

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

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

## Sentença

**Processo nº. 36/23****Reclamante:****Reclamada:**

### Sumário

- 1. Em caso de desconformidade entre a coisa entregue e a coisa comprada, o Decreto-Lei nº 67/2003, no seu artigo 4º, concede ao consumidor, expressamente, o direito de exigir a reparação ou de resolver o contrato, sem estabelecer qualquer precedência entre os dois.**
- 2. O exercício do direito de resolução está condicionado pela verificação dos respetivos requisitos e limitado pelo abuso de direito.**
- 3. A reparação a que o consumidor tem direito, baseada tão somente na “falta de conformidade do bem com o contrato”, é a que se destina a repor essa conformidade.**
- 4. Provada a desconformidade e exercido o direito à reparação, o autor tem direito ao custo correspondente.**
- 5. As garantias gerais/legais são as que estão previstas na lei, mas se produtor, vendedor ou intermediário oferecerem uma garantia voluntária só a essa ficam vinculados**

### 1. Relatório

**1.1** Aberta a audiência, verificou-se não ser possível realizar a tentativa de conciliação, dado que a Reclamada, apesar de regularmente citada, não compareceu e não apresentou contestação, pelo que se passou, de imediato, para a audiência de julgamento arbitral;

**1.2** O Reclamante pretende que a Reclamada assuma a responsabilidade decorrente da garantia oferecida e, conseqüentemente, o ressarcimento da quantia que pagou pela reparação da viatura.

**1.3** A testemunha apresentada, \_\_\_\_\_, foi ouvida sobre o estado do veículo, tendo procedido a uma análise detalhada do problema mecânico em causa.

### 2. Objeto do Litígio

O objeto do litígio corporiza-se na seguinte questão: saber se o Reclamante tem direito ao ressarcimento do valor pago pela reparação do veículo Alfa Romeo Stelvio, matrícula \_\_\_\_\_ pela Reclamada, em virtude da garantia oferecida.

### 3. Fundamentação

#### 4.1 Dos Factos

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

## TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

1. Em 08.05.2020, o Reclamante comprou à [redacted] uma viatura usada, marca Alfa Romeo Stelvio, matrícula [redacted] para fins não profissionais com garantia de usados, prestada pela [redacted], cf. doc 1;
2. A viatura possuía, à data, 19.286Kms cf. doc 1;
3. O prazo da garantia a favor do comprador era de 12 meses a contar da data de alienação do veículo, estendendo-se esta a título de garantia facultativa até 36 meses, mas apenas para os eventos cobertos na alínea C), em veículos que no fim dos primeiros 12 meses não tenham percorrido 60.000kms desde a data da venda, (...), cf. doc 2;
4. Da mencionada alínea C) das condições gerais da cobertura, constam, de entre outras, as seguintes: Avarias do motor: Cabeça do motor e bloco do motor (componentes internos); sistema de distribuição e sistema de alimentação de ignição, cf. doc 2;
5. Em abril de 2022 a viatura apresentou falhas no desempenho do motor;
6. Quando pressionado o pedal do acelerador, o mesmo despoletava um barulho diferente do que era habitual, barulho esse oriundo do motor, com sonorização idêntica a um ruído de martelar;
7. A fim de perceber o que se passava, o Reclamante levou a viatura às oficinas da oficina parceira da [redacted], no dia 20.04.22, exibindo, nessa data, no conta-quilómetros 67.102km, cf.doc 3;
8. A oficina, depois de analisar a viatura, informou o Reclamante, no início de maio de 2022, que o problema detetado estaria relacionado com o empenamento de um pistão, não se identificando a causa;
9. A oficina apresentou, na mesma altura, um orçamento no valor de 10.675,82 Euros, propondo a substituição do motor, cf. doc 4
10. O Reclamante enviou à Reclamada, no dia 11 de maio de 2022, um email para ativação da respetiva garantia, dado estar em causa um defeito no motor, coberto por aquela, cf. doc 5;
11. Na sequência deste email, a Reclamada levou a cabo uma auditoria técnica mecânica à viatura, realizada pela [redacted] entre os dias 10 e 17 de maio de 2022, cf. doc 6;
12. De acordo com as conclusões do relatório da [redacted], pág. 10, refere-se que a avaria do motor foi provocada pela existência no interior dos cilindros de um fluido com características incompressíveis, provocando o empeno da biela do 3º cilindro e, conseqüentemente, o deficiente funcionamento do motor cf. doc 6;



## TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

13. Mais acrescenta, o referido relatório, que sendo o fluido incompressível responsável pela avaria, tal deve-se à entrada de água, tendo sido esta aspirada pelas condutas de admissão de ar exterior cf. doc 6;
14. Sublinha, ainda, o relatório, que tal é evidente em razão das marcas que os materiais apresentam, concluindo pela não determinação das circunstâncias, cf. doc 6;
15. Nesse mesmo relatório, nas respetivas conclusões, afirmam que as circunstâncias só poderão ser explicadas pelo Reclamante, cf. doc 6;
16. Em 21.05,22, o Reclamante, face ao conteúdo do relatório da \_\_\_\_\_, apresentou reclamação no livro de reclamações *online* da Reclamada, cf. doc 5 A;
17. Em 06.06.22 a Reclamada enviou email ao Reclamante informando do relatório da \_\_\_\_\_ e comunicando que a avaria estava excluída da garantia de acordo com a cláusula E) das condições gerais, cf. doc 2;
18. O Reclamante enviou em 11.06.22 um email à Reclamada apresentando uma nova análise do problema da viatura, levada a cabo por um engenheiro da Direção de pós-venda da \_\_\_\_\_, cf. doc 8;
19. O Reclamante, ainda neste email, informou a Reclamada que a viatura teve uma utilização normal, não tendo sido alagada, nem circulado por zonas fundas com água., cf. doc 8;
20. O relatório referido no ponto 18, foi elaborado pelo \_\_\_\_\_, engenheiro mecânico, diretor pós-venda da \_\_\_\_\_ e \_\_\_\_\_, tendo larga experiência em gestão de oficina, sendo que desde 2002 exerce funções como responsável pós-venda<sup>1</sup>;
21. No relatório, referido no ponto 18, levado a cabo pelo \_\_\_\_\_ foi avaliada a avaria, tendo por referência o relatório da \_\_\_\_\_, enviado pela Reclamada, cf. doc 9;
22. Relativamente à alegada presença de água no tubo de admissão de ar, referida pela \_\_\_\_\_, o Eng. Madureira, no seu relatório, refere que *o tubo de ar, à semelhança de muitos outros veículos e marcas possui resíduos de água, sublinhando que são resíduos e não marcas de imersão*, fig. 1. Refere, ainda, que *o tubo é perfurado para permitir a extração de possíveis vaporizações de água em andamento por efeito venturi*, fig. 2, cf. doc 9;

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

## TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

23. Afirma ainda que não se vislumbra *qualquer marca de submersão da viatura ou marca líquida, muito menos na zona de entrada do tubo de admissão, cf. fig.3, que inclusivamente tem um corte de proteção especial*”, cf. doc 9;
24. Quanto ao filtro de ar, o relatório do Eng. \_\_\_\_\_, refere que *a foto apresentada no relatório, fig. 6, mostra apenas o raiado do filtro afastado sem qualquer mancha de marca de água. Explica que esta distorção do raiado é perfeitamente normal, pode ser feita inclusivamente com a colocação por parte do técnico ou circulação do ar, não sendo prova evidente e inequívoca de entrada de ar*, cf. doc 9;
25. A \_\_\_\_\_, aquando do envio do relatório do Eng. \_\_\_\_\_, respondeu através de email datado de 06.07. 22, reiterando o seu entendimento anterior, afirmado que *o filtro apresentava indícios de ter estado em contacto com a água*, declinando a sua responsabilidade cf. doc 10;
26. Face à posição da \_\_\_\_\_, o \_\_\_\_\_ comunicou, via email ao Reclamante, em 08.07.2022 o seu desacordo, sublinhando que a Reclamada mantinha uma postura de acusação sem qualquer facto, ao contrário dele próprio, cf. doc 11;
27. O Reclamante realizou todas as revisões e manutenções na \_\_\_\_\_, não tendo sido detetadas quaisquer anomalias ou mau uso, cf. docs 12 e 13;
28. O Reclamante decidiu mandar reparar o motor face à necessidade premente da viatura para se deslocar no dia a dia e á posição assumida pela Reclamada;
29. O orçamento de reparação apresentado a final ascendeu a 4.827, 34 Euros, tendo beneficiado de descontos adicionais (descontos de fidelidade) conseguidos pela \_\_\_\_\_, cf. doc 14;
30. A testemunha Eng. \_\_\_\_\_ esclareceu detalhadamente na audiência de discussão e julgamento o problema e a posição da Reclamada, auxiliando-se, para facilitar o entendimento deste tribunal arbitral, das fotos junto aos autos, utilizando uma linguagem simples, com exemplos práticos, para que fossem perceptíveis os pormenores técnicos sobre o caso em apreço, reiterou o que afirmou no relatório por si elaborado junto aos autos e sublinhou que o perito da aligeirou a análise constante do relatório apresentado pela Reclamada.

