

Proc. de reclamação n.º 1405/20

ate 11/8/21  
Duteneq

Reclamante: [REDACTED]

Reclamada: [REDACTED]

Objeto: contrato de compra e venda/defeitos do bem.

Pedidos: condenação da Reclamada no pagamento das seguintes quantias:

- (i) €2.287,13 (dois mil, duzentos e oitenta e sete euros e treze cêntimos) para reparação do automóvel no concessionário da marca;
- (ii) €1.500,00 (mil e quinhentos euros) referente ao aluguer de uma viatura de substituição;
- (iii) €1.000,00 (mil euros) a título de indemnização pelo desgaste de inutilização do automóvel, acrescido de juros até efetivo e integral pagamento;
- (iv) €200,00 (duzentos euros) a título de compensação pelos danos morais sofridos, acrescido de juros até efetivo e integral pagamento.

Valor: 4.987,13€ (quatro mil, novecentos e oitenta e sete euros e treze 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 a presença da Reclamada, sendo que ambas as partes estiveram representadas por Mandatário Judicial.

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

- A. No dia 26 de setembro de 2019, o Reclamante adquiriu, no stand de automóveis da Reclamada, um automóvel usado, da marca [REDACTED] [REDACTED] com a matrícula [REDACTED] pelo valor de €13.750,00 (treze mil e setecentos e cinquenta euros).
- B. A título de retoma foi entregue à Reclamada um automóvel e uma moto, de forma a abater o valor da compra.
- C. Fixou-se, com isso, a venda do automóvel citado em A) no valor de €10.000,00 (dez mil euros), tendo o Reclamante, para o efeito, celebrado contrato de crédito em valor correspondente.
- D. Sucede que, logo na primeira semana, o Reclamante, em virtude da utilização regular do automóvel, começou a sentir: (i) vibração na carroçaria da viatura quando utilizava o sistema de travagem de pedal; (ii) dificuldades na mudança de velocidades em circulação derivadas a problema da caixa de velocidades e da embraiagem.
- E. Desse modo, dirigiu-se ao stand da Reclamada e denunciou estes defeitos.
- F. A Reclamada, prontamente, disse que iria proceder à averiguação da situação junto da sua oficina da própria e efetuar as reparações necessárias para colmatar a situação.
- G. Entregue o automóvel ao Reclamante, e uma vez que os defeitos permaneciam, verificando-se apenas uma diminuição da vibração da viatura

- em circulação quando utilizado o sistema de travagem, aquele dirigiu-se, mais uma vez, ao stand por forma a elucidar de que pouco tinha sido feito
- H. Já para além dos defeitos inicialmente denunciados, o Reclamante apercebeu-se que a direção da viatura (volante), quando em circulação, apresentava estalos anormais e barulhos que evidenciam anomalias provenientes nos amortecedores da mesma.
  - I. Apesar das idas do Reclamante ao stand da Reclamada para ver suprimidos os defeitos, estes permaneciam.
  - J. Não obstante, a Reclamada referia perante o Reclamante que procedia aos devidos arranjos, todavia, na prática, os defeitos mantinham-se.
  - K. Foi então que o Reclamante se deslocou ao concessionário da marca [REDACTED] na Ilha da Madeira, para que fosse realizado um teste de diagnóstico.
  - L. Uma vez realizado, foi descoberto um conjunto de defeitos no automóvel, mais concretamente, problemas na embraiagem/volante do motor, na suspensão e nas velas.
  - M. A reparação dos defeitos, contando com as despesas de diagnóstico e peças novas que terão que ser introduzidas, ascende ao montante total de €2.287,13 (dois mil e duzentos e oitenta e sete euros e treze cêntimos).
  - N. A Reclamada, confrontada com o aludido relatório, aceitou reparar a viatura.
  - O. Tendo aquela ficado na sua oficina durante um período de 5 dias.
  - P. Findo o referido período, o Reclamante, após receber a mencionada viatura, apercebeu-se de que os defeitos não haviam sido reparados.
  - Q. Situação essa que o levou a reclamar de novo junto da Reclamada, a qual, não reconheceu qualquer culpabilidade pelas anomalias existentes.
  - R. Invocando, para mais, que os defeitos detetados se deviam a peças de desgaste e a mau uso do automóvel.
  - S. Tendo em face da posição da Reclamada apresentado a respetiva reclamação no livro de reclamações disponível no próprio estabelecimento e bem assim junto da ARAE.
  - T. Para confirmar o estado das anomalias detetadas, no dia 3 de fevereiro de 2020, foi efetuado outro teste de diagnóstico na representante da marca automóvel por parte do Reclamante, tendo-se confirmado a permanência dos defeitos.
  - U. Mantendo-se até à presente data os defeitos supra citados.

