



TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

Proc. nº 35/2020

I - RELATÓRIO

O REQUERIMENTO INICIAL

I – CARLOS , identificado nos autos, intentou a presente acção contra “ , LDA”, igualmente identificada nos autos, nos termos constantes do requerimento inicial, que se dá aqui por integralmente reproduzido.

II – Em síntese, diz o Requerente:

- i. O Requerente é proprietário do veículo com a matrícula , de marca Fiat, modelo Punto, cor preto.
- ii. No início de dezembro de 2019, constatou que a viatura não funcionava, estando com alguma anomalia/avaria.
- iii. Por isso, solicitou assistência em viagem, que efetuou o transporte de reboque para a oficina da Requerida, sita na – Maia,
- iv. Dois dias depois, o Requerente foi contactado telefonicamente por um senhor de nome – que o Requerente julga tratar-se de um responsável da oficina ou gerente da Requerida) – , o qual informou o Requerente de que a avaria era no motor ("motor colado"), bem como que havia necessidade de o substituir, para que ficasse a funcionar na sua plenitude, e que o orçamento para tal reparação ascendia a 900,00 Euros (IVA Incluído).
- v. O Requerente manifestou a sua concordância quanto à realização daquela reparação e aceitou o dito valor orçamentado para a reparação.
- vi. Entretanto, passados alguns dias, o Requerente foi novamente contactado telefonicamente pela oficina da Requerida, tendo sido perguntado ao Requerente se, eventualmente, não estaria interessado em substituir também o KIT de embraiagem, uma vez que esse acessório fica localizado junto ao motor e, uma vez que este já estava aberto, seria mais fácil a sua substituição, sem necessidade de tanta mão de obra, e acrescendo ao orçamento anterior mais 100,00 Euros.
- vii. O Requerente concordou com tal sugestão e com o valor de acréscimo de 100,00 Euros ao valor do orçamento anterior.
- viii. Cerca de duas semanas depois, no dia 16.12.2019, o Requerente foi contactado pela Requerida, que o informou para ir levantar a viatura, porque esta já se encontrava totalmente reparada.

**RAL I**CENTROS DE ARBITRAGEM
Resolução Alternativa de Litígios de Consumo

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

- ix. Assim, o Requerente deslocou-se à oficina da Requerida e aí o Sr. [redacted] disse ao Requerente expressamente que o veículo estava totalmente reparado e que a intervenção (mais concretamente o novo motor colocado), teria uma garantia de 3 meses, a contar daquela data.
- x. O Requerente pagou à Requerida o valor de 1000,00 Euros em numerário,
- xi. apesar disso, a Requerida não passou ao Requerente qualquer factura, tendo apenas entregue ao Requerente um papel timbrado da oficina, com a discriminação dos componentes e materiais aplicados, sem qualquer custo unitário dos mesmos, apenas mencionado o valor total a pagar.
- xii. Porém, após sair da oficina e logo nos dias subsequentes, o veículo apresentava alguns indícios de que não estaria a funcionar correctamente, concretamente pelo facto de ser audível um "chiar" fora do normal.
- xiii. Por isso, o Requerente deslocou-se-me novamente à oficina da Requerida, onde lhe foi explicado pelo Sr. [redacted] que o problema seria da correia do alternador, e foi colocado um spray na mesma e dito que o problema estaria resolvido.
- xiv. Contudo, tal não se verificou e ao longo dos dois meses seguintes, o Requerente voltou à oficina da Requerida cerca de 6 vezes mais, para tentar solucionar o tal ruído, que o sr. [redacted] argumentava sempre ser da tal correia.
- xv. No dia 05.03.2020, cansado das deslocações frequentes à oficina, e por a reparação ainda estar coberta pela garantia dos 3 meses, bem como por considerar que a temperatura do motor do veículo estava um pouco acima daquilo que é o normal, o Requerente foi mais uma vez à oficina da Requerida e questionar o Sr. [redacted] acerca disso mesmo.
- xvi. tendo o Sr. [redacted] retorquido que o Requerente "teria de ir metendo água regularmente",
- xvii. e tendo o Requerente respondido que se o motor tinha sido reparado nem há 3 meses atrás, não deveria estar a perder água, e não era expectável que a cada viagem que o Requerente fizesse, tivesse de se fazer acompanhar de uma garrafa de água.
- xviii. Assim, o Sr. [redacted] solicitou ao Requerente que este deixasse novamente o veículo na oficina da Requerida e que iria verificar tudo, e que o Requerente não se preocupasse que o veículo iria ser reparado.
- xix. Dias depois, o Requerente passou pela oficina da Requerida para verificar como estava a decorrer a reparação e se já sabiam qual a causa da avaria,
- xx. tendo, nessa altura, o Sr. [redacted] mostrado ao Requerente uma peça parecida com uma pequena tampa, bastante enferrujada e furada, alegando ter sido devido ao facto de, aquando da substituição e recondição do motor, não terem reparado que a mesma estava naquele estado e consequentemente não a terem substituído,
- xxi. e que isso que terá levado a que a água do motor tivesse vazado pelo orifício que a tal tampa obstruí, levando a que a temperatura do motor tenha subido exponencialmente.
- xxii. No dia 11.03.2020, a Requerida comunicou ao Requerente que o veículo já se encontrava reparado.

**RAL I**CENTROS DE ARBITRAGEM
Resolução Alternativa de Litígios de Consumo

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

- xxiii. Ao chegar à oficina da Requerida para levantar a viatura, o Requerente foi confrontado pelo sr. _____, o qual disse que o Requerente teria de pagar à Requerida a quantia de 700,00 Euros, valor da nova intervenção no motor, nomeadamente por este ter levado, entre outros componentes, uma junta de colaça nova, devido ao tal aquecimento, provocado pela aludida peça que os mecânicos se tinham esquecido de reparar, aquando da substituição do motor.
- xxiv. E mais uma vez apresentou ao Requerente um papel timbrado, idêntico ao primeiro e preenchido nos mesmos moldes.
- xxv. De imediato, o Requerente não concordou em ter de efectuar tal pagamento, em virtude da primeira reparação ainda se encontrar dentro do prazo da garantia (3 meses) e por o alegado componente que terá provocado a segunda avaria, não ter sido reparado por erro da oficina e dos seus mecânicos, não podendo ser assacada ao Requerente qualquer responsabilidade, por eventual mau uso,
- xxvi. Tendo o Sr. _____ tentado argumentar mau uso, alegando novamente que o Requerente deveria andar sempre com uma garrafa de água na viatura e constantemente ir repondo a mesma,
- xxvii. ao que o Requerente respondeu que, em circunstâncias normais, nenhuma viatura precisa desse cuidado, ainda para mais aquela viatura que tinha acabado de ser reparada.
- xxviii. Com o litígio presente e pelo facto de o Requerente considerar que não tinha de pagar qualquer montante, o Sr. _____ fez um ultimato ao Requerente, dizendo que se este não pagasse, não levantava a viatura e que se a mesma ali ficasse, seria cobrado ao Requerente uma diária pelo estacionamento.
- xxix. Indignado, o Requerente solicitou o livro de reclamações, tendo este, após alguma relutância, sido facultado ao Requerente,
- xxx. E o Requerente efectuou ali reclamação escrita nas folhas 11366509 e 11366510.
- xxxi. Com isso, o Sr. _____ acabou por dizer ao Requerente que se este entregasse à Requerida 500,00 Euros como caução, poderia levantar o carro, ficando a "dever" à Requerida os restantes 200,00 Euros.
- xxxii. Sem saber o que fazer, com poucos recursos financeiros e por a viatura ser a forma de locomoção do Requerente para o trabalho, o Requerente conseguiu juntar a quantia de 500,00 Euros e levantou o veículo da oficina da Requerida.
- xxxiii. Na posse do veículo, o Requerente julgou que o problema estaria solucionado, mas, mais uma vez, apercebeu-se que o o carro não estava a trabalhar de forma normal e eficiente, nomeadamente por estar a desenvolver pouco, soluçando constantemente e produzindo bastante fumo,
- xxxiv. Sendo que, por o carro produzir bastante fumo, tal impossibilitava o Requerente de estacionar na garagem colectiva do edificio onde habita, devido às queixas dos outros moradores.
- xxxv. Assim, o Requerente procurou uma outra oficina, na qual foi dito ao Requerente, após verificação e desmontagem de parte do motor, que o 4.º cilindro estaria avariado, que por força disso as velas



RAL I

CENTROS DE ARBITRAGEM
Resolução Alternativa de Litígios de Consumo

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

estavam encharcadas de óleo do motor e que este teria de ser novamente rectificado, e que, muito provavelmente, essa intervenção iria ser bastante dispendiosa.

xxvi. Não tendo dinheiro para reparar novamente o carro, nem tão pouco para adquirir outro carro, neste momento o Requerente tem o carro parado na oficina.

xxvii. O Requerente sente-se lesado, pois pagou no total 1.500,00 euros por um serviço que não foi executado correctamente.

xxviii. Com isto, o Requerente ficou sem dinheiro e sem que o veículo esteja reparado.

