte, que conheça ou saiba — ou deva saber com a normal diligência — que algum risco ameaça o sucesso do processo negocial, o comunique à contraparte, advertindo-a, em particular, da necessidade de adequada prudência na realização de gastos" (cfr. Luís Miguel Simão da Silva Caldas, in Revista Julgar, n.º21, Direito à informação no âmbito do direito do Consumo, pág. 205 e 206).

Destarte, o fornecedor de bens ou prestador de serviços deve, tanto nas negociações como na celebração de um contrato, informar de forma clara, objetiva e adequada o consumidor, nomeadamente, sobre características, composição e preço do bem ou serviço, bem como sobre o período de vigência do contrato, garantias, prazos de entrega e assistência após o negócio jurídico.

O cumprimento deste dever informar permitirá ao consumidor, de bem ou serviço, fazer uma escolha ou opção adequada, ponderada e devidamente instruída.

No seguimento do plasmado na constituição, de acordo com a Lei n.º24/96, de 31 de julho, o consumidor tem direito à informação para consumo (al. d), do artigo 3º), devendo o fornecedor de bens ou prestador de serviços, nos termos n.º1, do artigo 8º do citado diploma legal, tanto na fase de negociações como na fase de celebração de um contrato, informar o consumidor de forma clara, objetiva e adequada, a não ser que essa informação resulte de forma clara e evidente do contexto, nomeadamente sobre: a) as características principais dos bens ou serviços, tendo em conta o suporte utilizado para o efeito e considerando os bens ou serviços em causa; b) a identidade do fornecedor de bens ou prestador de serviços, nomeadamente o seu nome, firma ou denominação social, endereço geográfico no qual está estabelecido e número de telefone; c) o preço total dos bens ou serviços, incluindo os montantes das taxas e impostos, os encargos suplementares de transporte e as despesas de entrega e postais, quando for o caso; d) o modo de cálculo do preço, nos casos em que, devido à natureza do bem ou serviço, o preço não puder ser calculado antes da celebração do contrato; e) a indicação de que podem ser exigíveis encargos suplementares postais, de transporte ou de entrega e quaisquer outros custos, nos casos em que tais encargos não puderem ser razoavelmente calculados antes da celebração do contrato; f) as modalidades de pagamento,



de entrega ou de execução e o prazo de entrega do bem ou da prestação do serviço, quando for o caso; g) o sistema de tratamento de reclamações dos consumidores pelo profissional, bem como, quando for o caso, sobre os centros de arbitragem de conflitos de consumo de que o profissional seja aderente, e sobre a existência de arbitragem necessária; h) o período de vigência do contrato, quando for o caso, ou, se o contrato for de duração indeterminada ou de renovação automática, as condições para a sua denúncia ou não renovação, bem como as respetivas consequências, incluindo, se for o caso, o regime de contrapartidas previstas para a cessação antecipada dos contratos que estabeleçam períodos contratuais mínimos; i) a existência de garantia de conformidade dos bens, com a indicação do respetivo prazo, e, quando for o caso, a existência de serviços pós-venda e de garantias comerciais, com descrição das suas condições; j) a funcionalidade dos conteúdos digitais, nomeadamente o seu modo de utilização e a existência ou inexistência de restrições técnicas, incluindo as medidas de proteção técnica, quando for o caso; k) qualquer interoperabilidade relevante dos conteúdos digitais, quando for o caso, com equipamentos e programas informáticos de que o fornecedor ou prestador tenha ou possa razoavelmente ter conhecimento, nomeadamente quanto ao sistema operativo, a versão necessária e as características do equipamento; l) as consequências do não pagamento do preço do bem ou serviço.

O incumprimento deste dever de informar, faz o fornecedor de bens ou o prestador de serviços incorrer em responsabilidade civil pelos danos que causar ao consumidor, sendo solidariamente responsáveis os demais intervenientes na cadeia da produção à distribuição que hajam igualmente violado o dever de informação (n.º5, do artigo 8º do referido diploma legal).

Por sua vez, o dever de informar não pode ser denegado ou condicionado por invocação de segredo de fabrico não tutelado na lei, nem pode prejudicar o regime jurídico das cláusulas contratuais gerais ou outra legislação mais favorável para o consumidor (n.º6, do artigo 8º do referido diploma legal).

No caso concreto, entendemos que o direito à informação titulado pelo reclamante foi satisfeito pela reclamante que prestou as informações que lhe eram possíveis, indicando que a avaria no veículo daquele era da mecatrónica, não lhe sendo exigível, porque desaconselhado em termos de segurança, que desmontasse a peça para averiguar o problema específico, tanto mais que não procede à sua reparação, por indicação do fabricante.

Não olvidamos que exista no mercado empresas que procedem à desmontagem e reparação da peça, ainda que não aconselhada por razões de segurança, mas esse é um risco que não pode ser imposto à reclamada, até que, em caso de acidente, terá de responder por danos causados aos seus funcionários ou a terceiros, situação que poderá acarretar, no limite, a perda da representação da marca, por incumprimento do contrato de concessão.



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

Decisão:


Pelo exposto, julgo improcedente a presente reclamação e, em consequência, absolvo a reclamada [REDACTED] dos pedidos formulados pelo reclamante [REDACTED].

Sem custas.

Notifique.

*

Funchal, 22.01.2021


REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA
Filipe Duarte Freitas, Câmara
Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo da RAM