

REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA

CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO

TRIBUNAL ARBITRAL

P. n.º 1817/24

## SENTENÇA

### I - RELATÓRIO

██████████ pediu que ██████████ fosse condenada a pagar-lhe a quantia de € 1.362,75, referente a reparações realizadas ao abrigo da garantia, e a suportar o custo da reparação (que está a ser efectuada e foi orçamentada em € 1.000) ao fundo do motor (cárter) do automóvel ██████████ que, em Janeiro de 2022, adquiriu à reclamada, no estado de usado, mediante o pagamento de € 12.000 e a aceitação de restringir a garantia para 18 meses, com cobertura de caixa e motor, e a obrigação de as revisões serem realizadas pela reclamada e de 5000 km em 5000 Km.

Para tanto, alegou, em suma: - em Janeiro de 2023, o turbo do automóvel apresentou anomalias que a reclamada reparou mediante a substituição daquele por um turbo reconstituído, com a concordância do reclamante; - em Junho de 2023, a viatura voltou a apresentar anomalias, que a reclamada sanou apenas em parte, uma vez que aquela continuou com pouca potência; - em Agosto seguinte, o reclamante optou por levar o automóvel à marca para diagnóstico, custeado por si, no qual foram detectadas várias anomalias; - estando o automóvel já fora da garantia, o reclamante levou-o a uma oficina de confiança, onde se constatou que o fundo do motor estava, desde sempre, partido, tendo sido reparado de forma improvisada, e que havia sido retirado o filtro de partículas; - o reclamante gastou € 1.111,79 para substituir o turbo e o valor € 291,91 noutras reparações, também cobertas pela garantia, e tem um orçamento de mais € 1.000 para a reparação do fundo do motor.

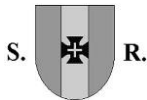
A reclamada contestou, alegando, em síntese: - cerca de seis meses após a referida substituição do turbo, o reclamante queixou-se de falta de potência do veículo junto da reclamada, pelo que esta procedeu à limpeza do filtro de partículas; - em Agosto de 2023, o reclamante levou o carro a uma oficina de terceiros, à revelia da reclamada; - só através da presente reclamação, decorrido o período de garantia, são dadas a conhecer à reclamada as alusões ao fundo do motor partido e à inexistência do filtro de partículas.

\*



|| 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](http://www.madeira.gov.pt/cacc) • [centroarbitragem.srem@madeira.gov.pt](mailto:centroarbitragem.srem@madeira.gov.pt)



REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA

CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO

TRIBUNAL ARBITRAL

Inexistem nulidades, exceções ou outras questões prévias de que cumpra conhecer e que obstem ao conhecimento de mérito do mérito da causa.

Fixo a este procedimento o valor de € 2.403,7.

## II-FUNDAMENTAÇÃO

### OS FACTOS

Provou-se apenas a seguinte factualidade:

1) Em Janeiro de 2022, o reclamante adquiriu à reclamada um automóvel da marca “██████████”, usado, mediante o pagamento do preço de € 12.000 e a aceitação de o prazo da garantia ser restringido para 18 meses, com cobertura de caixa e motor, e a obrigação de as revisões serem realizadas pela reclamada e de 5000 km em 5000 Km.

2) Em Janeiro de 2023, o turbo do automóvel apresentou anomalias que a reclamada reparou mediante a substituição daquele por um turbo reconstituído, com a concordância do reclamante.

3) Em Junho de 2023, o reclamante queixou-se de falta de potência do veículo junto da reclamada, tendo esta procedido à limpeza do filtro de partículas.

4) Após a queixa a que alude o item anterior, o reclamante não comunicou à reclamada qualquer outra anomalia do automóvel.

5) Em Agosto seguinte, o reclamante optou por levar o automóvel à marca para diagnóstico e a uma oficina da sua confiança, a qual constatou, entre outros defeitos, que o motor daquele tinha o fundo partido.

6) Na sequência, o reclamante custeou a substituição do turbo e outras reparações, tendo ainda previsto o conserto do fundo do motor.

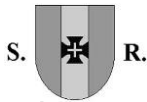
\*

Com interesse para a decisão, não se provou que, na data em que o veículo foi entregue ao reclamante pela reclamada, o fundo do respectivo motor estava partido e tinha sido reparado de forma improvisada, e que a reclamada retirou o filtro de partículas do mesmo.