III – Em conclusão, o requerente pede:

- a) Resolução do contrato e que lhe seja devolvida a quantia paga à Requerida (1.500,00 Euros);
- b) uma indemnização pelas despesas que o Requerente teve em transportes alternativos para se deslocar para o seu local de trabalho, quando teve de imobilizar o veículo;
- c) uma indemnização por danos não patrimoniais por todo o transtorno que a situação em si gerou para o Requerente.

IV – Com o requerimento inicial, o Requerente juntou os documentos de fls. 7 a 10, e não indicou prova testemunhal.

V - O Requerente subscreveu declaração de aceitação de que o presente conflito seja submetido à decisão deste Tribunal Arbitral (fls. 6).

A CONTESTAÇÃO

Regularmente citada, a Requerida não apresentou contestação escrita, não juntou quaisquer documentos, nem indicou prova testemunhal, antes da diligência para tentativa de conciliação e, em caso de frustração desta, imediata audiência de julgamento arbitral.

TRAMITAÇÃO SUBSEQUENTE

Antes da data da diligência de tentativa de conciliação e, em caso de frustração desta, imediata audiência de julgamento arbitral, o Requerente, através de mandatária que aquele constituiu, veio indicar prova testemunhal, nos termos constantes de fls. 17.

Sem prejuízo de aceitação pela Requerida da intervenção deste Tribunal arbitral, o mesmo é competente nos termos e ao abrigo do disposto no art. 14º, nºs 2 e 3, da Lei nº 24/96, de 31 de Julho, com a redacção resultante das alterações introduzidas pela Lei nº 63/2019, de 16 de Agosto, atento o valor da presente acção e de, face aos elementos disponíveis, estar em causa conflito de consumo de reduzido valor económico submetido à apreciação deste Tribunal arbitral por opção expressa do Requerente enquanto consumidor.



RAL I

CENTROS DE ARBITRAGEM
Resolução Alternativa de Litígios de Consumo

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

Tendo-se frustrado a tentativa de conciliação, realizou-se a audiência de julgamento, como consta da respectiva acta.

Ali a Requerida, através de mandatário que constituiu, apresentou contestação oral, nos termos seguintes:

- 1) A requerida nega, por falsos, os factos vertidos na petição inicial.
- 2) Com efeito, as reparações efectuadas pela requerida foram sempre realizadas de acordo com as instruções dadas pelo requerente e em consonância com os vícios que o veículo apresentava.
- 3) Tendo o mesmo sido integralmente reparado e entregue ao requerente em perfeitas condições de funcionamento de todos os seus componentes, e tendo o requerente recebido o veículo sem realizado qualquer reserva, ou seja, sem ter apontado qualquer não coincidência quanto às qualidade e desempenho do referido veículo.
- 4) Na verdade, a terem sido verificadas anomalias no veículo em questão, após a sua entrega ao requerente, tal circunstância deve-se e exclusivamente à incúria e ao mau uso do mesmo pelo requerente.
- 5) Por outro lado, invoca-se desde já a caducidade do direito à denuncia dos defeitos eventualmente surgidos.
- 6) Complementarmente impugna-se igualmente, quanto ao seu conteúdo, efeitos e prova que com os mesmos o requerente pretenda fazer, a prova documental já junta aos autos.
- 7) Como prova, requer declarações do legal representante da requerida.

Mantêm-se os pressupostos de validade e regularidade da instância, não sobrevivendo quaisquer questões prévias que obstem ao conhecimento do mérito da causa.

II - QUESTÕES A DECIDIR

Atento o pedido formulado e os factos alegados, o objecto do litígio que delimita a presente acção prende-se com as questões seguintes:

- a) se assiste ao Requerente o direito de resolver o contrato que celebrou com a Requerida para a reparação do veículo automóvel daquele; e que lhe seja devolvida a quantia paga à Requerida (1.500,00 Euros);
- b) em caso afirmativo à questão anterior, se o Requerente tem o direito de exigir da Requerida o pagamento de uma indemnização pelas despesas que o Requerente tenha tido em transportes alternativos para se deslocar para o seu local de trabalho, quando teve de imobilizar o veículo; e



RAL I

CENTROS DE ARBITRAGEM
Resolução Alternativa de Litígios de Consumo

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

b) igualmente em caso afirmativo à primeira questão, se o Requerente tem o direito de exigir da Requerida o pagamento de uma indemnização (*rectius*, compensação) por danos não patrimoniais devido a todo o transtorno que a situação discutida na presente acção gerou para o Requerente.

III – FUNDAMENTAÇÃO

A – DOS FACTOS

Com relevância para a decisão da causa, considera-se provada a seguinte factualidade:

- a) O Requerente é proprietário do veículo automóvel de marca Fiat, modelo Punto, locomovido a gasolina, com a matrícula _____, do ano de 2002.
- b) O Requerente comprou o veículo referido em a), em estado de usado, com cerca de 140.000 Km, a um familiar, em data não concretamente apurada.
- c) O Requerente comprou o veículo referido em a) para fins alheios à respectiva actividade profissional, em especial para se deslocar no trajecto de casa para o local de trabalho, no “ _____ ” em Matosinhos, e para regresso a casa, em Leça do Balio, Matosinhos.
- d) Em data não concretamente apurada de Dezembro de 2019, mas não ulterior a dia 16, o Requerente constatou que o veículo referido em a) não funcionava, estando presumivelmente com alguma anomalia/avaria.
- e) Aquando do referido em d), o veículo referido em a) tinha cerca de 222.000 Km.
- f) Atento o referido em d), o Requerente solicitou assistência em viagem, a qual efectuou o transporte de reboque do veículo referido em a) para a oficina da Requerida, sita na _____ Maia, sendo que aquela dedica-se, no âmbito da respectiva actividade empresarial, à manutenção e reparação de veículos automóveis.
- g) Depois de inspeccionar o veículo referido em a), a Requerida comunicou ao Requerente que aquele veículo necessitava de reparação, incluindo substituição do motor, e que era aconselhável substituir o Kit de embraiagem.
- h) Relativamente ao referido em g), a Requerida elaborou, com data de 16.12.2019, um orçamento da reparação, nos termos constantes do documento de fls. 7, cujo teor se dá por integralmente reproduzido, e no qual se inclui, de forma manuscrita, a menção do valor total de 1,000,00 €, e, sem discriminação de valores parciais, as seguintes alíneas:
«1 motor recondicionado
1 correia de distribuição
tacos água do motor

**RAL**CENTROS DE ARBITRAGEM
Resolução Alternativa de Litígios de Consumo

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

- 1 óleo motor
1 kit de embraiação completo
1 motor das escovas
1 m. obra».
- i) A Requerida informou o Requerente do orçamento referido em h).
- j) Na sequência do referido em i), o Requerente comunicou à Requerida que aceitava o orçamento referido em h).
- k) Em data não concretamente apurada de Dezembro de 2019, mas não anterior a dia 16, o Requerente foi contactado pela Requerida, que o informou para ir levantar o veículo referido em a), porque já estava pronta a reparação.
- l) Atento o referido em k), em data não concretamente apurada de Dezembro de 2019, mas não anterior a dia 16, o Requerente deslocou-se à oficina da Requerida para levantar o veículo referido em a).
- m) Aquando do referido em l), o Requerente pagou à Requerida, e esta recebeu, a quantia de € 1.000,00.
- n) Aquando do referido em m), a Requerida entregou ao Requerente o documento constante de fls. 7, referido em g).
- o) Na sequência do referido em m) e n), o Requerente levantou o veículo, conduzindo-o.
- p) Nos dias subsequentes ao referido em o), o veículo, quando em funcionamento, quer estando parado quer estando em andamento, produzia um som audível de "chiar" fora do normal.
- q) Além do referido em p), cerca de duas semanas após o referido em o), o veículo, em funcionamento, começou a, sem motivo aparente, apresentar indicação pelo ponteiro de temperatura, temperaturas de funcionamento acima do normal, e a diminuir o nível de água, no reservatório destinado ao líquido de refrigeração.
- r) De imediato, o Requerente deu conhecimento à Requerida do referido em q), tendo esta aconselhado o Requerente a ir regularmente ir acrescentando água no reservatório destinado ao líquido de refrigeração.
- s) Atento o referido em q) e r), o Requerente passou a ter de, frequentemente, repôr o nível de água no reservatório destinado ao líquido de refrigeração.
- t) Devido ao referido em r), o Requerente passou a ter necessidade de trazer sempre no veículo uma garrafa cheia de água.
- u) Na sequência do referido em q), r) e s), depois proceder à reposição do nível de água no reservatório destinado ao líquido de refrigeração, temporariamente o ponteiro da temperatura apresentava temperaturas de funcionamento normal, mas em deslocação ou deslocações seguintes, aquele ponteiro voltava a apresentar indicação temperaturas de funcionamento acima do normal, e voltava a diminuir o nível de água, no reservatório destinado ao líquido de refrigeração.



TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

- v) Atento o referido em p) a u), em data não concretamente apurada, mas não anterior a 10.02.2020 nem ulterior a 5.3.2020, o Requerente deslocou-se à oficina da Requerida e deu conhecimento a esta daquelas anomalias.
- w) Na sequência do referido em v), a Requerida disse ao Requerente para este lá deixar o veículo para a Requerida analisar o que se passava com o veículo.
- x) Na sequência do referido em v) e w), o Requerente deixou o veículo na oficina da Requerida para esta verificar a situação do veículo, tendo o Requerente pressuposto que tal seria ao abrigo da garantia da reparação anteriormente realizada pela Requerida nos termos do orçamento referido em h) .
- y) Na sequência do referido em x), a Requerida procedeu a intervenção para reparação do veículo.
- z) Em data concretamente não apurada de Março de 2020, mas não ulterior a 11.03.2020, a Requerida informou o Requerente que o veículo já se encontrava reparado.
- aa) Na sequência do referido em z), em 11.3.2020 o Requerente deslocou-se à oficina da Requerida para proceder ao levantamento do veículo.
- bb) Aquando do referido em aa), a Requerida disse ao Requerente que este tinha de pagar àquela o montante de € 700,00, como custo da reparação que a Requerida tinha acabado de efectuar ao veículo do Requerente.
- cc) Aquando do referido em bb), o Requerente manifestou a sua discordância quanto a ter de suportar o custo daquela reparação, por considerar que a reparação foi feita ao abrigo da garantia da reparação anteriormente realizada pela Requerida.
- dd) Não obstante o referido em cc), a Requerida insistiu com o Requerente que este tinha de pagar àquela o montante de € 700,00, como custo da reparação que a Requerida tinha acabado de efectuar ao veículo do Requerente.
- ee) A acrescentar ao referido em dd), a Requerida informou o Requerente de que a reparação que tinha acabado de efectuar ao motor do veículo do Requerente tinha sido motivada por a junta da culaça estar queimada, e que aquela reparação tinha incluído os componentes/serviços constantes do documento de fls. 8, cujo teor aqui se dá por reproduzido, nomeadamente:

«1 junta culaça

1 serviço rectificadora

1 junta de culaça

1 jogo velas

1 jogo segmentos

(...)

1 óleo motor

1 garrafa de água».

**RAL**CENTROS DE ARBITRAGEM
Resolução Alternativa de Litígios de Consumo

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

- ff) A acrescentar, a Requerida disse, ainda, ao Requerente que este não podia levar o veículo enquanto não pagasse à Requerida o montante de € 700,00 referido em dd).
- gg) Na sequência do referido em bb) a ff), o Requerente pediu o livro de reclamações da Requerente e nele inscreveu a reclamação escrita nos termos constantes do documento de fls. 9 e 10, cujo teor aqui se dá por reproduzido.
- hh) Na sequência do referido em gg), a Requerida disse ao Requerente que este podia levar o veículo se pagasse àquela de imediato € 500,00, ficando a dever à Requerida ainda o pagamento dos restantes € 200,00.
- ii) Na sequência do referido em ff) a hh), e sem prejuízo de manter-se o referido em cc), naquele dia 11.03.2020 o Requerente pagou à Requerida, e esta recebeu, a quantia de € 500,00.
- jj) No acto do pagamento referido em ii), a Requerida entregou ao Requerente o documento de fls. 8, cujo teor aqui se dá por reproduzido.
- kk) Na sequência do referido em ff) a jj), o Requerente retirou o seu veículo da oficina da Requerida, conduzindo o mesmo.
- ll) Aquando do referido em kk), o veículo do Requerente já não produzia um som audível de "chiar" fora do normal, referido em p).
- mm) Cerca de quinze dias depois do referido em kk), o veículo do Requerente começou a apresentar anomalias de funcionamento, mais concretamente, perdendo potência desenvolvendo pouco na aceleração, bem como "soluçando", e, ainda, produzindo anormalmente bastante fumo preto através do escape.
- nn) Não obstante o referido em mm), o Requerente não deu conhecimento à Requerida daquelas anomalias nem se deslocou à oficina da Requerida para esta inspeccionar o veículo do Requerente.
- oo) Em vez do referido em nn), o Requerente levou o seu veículo a outra oficina, não concretamente apurada, na qual o filho do requerente é cliente habitual e na qual eram feitos os serviços de manutenção/reparação do veículo do Requerente antes de este o adquirir.
- pp) A oficina referida em oo), após proceder à verificação e desmontagem de parte do motor, informou o Requerente: que um dos cilindros do motor estava avariado; que as velas estavam encharcadas em óleo do motor; que o fumo preto resultava de óleo do motor estar a passar para cima da junta da culaça e estar a queimar; que o motor necessitava de ser retificado e que isso iria ser bastante dispendioso; e que dado o estado em que estava o motor não podiam repará-lo e dar garantia; que, tudo considerado, seria necessário substituir o motor, ascendendo o custo total a entre € 800,00 a € 900,00.
- qq) Atento o referido em pp), o Requerente concordou em que na dita oficina fosse substituído o motor do veículo do requerente.
- rr) Na sequência do referido em qq), na dita oficina foi substituído o motor do veículo do requerente em data não concretamente apurada.

**RAL**CENTROS DE ARBITRAGEM
Resolução Alternativa de Litígios de Consumo

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

- ss) Depois do referido em rr), o Requerente levantou o seu veículo em data não concretamente apurada e voltou a utilizá-lo, sendo que o mesmo passou a funcionar normalmente, sem manifestar perda de potência desenvolvendo pouco na aceleração, nem “soluçando”, nem produzindo anormalmente bastante fumo preto através do escape, e não mais houve diminuição frequente do nível de água no reservatório destinado ao líquido de refrigeração.
- tt) O custo total do referido em rr) ascendeu a montante não concretamente apurado, mas entre € 800,00 a € 900,00.
- uu) O custo referido em tt) foi suportado pelo filho do Requerente.

Com relevância para a decisão da causa, consideram-se não provados os seguintes factos:

- i. Aquando do referido em l), m) e n), a Requerida informou o Requerente de que a intervenção realizada no veículo (mais concretamente o motor colocado), teria uma garantia de 3 meses, a contar daquela data.
- ii. Aquando do referido em o), o veículo apresentava indícios de não estar a funcionar correctamente, nomeadamente por ser audível um “chiar” fora do normal.
- iii. Que, antes de proceder à intervenção para reparação do veículo referida em x), a Requerida tenha informado o Requerente de que aquela reparação não seria efectuada ao abrigo da garantia da reparação previamente efectuada pela Requerida.
- iv. Que, antes de proceder à intervenção para reparação do veículo referida em y), através dos componentes/serviços referidos em ee), a Requerida tenha informado o Requerente do orçamento daquela reparação.
- v. Que, antes de a Requerida proceder à intervenção para reparação do veículo, referida em y), através dos componentes/serviços referidos em ee), o Requerente tenha concordado em suportar o custo daquela intervenção para reparação.
- vi. Que as anomalias referidas em p) a u) não resultassem de deficiente serviço prestado e/ou de deficiente funcionamento dos componentes/peças instalados, e/ou manejados, e/ou que tenham sido ou devessem ter sido devidamente vistoriados de acordo com as “*leges artis*” da mecânica automóvel face ao tipo de reparação que estava ser efectuada no caso, aquando da intervenção da Requerida para reparação do veículo do Requerente referida em h) a j).
- vii. Que as anomalias referidas em mm) não resultassem de deficiente serviço prestado e/ou de deficiente funcionamento dos componentes/peças instalados, e/ou manejados, e/ou que tenham sido ou devessem ter sido devidamente vistoriados de acordo com as “*leges artis*” da mecânica automóvel face ao tipo de reparação que estava ser efectuada no caso, aquando da intervenção da Requerida para reparação do veículo do Requerente referida em h) a j) e/ou aquando da intervenção



RAL I

CENTROS DE ARBITRAGEM
Resolução Alternativa de Litígios de Consumo

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

da Requerida para reparação do veículo do Requerente referida em y) e ee).