Não se provaram os seguintes factos:

- A. Antes da celebração e conclusão do referido negócio, o Reclamante, por acreditar na palavra da Reclamada, não realizou "test drive", na medida em que esta garantiu-lhe que o carro estaria em ótimas condições e que teria sido sujeita a revisão profunda.
- B. Nunca foi entregue a documentação relativa à descrição das peças e componentes alvo de reparação.
- C. O Reclamante estava ansioso com a situação e transtornado com a atuação artificiosa e ardilosa da Reclamada.
- D. O Reclamante viu-se na obrigação de imobilizar o carro, pois representava um perigo para os passageiros que circulavam com ele, maxime, a sua família, e ponha em causa os próprios peões que circulavam na via pública.
- E. A Reclamada não informou devidamente o Reclamante dos defeitos de que o automóvel tinha à data da sua entrega.



- F. O Reclamante teve de recorrer ao aluguer de outra viatura, tendo despendido a quantia mensal de €150,00 (cento e cinquenta euros) mês.
- G. Situação que se mantém até à presente data.
- H. Uma vez que necessita da viatura para se deslocar para o seu local de trabalho e para transportar a sua filha até à escola.
- I. A paragem do veículo implica uma desvalorização do respetivo valor, que se computa em €1.000,00 (mil euros).
- J. Para além de todo o transtorno e o incómodo referentes ao processo de condução e disponibilização da viatura à demandada para suposta e sucessivas reparações,
- K. o que casou no demandado preocupação, stress e estado de ansiedade, por muitas vezes ter que arranjar solução perante a inoperacionalidade da viatura que tinha que ficar na oficina indicada pela demandada para suposta reparação.
- L. Em virtude da referida situação, o Reclamante ficou, desde fevereiro de 2020, privado de utilizar a referida viatura.
- M. Por outro lado, a referida viatura está imobilizada desde fevereiro de 2020 até à presente data.

Por se tratar de matéria conclusiva ou de direito, não nos pronunciámos sobre a seguinte matéria:

- A Reclamada obsteu a que fosse acionada a garantia que ambas as partes tinham convencionado - reduzida a um ano pelo facto de o bem ser de segunda mão.
- O Reclamante pretende ver sanados.
- Documento que é preponderante caso ocorra outras anomalias para fazer-se a devida reapreciação
- Situação essa imputável exclusivamente à demandada que não reparou os aludidos defeitos denunciados.
- E que são exclusivamente imputáveis, a título de culpa à Reclamada.
- Perfazendo um total de €1.650,00 (mil, seiscentos e cinquenta euros).
- Danos esses que deverão ser compensados no montante de 200,00€.

Fundamentação da matéria de facto:

A prova dos factos dados como provados resultou:

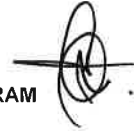
- da confissão do representante legal da Reclamada em relação aos factos constantes das als. A) a C) dos factos provados.
- as declarações de parte prestadas pelo Reclamante em relação aos defeitos apresentados pelo veículo adquirido, que, para além de se mostrarem coerentes, foram corroboradas pelos documentos juntos e, em parte, pelas declarações de parte do representante legal da Reclamada. Com efeito: o Reclamante descreveu que se deslocou logo na primeira semana após a aquisição do veículo ao stand da Reclamada para denunciar as anomalias que verificou, relacionadas com o sistema de travagem e embraiagem, e que essas anomalias nunca foram reparadas pela Reclamada, apesar de, segundo o seu relato, ter deixado o veículo no stand desta, pelo menos, duas vezes para que essas reparações fossem realizadas. Ora, a ida ao stand, logo na primeira semana após a aquisição,