### 3.1.1 Dos Factos Provados

Resultam provados os seguintes factos:

Por prova documental 1, 2, 4, 7, 9, 10, 11, 16, 17 (parcialmente provado quanto à existência do relatório), 18, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27 e 29.

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

Por declarações na audiência de julgamento: 5 (este facto resulta, também, indiretamente provado por prova documental), 5, 6, 7, 28 e 30.

Resultam não provados os seguintes factos: 12, 13, 14, 15, 17 (parcialmente não provado relativamente ao teor da avaria) e 19.

O Tribunal Arbitral, na formação da sua convicção, teve ainda em conta os factos acessórios discutidos na audiência de julgamento.

### **3.2. Motivação**

A convicção do tribunal, quanto à matéria de facto dada como provada, formou-se após a análise da prova documental que consta dos autos e da prova, por declaração e testemunhal, prestada na audiência de julgamento.

O Reclamante reiterou o afirmado na Reclamação inicial tendo, na audiência de julgamento, o seu mandatário sublinhado as desconformidades do veículo que se discute nos autos.

A testemunha do Reclamante, engenheiro mecânico, contribuiu para o esclarecimento das questões técnicas, explicando o *modus operandi* dos vários componentes do motor.

### **3.3 Do Direito**

O Reclamante, na sua reclamação inicial, pediu a condenação da Reclamada no pagamento da reparação do veículo, que ascende a 4.827,34 Euros.

Da matéria de facto resultou provado um contrato de compra e venda de um veículo usado, com garantia, cf. doc 1 e 2, junto aos autos, que o mesmo foi celebrado com a \_\_\_\_\_, tendo esta sido substituída no mercado pela \_\_\_\_\_

A Reclamada é considerada um profissional, prestou garantia de usado ao veículo adquirido pelo Reclamante, este, pessoa singular, que o adquiriu para fins pessoais, nos termos do artigo 2º, nº1 da Lei de Defesa do Consumidor, cf. doc 1 e 2 junto aos autos. Estamos, assim, perante uma relação jurídica de consumo enquadrável no DL 24/96 de 31 de julho e no DL 67/2003 de 8 de abril, aplicável este último instrumento em razão da data da celebrado do contrato, 8 de maio de 2020.

A questão a decidir por este tribunal arbitral assenta em saber se assiste ou não ao Reclamante o direito ao ressarcimento pela Reclamada do montante por si pago, em virtude da avaria no motor, dado a Reclamada ter renunciado a qualquer responsabilidade por não cobertura da garantia.

Assim, importa ter presente as seguintes disposições legais constantes do DL 67/2003, de 08/04, aqui aplicável:

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

- Artigo 2.º, nº1, o qual dispõe que “o vendedor tem o dever de entregar ao consumidor bens que sejam conformes com o contrato de compra e venda”;

- Artigo 3.º nºs 1 e 2, onde se estabelece que “o vendedor responde perante o consumidor por qualquer falta de conformidade que exista no momento em que o bem lhe é entregue.” e que “as faltas de conformidade que se manifestem num prazo de dois (...) anos a contar da data de entrega de coisa móvel corpórea (...), presumem-se existentes nessa data, (...).