- viii. Que, por o veículo do Requerente ter começado a produzir anormalmente bastante fumo preto através do escape, conforme referido em mm), o Requerente tenha ficado impossibilitado de estacionar na garagem colectiva do edifício onde habita, devido às queixas de outros moradores.
- ix. Que enquanto o veículo do Requerente esteve imobilizado na oficina da Requerida, entre o referido em v) e o referido em aa) e kk), o Requerente se tenha deslocado para o local de trabalho em transportes públicos (colectivos e/ou individuais), e que o Requerente tenha incorrido nas despesas com o custo de tais transportes, e qual o montante de tais despesas.
- x. Que entre o referido em oo) e o momento do levantamento do veículo do Requerente referido em ss), o Requerente se tenha deslocado para o local de trabalho em transportes públicos (colectivos e/ou individuais), e que o Requerente tenha incorrido nas despesas com o custo de tais transportes, e qual o montante de tais despesas.

MOTIVAÇÃO:

Os factos considerados provados resultaram da apreciação conjugada dos documentos constantes dos autos, das declarações prestadas pelas partes em sede de audiência de julgamento, do depoimento testemunhal, e dos factos admitidos por acordo ou confissão.

Quanto aos factos não provados, eles resultaram da ausência de prova ou de prova insuficiente/convincente sobre os mesmos, e do funcionamento das regras sobre o ónus da prova.

B – DO DIREITO

Da matéria factual dada como provada resulta que, em 24.07.2013, entre Requerente e Requerida foi celebrado um contrato misto de contrato prestação de serviço, na modalidade de **contrato de empreitada** – que é definido no artigo 1207º Cód. Civil, e nos termos do qual a Requerida, no âmbito da sua actividade empresarial, obrigou-se, em relação ao Requerente, a realizar certa obra (concretamente, o resultado da intervenção, nos termos contratados, para reparação do veículo do Requerente) mediante um preço – e de **contrato de compra e venda** – definido no art. 874º Cód. Civil como o contrato pelo qual se transmite a propriedade de uma coisa, ou outro direito, mediante um preço.

Com efeito, se, por um lado, o fornecimento, pelo próprio empreiteiro, de parte dos materiais necessários à execução da(s) obra(s) – como ocorreu no caso em apreciação – não altera a natureza do contrato (como resulta, em geral, dos arts. 1210º e 1212º Cód. Civil), por outro lado, quando no âmbito da realização da obra – *in casu*, a reparação do veículo do requerente – sejam inseridas novas peças num bem,

**RAL**CENTROS DE ARBITRAGEM
Resolução Alternativa de Litígios de Consumo

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

nesse caso, o contrato não é apenas de empreitada de reparação mas também de compra e venda (ou, se quisermos, de empreitada que consista simultaneamente no fornecimento) das peças inseridas no bem.

Sendo que, nos termos gerais do contrato de empreitada, em geral, os materiais necessários à execução da(s) obra(s) devem ser fornecidos pelo empreiteiro, salvo convenção ou uso em contrário (art. 1210º, nº 1, Cód. Civil). No caso em apreciação, não ficou demonstrada que Requerente e Requerida tivessem estipulado que quaisquer materiais seriam fornecidos pelo Requerente.

Acresce que, no caso em apreciação, constata-se que aquele contrato misto foi celebrado entre um profissional (a requerida) e um consumidor (o requerente), e, conseqüentemente, constitui um contrato misto de **contrato de empreitada de consumo** e de **contrato de compra e venda de consumo**, estando sujeito, em especial, ao regime da garantia legal previsto – tendo em conta as datas dos factos discutidos na presente acção – no Decreto-Lei nº 67/2003, de 8 de Abril, com a redacção resultante das alterações introduzidas pelo Decreto-lei nº 84/2008, de 21 de Maio (cfr. art. 1º-A). Note-se que o âmbito de aplicação do supra citado Decreto-Lei nº 67/2003, além de incluir os «os contratos de compra e venda celebrados entre profissionais e consumidores» (art. 1º-A, nº 1), também se estende «(...) com as necessárias adaptações, aos bens de consumo fornecidos no âmbito de um contrato de empreitada ou de outra prestação de serviços (...)» (art. 1º-A, nº 2).

Assim sendo, aquele contrato misto é fonte de uma relação jurídica de consumo – sujeita, igualmente, em termos mais gerais, às regras da Lei nº 24/96, de 31 de Julho de 1996 (Lei de Defesa do Consumidor, doravante abreviadamente LDC) – entendendo-se como tal o acto pelo qual o consumidor obtém de um profissional um produto ou serviço que visa satisfazer uma necessidade pessoal ou familiar.

Com efeito, no caso em apreciação, o Requerente é de qualificar como *consumidor* [nos termos dos arts. 1º-B/a) do Decreto-Lei nº 67/2003 e 2º, nº 1, da Lei nº 24/96], enquanto a Requerida é de qualificar, como profissional [aplicando-se, com as devidas adaptações, as disposições referentes ao *vendedor* nos termos dos artigos. 1º-A, nº 2, e 1º-B/c) do Decreto-Lei nº 67/2003].

Trata-se de um contrato consensual por, não existindo norma que imponha forma especial para a sua celebração (designadamente, forma escrita), a validade das declarações negociais dos contraentes depender do mero consenso (art. 219º Cód. Civ.).

A garantia legal da empreitada de consumo e da compra e venda de consumo assentam na conformidade da(s) obra(s) realizada(s) e do(s) ben(s) fornecidos, em relação ao contrato de onde emergiu a obrigação do empreiteiro/vendedor face ao consumidor. Assim, no caso em apreciação, a Requerida estava obrigada a realizar obra (in casu a reparação do veículo do Requerente) e a fornecer os componentes (ou peças) em termos que fossem conformes com o contrato ajustado com o requerente (arts. 1º-A, nº 2, e 2º, nº 1, Decreto-Lei nº 67/2003 e arts. 397º, 398º, e 406º, nº 1, Cód. Civil). Isto é, deveria haver

**RAL**CENTROS DE ARBITRAGEM
Resolução Alternativa de Litígios de Consumo**TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO**

correspondência entre, por um lado, a obra executada e os componentes (ou peças) fornecidos pela Requerida e, por outro lado, a obra que devia ter sido executada e os componentes (ou peças) que deveriam ter sido fornecidos pela Requerida, de acordo com o contrato ajustado com o Requerente (incluindo deveres principais, deveres secundários e restantes deveres acessórios de conduta e as exigências das *leges artis*).

Assim, nos termos gerais, a conformidade com o contrato afere-se não apenas pela realização da prestação devida em função do acordado (neste caso, uma prestação de facto) – e não de prestação diferente (*aliud*) – mas também quanto à correspondência da quantidade e da qualidade da prestação realizada, bem como do local, prazo ou data em que é realizada a prestação.

Efectivamente, nos termos gerais, o devedor cumpre a sua obrigação quando realiza a prestação a que se vinculou pelo contrato (arts. 397º e 762º, nº 1, Cód. Civil). Visto pela perspectiva negativa, tal significa que o devedor não cumpre a obrigação quando não realiza a prestação a que está obrigado ou a cumpre defeituosamente. Portanto, o incumprimento (*lato sensu*) de uma obrigação contratual tem de ser apurado em comparação com os vários pontos do “programa contratual” ajustado entre as partes no contrato em questão, e pressupõe a inobservância de algum dever assumido por alguma das partes do contrato.

Ora, tanto na empreitada de consumo, como na compra e venda de bens de consumo fornecidos no âmbito daquele contrato de empreitada, o profissional está obrigado a realizar obra e a fornecer bens de consumo que sejam conformes com o contrato (art. 2º, nº 1, *ex vi* art. 1º-A, nº 2, Dec.-Lei nº 67/2003).

A lei consagra uma garantia de conformidade da obra, bem como dos bens de consumo fornecidos no âmbito da realização daquela obra, com o contrato, cabendo ao consumidor o ónus de provar facto(s) que tenha(m) dado origem à desconformidade.