evidencia bem o estado em que o veículo foi vendido e foi confirmada pelo próprio representante legal da Reclamada, que assumiu que, nesta primeira ida ao stand, substituíram uma borracha da bagageira que era, nas suas palavras, a origem do barulho. Mas, o representante legal da Reclamada assumiu também que o Reclamante voltou a aparecer mais duas vezes, uma no mês seguinte à primeira reclamação, quando a sua empresa providenciou pela substituição dos discos e travões, e outra três meses depois da aquisição, agora munido com um diagnóstico do concessionário da marca do veículo, cujos defeitos aí elencados não foram corrigidos porque imputou-os ao desgaste natural do veículo e ao respetivo uso, referindo que o Reclamante nunca mais voltou ao seu stand, tendo optado por apresentar a queixa que deu início a este processo de reclamação. Diremos, desde logo, que a substituição das peças evidencia à sociedade a consciência que a Reclamada tinha do estado do veículo aquando da venda, mas, ao contrário do que é referido pelo representante legal da Reclamada, o veículo sempre teve os mesmos defeitos, relacionados com a direção, travões e embraiagem. Com efeito, na primeira reclamação eram já esses os defeitos, mas a Reclamada quis imputá-los barulho proveniente de uma borracha, negligenciando as queixas do Reclamante, incluindo na segunda ida, onde lhe substituíram os discos e travões, daí que, numa terceira ida, perante a "não resolução dos problemas, aquele tenha sentido a necessidade de efetuar um diagnóstico no concessionário da marca do veículo (cfr. doc. 5, datado de 14.01.2020) e, ao contrário do que refere a Reclamada, através do seu legal representante, a Reclamada aceitou essa denúncia e assumiu os defeitos do veículo e dispôs-se a providenciar pela sua reparação, o que nunca fez na realidade, pois só assim se compreende que o Reclamante tenha tido necessidade de, mais uma vez, ir ao concessionário da marca para mais um diagnóstico (cfr. doc. 5, datado agora de 03.02.2020), para demonstrar que, apesar das suas reclamações e das assunções de responsabilidades da Reclamada, esta não reparava de forma adequada os defeitos, sendo certo que só nesta última ida à Reclamada, após o segundo diagnóstico, a Reclamada se recusou a proceder à reparação do veículo, quando até aí sempre assumido os defeitos.

A prova dos factos dados como não provados resultou da ausência de prova ou de insuficiência de prova em relação aos mesmos, nomeadamente:

- em relação ao perigo de uso do veículo em consequência dos defeitos denunciados e consequente necessidade da sua imobilização, o Reclamante, a quem cabia o ónus da prova, não trouxe a juízo qualquer depoimento ou documento técnico que atestasse tal situação. Refira-se que os defeitos do veículo invocados não implicam que veículo tenha de ser imobilizado, como decorre da própria natureza dos defeitos e do depoimento da testemunha [REDACTED] mecânico de profissão.
- no que concerne ao "aluguer" de um automóvel para substituir o uso do veículo adquirido, a testemunha apresentada pelo Reclamante, [REDACTED], que veio confirmar tal situação, não nos mereceu credibilidade, pois não foi junto aos autos qualquer documento que atestasse que este fosse proprietário de um veículo que pudesse alugar ao Reclamante, sendo certo



ainda que o próprio Reclamante assumiu que tinha dificuldade em pagar o empréstimo que contraiu para adquirir o veículo, o que fez com que a Reclamada tivesse de diligenciar pela celebração de empréstimo com um crédito acessível ao vencimento do Reclamante, pelo que, muito improvavelmente, este, o aqui Reclamante, poderia custear mais um empréstimo, o do veículo por si adquirido e o do veículo alugado, tanto mais que o Reclamante assume que continua a pagar o empréstimo que contraiu para adquirir o veículo e mantém o pagamento, em dinheiro, do aluguer do veículo da testemunha acima identificada. Aliás, o Reclamante nem apresentou qualquer documento probatório do local onde reside, onde trabalha, do seu vencimento, do seu estado civil e da sua paternidade, para demonstrar a capacidade para pagar aqueles dois encargos, bem como a necessidade do aluguer do veículo de substituição.

- relativamente aos danos morais sofridos pelo Reclamante nenhuma prova foi apresentada nesse sentido, sendo que inclusivamente nada foi questionado àquele em relação ao tema em causa.

#### 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.

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. 1º 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).

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 5º, 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 ilusão 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



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

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, verifica-se que o veículo vendido pela Reclamada ao Reclamante não reúne as características asseguradas pela Reclamada aquando da sua venda, defeitos que dificultam a sua utilização e que já existiam aquando da venda, o que implica a condenação da Reclamada no pagamento do valor necessário à sua reparação.

Os demais pedidos formulados pelo Reclamante terão de improceder pois não se fez prova do respetivo substrato factual.

Decisão:

Pelo exposto, julgo parcialmente procedente a presente reclamação e, em consequência:

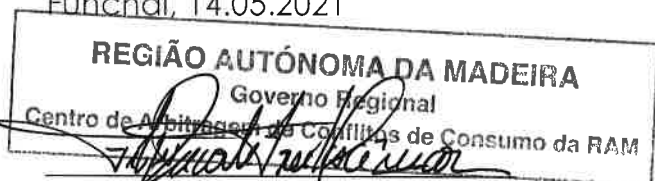
- condeno a Reclamada a pagar ao Reclamante a quantia de €2.287,13 (dois mil, duzentos e oitenta e sete euros e treze cêntimos) para reparação do automóvel no concessionário da marca;
- no mais, absolvo a Reclamada dos restantes pedidos formulados pelo Reclamante.

Sem custas.

Notifique.

\*

Funchal, 14.05.2021



Filipe Duarte Freitas Câmara  
(Juiz árbitro)