- Artigo 4.º, sob a epígrafe “Direitos do consumidor”, onde se determina, no seu nº1 que “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 (...)” e no seu nº 5 que “o consumidor pode exercer qualquer dos direitos referidos nos números anteriores, salvo se tal se manifestar impossível ou constituir abuso de direito, nos termos gerais”.

- Artigo 5.º, nº 1, relativo ao “Prazo de garantia”, no qual se dispõe que “o comprador pode exercer os direitos previstos no artigo anterior quando a falta de conformidade se manifestar dentro de um prazo de dois (...) a contar da entrega do bem, consoante se trate, (...) de coisa móvel (...).

- Quanto ao “Prazo para exercício dos direitos” consignados no artigo 5.º, o artigo 5.º-A, nº 1, do referido diploma, estabelece que “os direitos atribuídos ao consumidor nos termos do artigo 4.º caducam no termo de qualquer dos prazos referidos no artigo anterior e na ausência de denúncia da desconformidade pelo consumidor, sem prejuízo do disposto nos números seguintes” e o seu nº 2 consagra que “para exercer os seus direitos, o consumidor deve denunciar ao vendedor a falta de conformidade num prazo de dois meses, caso se trate de bem móvel, (...), a contar da data em que a tenha detectado.”

O Reclamante agiu, face ao prazo para o exercício de direitos, em sintonia com o descrito. Veja-se a data do email enviado à Reclamada, 11 de maio de 2022, tendo a viatura dado entrada na empresa protocolada com a Reclamada em 20 de abril de 2022 para apreciação da avaria, respetivamente docs 5 e 4 junto aos autos.

Além do mais atente-se ao que foi estabelecido entre as partes: ***prazo da garantia a favor do comprador era de 12 meses a contar da data de alienação do veículo, estendendo-se esta a título de garantia facultativa até 36 meses, mas apenas para os eventos cobertos na alínea C), em veículos que no fim dos primeiros 12 meses não tenham percorrido 60.000kms desde a data da venda, (...), cf. doc 2;***

Nos termos do artigo 9º, conjugado com o artigo 1ºB, al. g), ambos do mesmo diploma, não é imposto ao produtor, ao vendedor ou ao intermediário a obrigação de conceder garantia voluntária,

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

## TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

mas se for voluntariamente concedida, o seu autor fica vinculado a ela nos termos da declaração. Ou seja, as garantias gerais/legais são as que estão previstas na lei, mas se produtor, vendedor ou intermediário oferecerem uma garantia voluntária só a essa ficam vinculados.<sup>2</sup>

Da mencionada alínea C), das condições gerais da Reclamada, constam as coberturas prestadas, destacando-se, aqui, apenas, aquelas com relevância para o objeto do presente litígio: ***Avarias do motor: Cabeça do motor e bloco do motor (componentes internos); sistema de distribuição e sistema de alimentação de ignição***, cf. doc 2.

Vejamos,

O Reclamante adquiriu a viatura em 8 de maio de 2020, apresentando a viatura falha no desenvolvimento do motor em abril de 2022.

A 20 de abril de 2022 a viatura foi entregue, para análise, na \_\_\_\_\_, empresa parceira da \_\_\_\_\_, exibindo, à data, no conta-quilómetros 67.102 Km, e tendo-lhe sido detetado o empenamento de um pistão.

O Reclamante, no seguimento desta análise, enviou email à Reclamada, em 11 de maio de 2022, com o objetivo de acionar a garantia, a respetiva cobertura.

Para apurar o problema que a viatura apresentava foram encetadas várias diligências, vejam-se os relatórios da \_\_\_\_\_ e do Eng. \_\_\_\_\_, junto aos autos, doc 6 e doc 9.