A esse propósito, o bem (ou a obra) de consumo, presume-se que não é conforme com o contrato quando ocorra, algum dos factos referidos nas várias alíneas do art. 2º, nº 2, Dec.-Lei nº 67/2003 – nesse caso, bastando ao consumidor provar algum daqueles factos para que se presuma a desconformidade do bem (ou obra) de consumo com o contrato (art. 2º, nº 2, 67/2003 e arts. 349º e 350º, nº 1, Cód. Civil) – ou de qualquer outro facto que o consumidor consiga provar e que demonstre a desconformidade do bem (ou obra) de consumo com o contrato (art. 342º, nº 1, Cód. Civil).

Ora, com interesse para o caso em apreciação, que duas das situações em que o bem (ou a obra) de consumo presume-se que não é conforme com o contrato, são:

- Inadequação às utilizações habitualmente dadas aos bens (ou obras) do mesmo tipo (art. 2, nº 2/c) Decreto-Lei nº 67/2003);

**RAL**CENTROS DE ARBITRAGEM
Resolução Alternativa de Litígios de Consumo**TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO**

- Quando o bem (ou obra) de consumo não apresentar as qualidades e o desempenho habituais nos bens (ou na obra) do mesmo tipo e que o consumidor pode razoavelmente esperar, atendendo à natureza do bem (ou da obra) (art. 2, nº 2/d) Decreto-Lei nº 67/2003).

Além de que, enquanto consumidor, o requerente tem **direito à qualidade dos bens e serviços** consumidos (arts. 60º, nº 1, Constituição da República Portuguesa e 3ª/a) LDC), sendo que «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» (art. 4º LDC).

Acresce, ainda, que, nos termos do regime geral do contrato de empreitada, no que se refere à qualidade dos materiais necessários à execução da(s) obra(s) – os quais devem ser fornecidos pelo empreiteiro, salvo convenção ou uso em contrário (art. 1210º, nº 1, Cód. Civil) –, «No silêncio do contrato, os materiais devem corresponder às características da obra e não podem ser de qualidade inferior à média» (art. 1210º, nº 2, Cód. Civil).

No caso em apreciação, resultaram provados, entre outro factos, que:

- Depois de inspeccionar o veículo referido do Requerente, a Requerida comunicou ao Requerente que aquele veículo necessitava de reparação, incluindo substituição do motor, e que era aconselhável substituir o Kit de embraiagem;
- Relativamente a tal reparação, a Requerida elaborou, com data de 16.12.2019, um orçamento, no qual se inclui, de forma manuscrita, a menção do valor total de € 1,000,00, e, sem discriminação de valores parciais, as seguintes alíneas: 1 motor recondicionado; 1 correia de distribuição; tacos água do motor; 1 óleo motor; 1 kit de embraiagem completo; 1 motor das escovas; 1 m. obra.
- A Requerida informou o Requerente de tal orçamento e, por sua vez, o Requerente comunicou à Requerida que aceitava o dito orçamento;
- Em data não concretamente apurada de Dezembro de 2019, mas não anterior a dia 16, o Requerente foi contactado pela Requerida, que o informou para ir levantar o veículo referido em a), porque já estava pronta a reparação;
- em data não concretamente apurada de Dezembro de 2019, mas não anterior a dia 16, o Requerente deslocou-se à oficina da Requerida para levantar o veículo daquele, e nessa altura, o Requerente pagou à Requerida, e esta recebeu, a quantia de € 1.000,00, e o Requerente levantou o veículo, conduzindo-o;
- Porém, nos dias subsequentes, o veículo, quando em funcionamento, quer estando parado quer estando em andamento, produzia um som audível de "chiar" fora do normal;



RAL I

CENTROS DE ARBITRAGEM
Resolução Alternativa de Litígios de Consumo

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

- Além disso, cerca de duas semanas após o Requerente ter levantado da oficina da Requerida o veículo, ete, em funcionamento, começou a, sem motivo aparente, apresentar indicação pelo ponteiro de temperatura, temperaturas de funcionamento acima do normal, e a diminuir o nível de água, no reservatório destinado ao líquido de refrigeração;
- De imediato, o Requerente deu conhecimento à Requerida desta anomalia, tendo esta aconselhado o Requerente a ir regularmente ir acrescentando água no reservatório destinado ao líquido de refrigeração;
- O Requerente passou a ter de, frequentemente, repôr o nível de água no reservatório destinado ao líquido de refrigeração e, para isso, o Requerente passou a ter necessidade de trazer sempre no veículo uma garrafa cheia de água;
- Ainda assim, depois proceder à reposição do nível de água no reservatório destinado ao líquido de refrigeração, temporariamente o ponteiro da temperatura apresentava temperaturas de funcionamento normal, mas em deslocação ou deslocações seguintes, aquele ponteiro voltava a apresentar indicação temperaturas de funcionamento acima do normal, e voltava a diminuir o nível de água, no reservatório destinado ao líquido de refrigeração;
- Por isso, em data não concretamente apurada, mas não anterior a 10.02.2020 nem ulterior a 5.3.2020, o Requerente deslocou-se à oficina da Requerida e deu conhecimento a esta daquelas anomalias;
- Nessa altura, a Requerida disse ao Requerente para este lá deixar o veículo para a Requerida analisar o que se passava com o veículo, e, por sua vez, o Requerente deixou o veículo na oficina da Requerida para esta verificar a situação do veículo, mas tendo o Requerente pressuposto que tal seria ao abrigo da garantia da reparação anteriormente realizada pela Requerida;
- Nessa seqüência, a Requerida procedeu a intervenção para reparação do veículo do Requerente e, em data concretamente não apurada de Março de 2020, mas não ulterior a 11.03.2020, a Requerida informou o Requerente que o veículo já se encontrava reparado;
- Em 11.3.2020 o Requerente deslocou-se à oficina da Requerida para proceder ao levantamento do seu veículo;
- Porém, nessa altura a Requerida disse ao Requerente que, para este poder levantar o veículo, tinha de pagar àquela o montante de € 700,00, como custo da reparação que a Requerida tinha acabado de efectuar ao veículo do Requerente;
- E nessa altura a Requerida informou o Requerente de que a reparação que tinha acabado de efectuar ao motor do veículo do Requerente tinha sido motivada por a junta da culaça estar queimada, e que aquela reparação tinha incluído como componentes/serviços: 1 junta culaça; 1 serviço rectificadora; 1 junta de culaça; 1 jogo velas; 1 jogo segmentos; (...) 1 óleo motor; 1 garrafa de água».

Ora, tendo na seqüência da primeira intervenção da Requerida para reparação do veículo do Requerente, e atendendo ao tipo de reparação efectuada (componentes e serviços objecto da

**RAL I**CENTROS DE ARBITRAGEM
Resolução Alternativa de Litígios de Consumo

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

intervenção) e às “*leges artis*” da mecânica automóvel, ocorrido no veículo as anomalias supra descritas – designadamente, nos dias subsequentes, o veículo, quando em funcionamento, quer estando parado quer estando em andamento, produzia um som audível de “chiar” fora do normal, e cerca de duas semanas após o Requerente ter levantado da oficina da Requerida o veículo, este, em funcionamento, começou a, sem motivo aparente, apresentar indicação pelo ponteiro de temperatura, temperaturas de funcionamento acima do normal, e a diminuir o nível de água, no reservatório destinado ao líquido de refrigeração, e mesmo depois proceder à reposição do nível de água no reservatório destinado ao líquido de refrigeração, temporariamente o ponteiro da temperatura apresentava temperaturas de funcionamento normal, mas em deslocação ou deslocações seguintes, aquele ponteiro voltava a apresentar indicação temperaturas de funcionamento acima do normal, e voltava a diminuir o nível de água, no reservatório destinado ao líquido de refrigeração – é de considerar que tais anomalias consubstanciam factos que, nos termos do art. 2º, nº 2, Dec.-Lei nº 67/2003, fazem presumir que a obra anteriormente realizada pela Requerida e/ou os bens de consumo fornecidos no âmbito da realização daquela obra, não era(m) conforme(s) com o contrato; mais concretamente porque tais anomalias podem reconduzir-se a considerar que:

- a obra anteriormente realizada pela Requerida e/ou os bens de consumo fornecidos pela Requerida no âmbito da realização daquela obra, eram inadequados às utilizações habitualmente dadas as obras e/ou bens do mesmo tipo (art. 2, nº 2/c) Dec.-Lei nº 67/2003); e/ou
- a obra e/ou os bens de consumo fornecidos pela Requerida no âmbito da realização daquela obra não apresentavam as qualidades e o desempenho habituais nas obras e/ou bens do mesmo tipo e que o consumidor pode razoavelmente esperar, atendendo à natureza da obra e/ou dos bens) (art. 2, nº 2/d) Dec.-Lei nº 67/2003).