\*

Para ter por processualmente adquirida a realidade fáctica descrita, o Tribunal formou a sua convicção com base, num segmento, no acordo das partes e, no demais, a partir do exame e análise crítica do teor dos documentos incorporados nos autos (não impugnados pelas partes) – com





REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA

CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO

TRIBUNAL ARBITRAL

particular saliência para o referente à garantia) – conjugado com os teores das declarações do reclamante e do depoimento das testemunhas [REDACTED], vendedor ao serviço da reclamada, e [REDACTED], funcionário da reclamada que fez a assistência mencionada na factualidade assente, aquelas e estes prestados na audiência de julgamento, sendo a segunda testemunha muito firme a asseverar que o fundo do motor não estava partido quando nele trabalhou. O confronto de tais elementos probatórios gerou, por um lado, a percepção tida em audiência de serem os mesmos confluentes, no essencial, com a realidade tida por provada e, por isso e por ser esta conforme com as regras da experiência comum, plenamente convincentes da respectiva verificação, bem como, por outro lado, a fundada dúvida sobre a possibilidade de afirmação de o fundo do motor do veículo estar partido quando este foi vendido e entregue ao reclamante ou de a reclamada ter retirado o filtro de partículas, alegação, aliás, incongruente com o facto (assente) de a mesma ter procedido à limpeza desse componente, e daí que tais pontos factuais tenham sido resolvidos a favor da reclamada, ponderando que esta logrou demonstrar o vertido nos itens 3) e 4) e a relativa consistência dos mencionados depoimentos testemunhais sobre este conspecto, aliada à ausência de qualquer suporte documental da alegação do reclamante.

\*

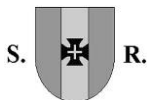
## O DIREITO

Estamos perante um contrato de compra e venda previsto no art. 874º 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, comprador/consumidor, e a reclamada, vendedora profissional.

A referida Lei 24/96, diploma base, para além de reiterar a incumbência constitucionalmente cometida ao Estado de defesa do consumidor e o reconhecimento do direito deste à qualidade dos bens e serviços e à protecção da saúde e da segurança física, afirma o direito à protecção dos seus interesses económicos e o direito à informação, entre outros – procurando a igualdade material dos intervenientes nas relações jurídicas de consumo, a lealdade e a boa fé, nos preliminares, na formação –, e ainda que, na vigência dos contratos, o fornecedor de bens que, por ex., viole o dever de informar responde pelos danos que causar ao consumidor (cf. art. 1º, 3º, 4º, 5º, 8º e 9º).

Nos termos dos arts. 4º e 8º da mesma 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),





REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA

CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO

TRIBUNAL ARBITRAL

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 venda de bens de consumo, também resulta dos arts. 1º, 3º, 5º e 6º a 9º do DL 84/2021, de 18/10 <sup>(1)</sup>, que o vendedor tem o dever de entregar ao consumidor bens *«conformes com o contrato de compra e venda»*, o que vale por dizer que os bens terão de, nomeadamente:

(i) corresponder *«à descrição, ao tipo, à quantidade e à qualidade»* e que detenham *«a funcionalidade, a compatibilidade, a interoperabilidade e as demais características previstas no contrato»*;

(ii) corresponder *«à descrição e possuir as qualidades da amostra ou modelo que o profissional tenha apresentado ao consumidor antes da celebração do contrato»* e corresponder *«à quantidade e possuir as qualidades e outras características, inclusive no que respeita à durabilidade, funcionalidade, compatibilidade e segurança, habituais e expectáveis nos bens do mesmo tipo considerando, designadamente, a sua natureza e qualquer declaração pública feita pelo profissional, ou em nome deste, ou por outras pessoas em fases anteriores da cadeia de negócio, incluindo o produtor, nomeadamente na publicidade ou na rotulagem»*.

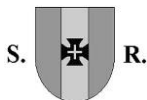
Isto é, exige-se que os bens ou serviços tenham as qualidades asseguradas pelo fornecedor ou necessárias para a realização daquele fim, determinado pelo objecto do contrato, também aferido pelo conteúdo das negociações conducentes à sua formação, à luz dos princípios da lealdade e da boa fé que, sobremaneira, se impõem nas relações jurídicas de consumo, tanto nos preliminares como na formação do contrato.

Estipula o art. 12º/1 do mesmo DL que o *«profissional é responsável por qualquer falta de conformidade que se manifeste no prazo de três anos a contar da entrega do bem»*, que, por acordo entre as partes, pode ser reduzido a 18 meses nos contratos de compra e venda de bens móveis usados (nº 3 do preceito), como neste caso sucedeu.

---

1 Aplicável ao contrato em causa porque celebrado após a sua entrada em vigor (cf. art. 53º). Este diploma, que veio revogar o precedente DL 67/2003 de 8/4, procedeu à transposição da Directiva (UE) 2019/771, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 20 de Maio de 2019, relativa a certos aspectos dos contratos de compra e venda de bens, e visou reforçar os direitos dos consumidores na compra e venda de bens de consumo.





REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA

CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO

TRIBUNAL ARBITRAL

E, independentemente de culpa do fornecedor, em caso de falta de conformidade do bem com o contrato, *«o consumidor tem direito à reposição da conformidade, através da reparação ou da substituição do bem, à redução proporcional do preço; ou à resolução do contrato»* (cf. art. 15º/1 do DL 84/2021, bem como *«à indemnização dos danos patrimoniais e não patrimoniais resultantes do fornecimento de bens ou prestações de serviços defeituosos»* (art. 12º/1, da Lei 24/96), aqui não peticionada pelo reclamante.

Contudo, recai 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), ainda que, considerando a dificuldade da prova da anterioridade da existência do defeito, o legislador, mediante o preceito contido no art. 13º do citado DL 84/2021, tenha estabelecido uma presunção a favor do consumidor: a *«falta de conformidade que se manifeste num prazo de dois anos a contar da data de entrega do bem presume-se existente à data da entrega do bem, salvo quando tal for incompatível com a natureza dos bens ou com as características da falta de conformidade»* (nº 1), apenas cabendo *«ao consumidor a prova de que a falta de conformidade existia à data da entrega do bem»* após o decurso de tal prazo (nº 4).

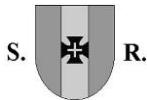
Porém, nos contratos de compra e venda de bens móveis usados em que, por acordo entre as partes, o prazo de três anos previsto no citado art. 12º/1 tenha sido reduzido a 18 meses, como neste caso sucedeu, a presunção a favor do consumidor a que se vem aludindo também só operará em relação à falta de conformidade que se manifeste dentro do prazo de um ano a contar da data de entrega do bem (cf. art. 13º/3 do diploma).

Ou seja, na situação em apreço, só depois de demonstrada a concreta desconformidade que se tivesse manifestado dentro do prazo de um ano a contar da data de entrega do bem, incumbiria ao profissional provar, para se eximir da sua responsabilidade, que nessa mesma data tal desconformidade não existia, sendo advinda do uso dado pelo consumidor ao bem, ou que era compatível com o estado e as qualidades deste que o profissional tivesse apresentado ao consumidor antes da celebração do contrato.

No caso, atendendo à matéria de facto provada, as desconformidades do veículo fornecido pela reclamada e manifestadas dentro do prazo de um ano a contar da data da sua entrega ao reclamante foram por aquela reparadas.

Quanto às demais desconformidades invocadas e que constituem o fundamento do direito à indemnização aqui exercido pelo reclamante, o certo é que este, não beneficiando já da aludida





REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA

CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO

TRIBUNAL ARBITRAL

presunção, não logrou demonstrar a anterioridade das mesmas, no sentido supra exposto, ou seja, a sua existência já na data de entrega do bem.

Por outro lado, o citado diploma condiciona o exercício dos direitos nele consagrados à observância de determinados prazos, designadamente o (já referido) de garantia, ou seja, o lapso de tempo durante o qual, manifestando-se alguma falta de conformidade, poderá o consumidor exercer tais direitos que lhe são reconhecidos e que, no caso, o reclamante aceitou reduzir a 18 meses.

A reclamada alegou que o demandante reclamou aqui a indemnização da invocada desconformidade sem respeitar as condições convencionadas quanto ao prazo de garantia, uma vez que, após a queixa de Junho de 2023 sobre a falta de potência, o mesmo não comunicou à reclamada qualquer outra anomalia e só através da presente reclamação, decorrido o período de garantia, são dadas a conhecer à reclamada as alusões ao fundo do motor partido e à inexistência do filtro de partículas.

Alegada a extemporaneidade em tais termos, não poderá deixar de se considerar efectivamente suscitada a questão da caducidade do direito exercido pelo reclamante.

E, com efeito, considerando apenas a factualidade assente – como não poderia deixar de ser –, o reclamante não só não apresentou à reclamada a denúncia de qualquer outra desconformidade após a última intervenção desta na viatura como optou por não exercitar na oficina da reclamada a garantia de que ainda pudesse eventualmente beneficiar, tendo submetido o veículo a uma terceira entidade para solucionar as anomalias que nele encontrava.

Destarte, falece a pretensão do reclamante à indemnização.

### III-DECISÃO

Pelo exposto, julgo totalmente improcedente a reclamação apresentada por [REDACTED]

[REDACTED] e, conseqüentemente, absolvo a reclamada [REDACTED]

[REDACTED] do pedido nela formulada.

Sem custas.

Notifique.

Funchal, 2/7/24

Alexandre Reis