O segundo relatório, subscrito pelo Eng. \_\_\_\_\_, aliás, testemunha apresentada pelo Reclamante na audiência de julgamento, deve-se à não assunção por parte da Reclamada da responsabilidade emergente da cobertura da garantia, insistindo esta que o problema estava na *existência de um fluido incompressível responsável pela avaria, relacionado com a entrada de água que (teria) sido aspirada através das suas condutas de admissão de ar exterior (...)*, cf. doc 6, relatório realizado pela \_\_\_\_\_ a pedido da Reclamada. Neste relatório, foi ainda salientado a existência de *marcas evidentes que os materiais apresentavam e que ocorreria em circunstâncias por nós não determinadas (...)*.

Em face da matéria de facto provada, o Tribunal Arbitral alicerçou a sua convicção tendo em conta o disposto no artigo 2º n.ºs 1 e 2 alínea d), presunção *iuris tantum*, admitindo esta prova em contrário, nos termos do artigo 350, nº 2 do CC.

---

<sup>2</sup> Falcão, David, ANÁLISE AO REGIME JURÍDICO DA VENDA DE BENS DE CONSUMO, Decreto-Lei n.º 67/2003 de 8 de Abril (alterado e republicado pelo Decreto-Lei n.º 84/2008 de 21 de Maio), JULGAR *on line* – 2012. Disponível em: <https://julgar.pt/wp-content/uploads/2014/07/An%C3%A1lise-ao-Regime-Jur%C3%ADdico-da-Venda-de-Bens-de-Consumo.pdf>



A regulamentação aplicável, constitui um instrumento de proteção ao comprador/consumidor, no considerando-o a parte mais débil no respetivo negócio de compra e venda, carecendo este de maior proteção legal.

Perante a dificuldade da prova da existência do defeito à data da entrega, quando ele se manifesta ao longo de um período relativamente longo, a lei, para proteção do consumidor, consagrou a presunção de que a falta de conformidade verificada dentro do referido prazo, faz presumir que o defeito já existia à data da entrega, salvo quando tal for incompatível com a natureza da coisa ou com as características da falta de conformidade,

Assim, o consumidor/comprador, apenas, tem de provar o defeito de funcionamento da coisa - da falta de conformidade/facto base da presunção -, sem que sobre si impendam os ónus de alegar e provar a causa concreta da origem do mau funcionamento e a sua existência à data da entrega. A este propósito vejam-se os artigos 342º, nº 1, 349º e 350º, nº1 do Código Civil.

### **O conceito chave é, deste modo, o de conformidade do bem objeto do contrato.**

*A falta de conformidade “traduz uma concepção ampla e unitária de não cumprimento, e neste sentido sendo mais abrangente do que as noções de “defeito” (empregue, sem maiores esclarecimentos, no artigo 12.º, n. 1, da LDC), “vício” ou “falta de qualidade” (utilizadas no artigo 913.º, n.º 1, do Código Civil).”<sup>3</sup>*

Apesar do Código Civil tutelar, em certa medida, a posição do comprador, este, enquanto consumidor, passa a beneficiar de uma tutela acrescida. Não impende sobre si o ónus, “*muitas vezes excessivo, de verificar as qualidades da coisa no momento da entrega, passando a impender sobre o vendedor a garantia da inexistência de desconformidades do bem com o contrato*”.<sup>4</sup>

No relatório subscrito pelo Eng. o mesmo salienta que o tubo de admissão de ar, à semelhança de muitos outros veículos e marcas, possui resíduos de água, sublinhando que são resíduos e não marcas de imersão, fig. 1. Refere, ainda, que o tubo é perfurado para permitir a extração de possíveis vaporizações de água em andamento por efeito venturi, fig. 2, cf. doc 9, que não se vislumbra qualquer marca de submersão da viatura ou marca líquida, muito menos na zona de entrada do tubo de admissão, cf. fig.3, que inclusivamente tem um corte de proteção especial, cf. doc 9, e que quanto ao filtro de ar, a foto apresentada no relatório, fig. 6, mostra apenas o raiado do filtro afastado sem qualquer mancha de marca de água. Explica, ainda, que esta distorção do raiado é perfeitamente normal, pode ser feita inclusivamente com a colocação por parte do técnico ou circulação do ar, não sendo prova evidente e inequívoca de entrada de ar, cf. doc 9;

<sup>3</sup> Cf. Paulo Mota Pinto “Conformidade e garantias na venda de bens de consumo”, Estudos de Direito do Consumidor, Centro do Direito do Consumo, n.º 2, Faculdade de Direito da Universidade de Coimbra, 2000, p. 222.