Acresce que «A falta de conformidade resultante de má instalação do bem de consumo é equiparada a uma falta de conformidade do bem, quando a instalação fizer parte do contrato de compra e venda e tiver sido efectuada pelo vendedor, ou sob sua responsabilidade (...)» (art. 2º, nº 4, Dec.-Lei nº 67/2003).

Ora, assim sendo e conforme se referiu supra, a prova de um daqueles factos que serve de base à presunção legal faz funcionar o facto presumido de desconformidade com o contrato. Todavia, tal presunção legal pode ser ilidida **mediante prova em contrário**, por não se tratar de presunção em relação à qual a lei proíba prova em contrário (art. 350º, nº 2, Cód. Civil).

No entanto, a Requerida – a quem incumbia ilidir tal presunção legal de desconformidade – não logrou fazer prova do contrário de modo destruir a presunção. Efectivamente, aquela presunção de não conformidade com o contrato não foi ilidida, já que resultou não provado que as ditas anomalias não



TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

resultassem de deficiente serviço prestado e/ou de deficiente funcionamento dos componentes/peças instalados, e/ou manejados, e/ou que tenham sido ou devessem ter sido devidamente vistoriados de acordo com as “*leges artis*” da mecânica automóvel face ao tipo de reparação que estava ser efectuada no caso, aquando da primeira intervenção da Requerida para reparação do veículo do Requerente, no âmbito do contrato para o efeito.

Ora, «em caso de falta de conformidade do bem com o contrato, o consumidor tem direito a que esta seja reposta sem encargos, por meio de reparação ou de substituição, à redução adequada do preço ou à resolução do contrato» (art. 4º, nº 1, Dec.-Lei nº 67/2003); sendo de notar que o consumidor pode exercer qualquer destes direitos, salvo se, no caso concreto, tal se manifestar impossível ou constituir abuso de direito nos termos gerais (art. 4º, nº 5, Dec.-Lei nº 67/2003).

Sendo que, quanto ao prazo de garantia legal, o consumidor pode exercer aqueles direitos quando a falta de conformidade se manifestar dentro de um prazo de dois ou de cinco anos a contar da entrega do bem de consumo, consoante se trate, respectivamente, de coisa móvel ou imóvel (art. 5º, nº 1, Dec.-Lei nº 67/2003); e tratando-se de coisa móvel usada, o referido prazo pode ser reduzido a um ano, por acordo das partes (art. 5º, nº 2, Dec.-Lei nº 67/2003).

Acresce, ainda, que, para exercer aqueles direitos, «(...) o consumidor deve denunciar ao vendedor a falta de conformidade num prazo de dois meses, caso se trate de bem móvel, ou de um ano, se se tratar de bem imóvel, a contar da data em que a tenha detetado» (art. 5º-A, nº 2, Dec.-Lei nº 67/2003).

No caso em apreciação, dos factos provados resulta, desde logo, que a falta de conformidade surgiu dentro do prazo legal de garantia e o Requerente denunciou tempestivamente a falta de conformidade. Por seu lado, no que se refere ao direito (ou remédio) escolhido pelo Requerente para a reposição da conformidade com o contrato, o Requerente optou pela reparação, uma vez que, na sequência da denúncia da desconformidade à Requerida, esta disse ao Requerente para este lá deixar o veículo para aquela analisar o que se passava com o veículo, e o Requerente deixou o veículo na oficina da Requerida para esta verificar a situação do veículo, tendo o Requerente pressuposto que tal seria ao abrigo da garantia da reparação anteriormente realizada pela Requerida.

Ora, de acordo com os elementos disponíveis e os factos considerados provados, no caso em apreciação o exercício pelo Requerente do direito à reparação, para reposição da conformidade com o contrato, não só era possível como não constituía abuso de direito nos termos gerais (do art. 334º Cód. Civil).

Finalmente, conforme se referiu supra, «em caso de falta de conformidade do bem com o contrato, o consumidor tem direito a que esta seja reposta sem encargos, por meio de reparação (...)» (art. 4º, nº 1, Dec.-Lei nº 67/2003); sendo que é nulo o acordo ou cláusula contratual pelo qual, antes da denúncia da falta de



TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

conformidade, se excluam ou limitem os direitos do consumidor previstos no Dec.-Lei nº 67/2003, sem prejuízo de não ter sido apurado no caso em apreciação qualquer cláusula nesse sentido, antes ou depois da denúncia da falta de conformidade. Assim, não assistia à Requerida o direito de cobrar ao Requerente qualquer quantia pela intervenção, com vista à reposição da conformidade através de reparação, pois assiste ao consumidor (*in casu*, o Requerente) o direito a que tal reposição, ao abrigo da garantia legal, seja sem encargos.

De resto, diga-se, não resultou provado que, na sequência da denúncia das anomalias de funcionamento do veículo do Requerente, a Requerida, antes de proceder à intervenção para reparação daquele veículo, tenha sequer informado o Requerente de que aquela reparação não seria efectuada ao abrigo da garantia da reparação previamente efectuada pela Requerida, nem que tenha informado o Requerente do orçamento daquela reparação, e nem tampouco que o Requerente tenha concordado em suportar o custo daquela intervenção para reparação. Ora, diga-se a talho de foice, tais omissões, por parte da Requerida, de informação/comunicação ao Requerente, consubstanciam violação de direitos do Requerente enquanto consumidor, designadamente:

- do **direito à informação para o consumo** (arts. 3º/d) e 8º, nº 1, LDC), nos termos do qual «O fornecedor de bens ou prestador de serviços deve, tanto na fase de negociações como na fase de celebração de um contrato, informar o consumidor de forma clara, objetiva e adequada (...) nomeadamente sobre: a) As características principais dos bens ou serviços; b) O preço total dos bens ou serviços, incluindo os montantes das taxas e impostos (...);»
- do **direito à protecção dos interesses económicos** (arts. 3º/e) e 8º LDC), nos termos do qual, designadamente, «O consumidor tem direito à protecção dos seus interesses económicos, impondo-se nas relações jurídicas de consumo a igualdade material dos intervenientes, a lealdade e a boa fé, nos preliminares, na formação e ainda na vigência dos contratos» (art. 8º, nº 1, LDC); acresce que «Antes de o consumidor ficar vinculado pelo contrato ou oferta, o fornecedor de bens ou prestador de serviços tem de obter o acordo expresso do consumidor para qualquer pagamento adicional que acresça à contraprestação acordada relativamente à obrigação contratual principal do fornecedor de bens ou prestador de serviços» (art. 9º-A, nº 1, LDC) e, ainda, «A obrigação de pagamentos adicionais depende da sua comunicação clara e compreensível ao consumidor, sendo inválida a aceitação pelo consumidor quando não lhe tiver sido dada a possibilidade de optar pela inclusão ou não desses pagamentos adicionais» (art. 9º-A, nº 2, LDC).

Ainda assim, resultou provado que o Requerente, embora discordando e sob protesto deixado lavrado no livro de reclamações da Requerida, e face à retenção que a Requerida pretendia fazer do veículo do Requerente, acabou por pagar à Requerida, e esta recebeu daquele, a quantia de € 500,00, valor parcial do



RAL I

CENTROS DE ARBITRAGEM
Resolução Alternativa de Litígios de Consumo

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

total de € 700,00 que a Requerida se arrogou credora do Requerente como custo da intervenção para reparação que a Requerida realizou após a denúncia da falta de conformidade.

De todo o modo, se, por um lado, essa intervenção da Requerida eliminou a anomalia que consistia em o veículo, quando em funcionamento, produzir um som audível de "chiar" fora do normal, por outro lado, não tardaram a manifestar-se mais anomalias, desta feita traduzidas em, cerca de quinze dias depois, o veículo do Requerente ter começado a apresentar anomalias de funcionamento, mais concretamente, perdendo potência desenvolvendo pouco na aceleração, bem como "soluçando", e, ainda, produzindo anormalmente bastante fumo preto através do escape.

