



REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA

CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO

TRIBUNAL ARBITRAL

Ata
443/22

AR

P. nº 1475/21

SENTENÇA

I - RELATÓRIO

██████████ requereu contra ██████████ que esta fosse condenada a aceitar a devolução dos 4 amortecedores que lhe adquiriu em Novembro de 2020, pelo preço de € 189, alegando a desconformidade da qualidade das referidas peças relativamente à sua pretensão, que indicou à reclamada.

Alega, para tanto, em suma: aquando da aquisição, explicitou claramente à reclamada que os amortecedores a adquirir teriam que manter o automóvel confortável e seguro, tendo manifestado a preferência pelo sistema de pressão a óleo; foi informado que esse sistema já não era fabricado e foi-lhe recomendado adquirir amortecedores com o sistema de pressão misto gas/óleo, com a informação de que a diferença no conforto não seria perceptível e que estaria a adquirir uns amortecedores de referência e com elevada qualidade; após montagem dos amortecedores, tendo percorrido menos de 50km, percebeu claramente que o conforto na condução do automóvel fora afectado, pelo que solicitou ao mecânico para retirar os novos amortecedores e colocar os antigos.

*

Inexistem nulidades, excepções ou outras questões prévias de que cumpra conhecer e que obstem ao conhecimento de mérito.

II-FUNDAMENTAÇÃO

OS FACTOS

Com interesse para a decisão, provou-se apenas a seguinte factualidade:

1) Em 21/11/2020, o reclamante acordou com a reclamada a montagem de 4 amortecedores novos no seu automóvel, mediante o pagamento de € 189, manifestando a pretensão de que os mesmos viessem a manter o veículo com o nível de conforto que tinha até então e que fossem, preferentemente, equipados com o sistema de pressão a óleo.

2) O funcionário da reclamada informou então o reclamante que esse sistema já não era fabricado e recomendou-lhe a aquisição de amortecedores dotados do sistema de pressão misto gas/óleo de uma marca de referência no mercado, por serem de elevada qualidade.



3) Após a montagem dos amortecedores, durante a condução que fez com o seu automóvel ao longo de apenas alguns quilómetros, o reclamante percepcionou-o como estando então com uma prestação diferente, com menor conforto.

2) Não sendo já fabricados os amortecedores na ocasião sugeridos pelo reclamante, a reclamada efectuou a dita substituição com os menos duros de entre os modelos então existentes e de qualidade reconhecida no mercado.

*

Para ter por processualmente adquirida a realidade fáctica descrita, o Tribunal formou a sua convicção a partir do exame e análise crítica das declarações prestadas na audiência de julgamento pelo reclamante [REDACTED] e pelo gerente da reclamada, [REDACTED] na medida em que, no essencial, tais elementos probatórios, entre si conjugados confluíram para a afirmação da realidade em questão.

*

O DIREITO

Estamos perante um contrato de prestação de serviços (com fornecimento de bens), genericamente previsto no art. 1154º do CC e que deve ser considerado de consumo, atento o disposto no art. 2º/1 da Lei 24/96 (de 31/07), celebrado entre o reclamante, consumidor, e a reclamada, prestadora profissional do serviço em causa.

Nos termos dos arts. 1º-A/2, 4º e 8º desta última Lei, os *«bens e serviços destinados ao consumo devem ser aptos a satisfazer os fins a que se destinam e a produzir os efeitos que se lhes atribuem, segundo as normas legalmente estabelecidas, ou, na falta delas, de modo adequado às legítimas expectativas do consumidor»*, devendo, para tanto, o fornecedor de bens ou prestador de serviços, informá-lo, *«de forma clara, objectiva e adequada, a não ser que essa informação resulte de forma clara e evidente do contexto, nomeadamente sobre as características principais dos bens ou serviços, tendo em conta o suporte utilizado para o efeito e considerando os bens ou serviços em causa»*.

E, tratando-se de uma prestação de serviços de consumo, também resulta do art. 2º do DL 67/2003, de 8/4 (este diploma, já posteriormente alterado pelo DL 84/2008 de 21/05 e 9/20021 de 29/1, procedeu à transposição da Directiva 1999/44/CE, de 25/5/1999, e visou a regulamentação da venda e outros contratos de consumo), que o prestador *«tem o dever de entregar ao consumidor bens que sejam conformes com o contrato»*, o que se presume não suceder se se verificar, entre outros, algum dos seguintes factos: *«a) Não serem conformes com a descrição que deles é feita pelo vendedor ou não possuírem as qualidades do bem que o vendedor tenha apresentado ao consumidor como amostra*



REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA

CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO

TRIBUNAL ARBITRAL

ARD

ou modelo; b) Não serem adequados ao uso específico para o qual o consumidor os destine e do qual tenha informado o vendedor quando celebrou o contrato e que o mesmo tenha aceite;

c) Não serem adequados às utilizações habitualmente dadas aos bens do mesmo tipo;

d) Não apresentarem as qualidades e o desempenho habituais nos bens do mesmo tipo e que o consumidor pode razoavelmente esperar, atendendo à natureza do bem e, eventualmente, às declarações públicas sobre as suas características concretas feitas pelo vendedor, pelo produtor ou pelo seu representante, nomeadamente na publicidade ou na rotulagem.»

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.

A pretensão do reclamante vem por ele justificada com a alegação de que os amortecedores fornecidos pela reclamada não corresponderam à expectativa que o mesmo, subjectivamente, formulara de que, não obstante a montagem de tais peças, o automóvel manteria uma prestação equivalente à que até então dispunha, ao nível do conforto.

Ora, recaindo sobre o consumidor o ónus da prova da falta de conformidade com o convencionado no contrato, existente no momento em que o bem lhe foi entregue (cf. art. 342º/1 do CC), atendendo à matéria de facto provada, é indiscutível que essa prova não foi feita, podendo até afirmar-se que o resultado da prestação efectuada pela reclamada em relação à viatura do reclamante não foi desconforme com o contrato entre ambos celebrado: a reclamada efectuou a sua prestação utilizando amortecedores que, para além de disporem das qualidades por ela asseguradas e reconhecidas no mercado, eram os menos duros de entre os modelos então existentes e, por isso, tinham o grau de flexibilidade ou de conforto ao alcance da prestação a que se obrigara para com o reclamante.

Neste contexto, a percepção do reclamante, após apenas alguns quilómetros, de que o seu automóvel, com a montagem dos amortecedores fornecidos pela reclamada, ficou com uma prestação diferente, com menor conforto, não preenche, por si só, a pretensa desconformidade e, como tal, a ilicitude da actuação da reclamada.

Assim, perscrutada a factualidade, conclui-se que não se demonstrou o fundamento da reclamação.

III-DECISÃO



|| Rua Direita • N.º 27 – 1.º Andar • 9050-450 Funchal || Tel.: (+351) 291 750 330 Fax: (+351) 291 750 339

|| www.madeira.gov.pt/cacc • centroarbitragem.srem@madeira.gov.pt

Pelo exposto, julgo totalmente improcedente a reclamação apresentada por [REDACTED]
[REDACTED] e, consequentemente, absolvo a reclamada [REDACTED] do pedido
nela formulada.

Sem custas.

Notifique.

Funchal, 30/3/22



Alexandre Reis

REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA
Governo Regional
Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo da RAM