Ora, mais uma vez, tais anomalias consubstanciam factos que, nos termos do art. 2º, nº 2, Dec.-Lei nº 67/2003, fazem presumir que a obra de consumo anteriormente realizada pela Requerida – para, através de reparação, tentar repôr a conformidade – não é conforme com o contrato; mais concretamente porque, novamente, tais anomalias podem reconduzir-se a considerar que:

- a obra de consumo anteriormente realizada pela Requerida era inadequada às utilizações habitualmente dadas as obras do mesmo tipo (art. 2, nº 2/c) Decreto-Lei nº 67/2003); e/ou
- a obra de consumo não apresentava as qualidades e o desempenho habituais nas obras do mesmo tipo e que o consumidor pode razoavelmente esperar, atendendo à natureza da obra) (art. 2, nº 2/d) Decreto-Lei nº 67/2003).

Ora, assim sendo e conforme já se referiu supra, a prova de um daqueles factos que serve de base à presunção legal faz funcionar o facto presumido de desconformidade com o contrato. Todavia, e apesar de tal presunção legal poder ser ilidida mediante prova em contrário, por não se tratar de presunção em relação à qual a lei proíba prova em contrário (art. 350º, nº 2, Cód. Civil), a Requerida – a quem incumbia ilidir tal presunção legal de desconformidade – não logrou fazer prova do contrário de modo destruir a presunção. Efectivamente, aquela presunção de não conformidade com o contrato não foi ilidida, já que resultou não provado que as novas anomalias manifestadas não resultassem de deficiente serviço prestado e/ou de deficiente funcionamento dos componentes/peças instalados, e/ou manejados, e/ou que tenham sido ou devessem ter sido devidamente vistoriados de acordo com as "leges artis" da mecânica automóvel face ao tipo de reparação que estava ser efectuada no caso, aquando da primeira intervenção da Requerida para reparação do veículo do Requerente e/ou aquando da intervenção da Requerida, na sequência da denúncia de falta de conformidade, para reparação do veículo do Requerente.

**RAL I**CENTROS DE ARBITRAGEM
Resolução Alternativa de Litígios de Consumo**TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO**

Assim, neste caso, a desconformidade em causa reconduz-se a uma questão de cumprimento defeituoso da obrigação contratual, nos termos gerais, e de desconformidade com o contrato misto de empreitada de consumo e de compra e venda de consumo, em particular.

Ora, relembre-se, «em caso de falta de conformidade do bem com o contrato, o consumidor tem direito a que esta seja reposta sem encargos, por meio de reparação ou de substituição, à redução adequada do preço ou à resolução do contrato» (art. 4º, nº 1, Dec.-Lei nº 67/2003); sendo de notar que o consumidor pode exercer qualquer destes direitos, salvo se, no caso concreto, tal se manifestar impossível ou constituir abuso de direito nos termos gerais (art. 4º, nº 5, Dec.-Lei nº 67/2003).

No caso em apreciação, conforme se analisou supra, após a primeira tentativa da Requerida para eliminar as desconformidades denunciadas pelo Requerente, voltaram a manifestar-se anomalias, consubstanciadoras de desconformidades, no veículo do Requerente.

No entanto, desta feita, o Requerente optou por não dar conhecimento à Requerida daquelas anomalias nem se deslocou à oficina da Requerida para esta inspeccionar o veículo do Requerente; em vez disso, o Requerente levou o seu veículo a outra oficina – na qual o filho do requerente é cliente habitual e na qual eram feitos os serviços de manutenção/reparação do veículo do Requerente antes de este o adquirir –, oficina essa que analisou o veículo, diagnosticou a causa das anomalias, indicou e orçamentou a intervenção para proceder à eliminação daquelas anomalias; mais concretamente, diagnosticou: que um dos cilindros do motor estava avariado; que as velas estavam encharcadas em óleo do motor; que o fumo preto resultava de óleo do motor estar a passar para cima da junta da culaça e estar a queimar; que o motor necessitava de ser retificado e que isso iria ser bastante dispendioso; e que dado o estado em que estava o motor não podiam repará-lo e dar garantia; que, tudo considerado, seria necessário substituir o motor, tendo orçamentado que o custo total seria entre € 800,00 a € 900,00.

Ora, o Requerente aceitou e a reparação do seu veículo foi efectuada na dita oficina, sendo que, após essa reparação, ficaram eliminadas as anomalias que o veículo anteriormente manifestava.

Assim, o Requerente optou por exercer o direito de resolução do contrato que tinha celebrado com a Requerida. Como já se referiu supra, «em caso de falta de conformidade do bem com o contrato, o consumidor tem direito a que esta seja reposta sem encargos, por meio de reparação ou de substituição, à redução adequada do preço ou à resolução do contrato» (art. 4º, nº 1, Dec.-Lei nº 67/2003); sendo que o consumidor pode exercer qualquer destes direitos, salvo se, no caso concreto, tal se manifestar impossível ou constituir abuso de direito nos termos gerais (art. 4º, nº 5, Dec.-Lei nº 67/2003).

No caso em apreciação, não só não é impossível o exercício do direito de resolução, como, nas circunstâncias do caso, não se afigura que o exercício daquele direito constitua abuso de direito nos termos gerais do art. 334º Cód. Civil, segundo o qual «é ilegítimo o exercício de um direito, quando o titular exceda

**RAL**CENTROS DE ARBITRAGEM
Resolução Alternativa de Litígios de Consumo**TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO**

manifestamente os limites impostos pela boa fé, pelos bons costumes ou pelo fim social ou económico desse direito».

Efectivamente, mesmo nos termos gerais, a resolução pressupõe que haja uma *adequação entre a gravidade do incumprimento e a pretensão de extinção do vínculo contratual*. Essa adequação concretiza-se, numa relação de proporcionalidade entre a falta de cumprimento e a sua consequência para o credor, numa apreciação objectiva, tendo em conta regras de boa fé (art. 762º, nº 2, Cód. Civil), à luz das circunstâncias do caso concreto e das particularidades do concreto contrato estipulado.

Ora, no caso em apreciação, não se afigura desproporcionado, nem contrário às regras de boa fé, o exercício do direito de resolução.

Acresce que a *atitude do contraente lesado*, perante o incumprimento do contraente inadimplente, pode funcionar como pressuposto negativo, ou de exclusão, da resolução; assim, se depois de ter conhecimento da causa do incumprimento, a parte lesada continuar a comportar-se de modo a dar a aparência de não querer invocar a resolução, esta seria entendida como um *venire contra factum proprium*, e nessa medida, ilícita por constituir abuso de direito. No caso em apreciação, dos elementos disponíveis e da prova produzida o comportamento dos Requerente face ao cumprimento defeituoso por parte da Requerida, não deram a aparência de não querer invocar a resolução.

Assim, no caso em apreciação, e atento o exposto supra, não se afigura que o exercício do direito de resolução do contrato seja ilegítimo por constituir abuso de direito – ou seja, que exceda manifestamente os limites impostos pela boa fé, pelos bons costumes ou pelo fim social ou económico desse direito (art. 334º Cód. Civil).

Com efeito, deve tomar-se em consideração que, por um lado, não só a Requerida já tinha tido uma tentativa para eliminar as desconformidades denunciadas pelo Requerente, como, após a intervenção da Requerida, voltaram a manifestar-se anomalias particularmente graves, e consubstanciadoras de desconformidades, no veículo do Requerente; por outro lado, aquando da anterior intervenção da Requerida no veículo do Requerente, na sequência das denúncias de desconformidades, a Requerida não informou previamente o Requerente de que pretendia cobrar ao Requerente o custo (e qual o montante desse custo) da intervenção para reparação das anomalias que o veículo apresentara após a intervenção inicial da Requerida, e a Requerida comunicou ao Requerente que iria reter o veículo na oficina se e enquanto este não pagasse aquele custo (€ 700,00), embora acabasse por permitir que o Requerente levantasse o veículo após este ter apresentado reclamação escrita no livro de reclamações e pago à Requerida o montante de € 500,00; acresce, ainda, que, após a reparação noutra oficina, ficaram eliminadas as anomalias de que o veículo da Requerida tinha manifestado após a intervenção da Requerida com vista à reparação das desconformidades denunciadas pelo Requerente.



RAL I

CENTROS DE ARBITRAGEM
Resolução Alternativa de Litígios de Consumo

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

Pelo que, tudo considerado, não se afigura que, nas circunstâncias do caso em apreciação, o exercício do direito de resolução, por parte do Requerente, constitua um exercício abusivo daquele direito.

Ora, através da presente acção, o Requerentes vem peticionar, primeiramente, a resolução do contrato que celebrou com a Requerida, e a restituição dos valores que pagou à Requerido no âmbito do contrato misto de empreitada de consumo e de compra e venda de consumo, ora discutido.

A *resolução* é um meio de extinção do vínculo contratual por iniciativa unilateral e encontra-se condicionada pela verificação de um motivo previsto na lei (*resolução legal*) ou depende de convenção das partes no contrato (*resolução convencional*) – cfr. art. 432º, nº 1, Cód. Civil.

Quanto à *resolução legal*, e estando em causa no caso em apreciação um contrato misto de empreitada de consumo e de compra e venda de consumo, já referimos que uma das situações que justificam a resolução do contrato, por parte do consumidor, é a desconformidade da obra e/ou dos bens de consumo fornecidos no âmbito da realização daquela obra.

No que respeita ao *modo de efectivação*, em abstracto, a resolução pode decorrer de declaração de vontade (art. 436º Cód. Civil), de decisão judicial que declare a resolução, ou por efeito da lei.

Enquanto decorrendo de declaração de vontade, a resolução pode ser expressa ou tácita. Assim, nos termos gerais (arts. 217º e ss. Cód. Civil), a declaração negocial da qual resulta a resolução do contrato pode ser expressa – quando a parte interessada afirma categoricamente que pretende a dissolução do vínculo contratual – ou tácita (implícita) – quando a resolução resulta de uma declaração na qual a parte que a emite não afirma claramente que tenha a intenção de extinguir o contrato, mas deduz-se que seria essa a sua intenção. No caso em apreciação, o Requerente não comunicou directamente à Requerida uma declaração de vontade no sentido de resolver o contrato que tinha celebrado com aquela, mas efectuou tal declaração indirectamente, através do requerimento inicial da presente acção arbitral – que, depois da citação da Requerida, esta recebeu e tomou conhecimento – no qual peticionou, primeiramente, a resolução do contrato celebrado com a Requerida, e a devolução pela Requerida ao Requerente do total da quantia (€ 1.500,00) que pagou àquela.

Quanto à *legitimidade para exercer o direito* de dissolução unilateral do vínculo contratual, neste caso através da resolução, essa legitimidade cabe, em princípio, a quem for parte no contrato. Logo, o Requerentes têm legitimidade para o fazer.

Pelo que, atento o exposto supra, considera-se que, no caso em apreciação, assiste ao Requerentes o direito de resolução do contrato celebrado com a Requerida, sendo tal resolução lícita.

Quanto aos *efeitos entre as partes* no contrato, «Na falta de disposição especial, a resolução é equiparada, quanto aos seus efeitos, à nulidade ou anulabilidade do negócio jurídico» (art. 433º Cód. Civil), e «(...) tem efeito retroactivo, salvo se a retroactividade contrariar a vontade das partes ou a finalidade da

**RAL I**CENTROS DE ARBITRAGEM
Resolução Alternativa de Litígios de Consumo**TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO**

resolução» (art. 434º, nº 1, Cód Civil). Nesta última hipótese, a extinção da relação contratual implica tão-só que os contraentes deixam de estar, para o futuro, obrigados a realizar as prestações emergentes do contrato, e não afecta, por via de regra, as prestações vencidas anteriormente.

No caso em apreciação, afigura-se que a retroactividade não contraria a finalidade da resolução, devendo operar, na falta de disposição legal em contrário (nos termos dos arts.434º, nº 1, Cód Civil); assim, por via da resolução, extingue-se o vínculo contratual entre Requerentes e Requerida, com efeito retroactivo, equiparado ao da nulidade ou anulabilidade do negócio jurídico (arts. 433º e 434º, nº 1, Cód. Civil).

Pelo que, resolvido o contrato pelo consumidor, este fica exonerado da obrigação de pagar o preço, e, se já o tinha pago (total ou parcialmente), pode exigir a restituição do que já tinha pago (art. 289º *ex vi* art. 433º Cód. Civil). Consequentemente, procede o primeiro pedido formulado pelo Requerente.

Passemos agora a analisar o segundo pedido cumulativamente formulado pelo Rêquerente, concretamente o pedido de uma indemnização – que o Requerente computa, globalmente, em € 500,00 – por danos patrimoniais correspondentes às despesas que o Requerente tenha tido em transportes alternativos para se deslocar para o respectivo local de trabalho, quando teve de imobilizar o seu veículo, e, ainda, por danos não patrimoniais por todo o transtorno que a situação em si gerou para o Requerente.

Ora, é certo que, nos termos do art. 12º, nº 1, LDC, «O consumidor tem direito à indemnização dos danos patrimoniais e não patrimoniais resultantes do fornecimento de bens ou prestações de serviços defeituosos». No entanto, esse direito a indemnização está sujeito aos quadros normativos da obrigação de indemnização, em geral, e da responsabilidade civil, em especial.

Como é sabido, a obrigação de indemnização, em geral, pressupõe a existência de um facto, em regra ilícito (violador de deveres contratuais ou de direitos/interesses legalmente protegidos) e culposo, e, necessariamente, a ocorrência de dano(s) que tenham sido causados pelo facto danoso; sendo que se considera como tais, os danos que o lesado provavelmente não teria sofrido se não fosse a lesão (cfr. arts. 562º, 563º, 483º, 798º Cód. Civil).

Quando há obrigação de indemnização, a indemnização é fixada em dinheiro, sempre que a reconstituição natural não seja possível, não repare integralmente os danos ou seja excessivamente onerosa para o devedor (art. 566º, nº 1, Cód. Civil).

No caso dos danos não patrimoniais (ou danos morais), estes, por natureza, são insusceptíveis de reconstituição natural, pelo que a sua indemnização (*rectius*, compensação) só pode ser efectuada através de indemnização fixada em dinheiro.

**RAL I**CENTROS DE ARBITRAGEM
Resolução Alternativa de Litígios de Consumo**TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO**

Acrescente-se que, no caso dos danos não patrimoniais, têm de ser tidos em conta, à luz da factualidade provada/não provada, os pressupostos e limites decorrentes do disposto no art. 496º do Código Civil, nos termos do qual, só são indemnizáveis os danos não patrimoniais que, pela sua gravidade, mereçam a tutela do direito.

Isto é, de acordo com a lei, nem todo e qualquer dano não patrimonial é susceptível de gerar obrigação de indemnização, mas tão somente os danos não patrimoniais que revistam gravidade suficientemente elevada para que mereçam a tutela do direito (sem prejuízo da necessidade de verificação dos restantes pressupostos da obrigação de indemnizar no caso concreto).

Ora, atenta a letra e *ratio* do citado art. 496º do Código Civil, entendemos, na esteira da jurisprudência dominante dos nossos Tribunais superiores, que não revestem gravidade suficiente para merecerem a tutela do direito, enquanto danos não patrimoniais, os meros incómodos ou inconvenientes comuns.

No caso em apreciação, não resultaram provados factos que consubstanciassem ou demonstrassem danos morais, suficientemente graves, sofridos pelo Requerente por causa da desconformidade da obra e/ou dos bens fornecidos pela Requerida aquando da realização daquela obra, e de a desconformidade se ter manifestado novamente, e com gravidade, mesmo depois da intervenção da Requerida para tentar repor a conformidade com o contrato.

Consequentemente, não pode proceder a pretensão do Requerente de exigir da Requerida o pagamento de indemnização (aliás, compensação) por danos não patrimoniais.

O mesmo se diga, aliás, quanto ao pedido de indemnização por danos patrimoniais correspondentes às despesas que o Requerente tenha tido em transportes alternativos para se deslocar para o respectivo local de trabalho, quando teve de imobilizar o seu veículo, porquanto tais danos não resultaram suficientemente provados (cfr. ix. e x. dos factos não provados).

IV – DECISÃO

Nestes termos e pelos fundamentos expostos, julgo a presente acção parcialmente procedente, e, em consequência:

- a) declara-se resolvido o contrato celebrado entre Requerente e Requerida para a reparação do veículo automóvel do Requerente, de marca Fiat, modelo Punto, locomovido a gasolina, com a matrícula _____, do ano de 2002;
- b) por via de tal resolução, condena-se a Requerida a restituir ao Requerente o montante de € 1.500,00 (*mil e quinhentos euros*), correspondente à totalidade das quantias pagas pelo Requerente à Requerida;
- c) absolve-se a Requerida do pedido de indemnização por despesas que o Requerente tenha tido em transportes alternativos para se deslocar para o respectivo local de trabalho, quando teve de imobilizar o seu veículo, e, ainda, por todo o transtorno que a situação em si gerou para o Requerente.



RAL | CENTROS DE ARBITRAGEM
Resolução Alternativa de Litígios de Consumo

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

Notifique-se.

Matosinhos, 21 de Março de 2022,

O juiz-árbitro,

(Rui Saavedra)