<sup>4</sup> Cf. Mafalda Miranda Barbosa “O futuro da compra e venda de coisas defeituosas”, Revista da Ordem dos Advogados, Lisboa, ano 79 n.ºs. 3-4, Jul-Dez, 2019, p. 729.

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

## TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

Nestes termos, o veículo vendido ao Reclamante e coberto pela garantia prestada pela Reclamada deverá ser considerado desconforme por não funcionar como seria expectável que funcionasse um bem do mesmo tipo (desconformidade enquanto incapacidade de utilização).

Em abono do que foi dito, esclareça-se que as garantias de carros usados são um tipo de seguro que cobre eventuais problemas, sejam eles mecânicos ou elétricos, que possam surgir com o veículo após a sua compra. Estas garantias são oferecidas por algumas concessionárias e revendedoras de carros usados. Esta a situação que sucedeu no caso dos autos. A Reclamada, prestou garantia à viatura adquirida do Reclamante.

Ora, dada a finalidade protecionista da lei, entende-se que o consumidor tem apenas de provar a desconformidade enquanto incapacidade de utilização, e não já a desconformidade, enquanto defeito de funcionamento, cabendo à Reclamada, em razão da sua natureza profissional, a prova que a causa do defeito não é inerente ao bem, nem existia à data da entrega, tendo resultado da ação do comprador.

Reitere-se que o legislador dispensou o consumidor de provar que a falta de conformidade já existia no momento da entrega, por se tratar de prova “difícil”, estabelecendo uma presunção de não conformidade do bem com o contrato na data da entrega, no caso de verificação de algum dos factos enunciados na lei.

No caso dos autos, inadequação à finalidade específica (circular) e ser o bem adequado ao uso a que os bens da mesma natureza se destinam (os veículos destinam-se a circular).

Em suma, a avaria que o veículo padeceu, conforme factologia apresentada e provada, demonstra a desconformidade do bem em causa, não apto a circular. Não ficando provada que a avaria no motor se deveu a entrada de água no mesmo.

Não logrou a Reclamada ilidir a presunção legal a favor do consumidor, não tendo conseguido demonstrar a conformidade do bem através das missivas e do relatório elaborado pela .. Aliás, enfatize-se que a Reclamada nem compareceu na audiência de julgamento, nem apresentou contestação, apesar de regularmente citada, não tendo aqui, em sede de arbitragem, qualquer efeito cominatório, apenas permitindo realizar o julgamento, contribuir para a celeridade processual e para a tutela dos interesses do consumidor, cf., artigo 36º da Lei da Arbitragem Voluntária, aplicável por remissão do artigo 19º, nº 3 do Regulamento CICAP.

O entendimento da Reclamada face ao relatório da Dekra, foi no sentido de excluir a garantia pela alínea E) das condições gerais, cf. docs 1, 6 e 7. Consequentemente, viu-se o Reclamante compelido a mandar reparar a avaria, dado que a viatura encontrava-se imobilizada há dois meses, carecendo da sua utilização diária para as deslocações para o trabalho.

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

## TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

Para que tal se concretizasse foi necessário adquirir um motor novo junto do fabricante italiano e proceder à devolução do motor antigo.

Na reparação levada a feito, o Reclamante beneficiou, junto da officia, de um desconto de fidelidade, que se fez assinalar no valor da reparação. Esta ascendeu a 4.827,34 Euros, cf. doc 14, e não aos 10.678,82 Euros constantes do orçamento inicialmente apresentado, cf. doc 4 orçamento

Nestes termos, considera-se que existindo desconformidade do bem, a avaria dai emergente estaria coberta pela garantia.

Ora tal não foi o entendimento da Reclamada, pelo que o Reclamante teve de reparar a viatura, por sua iniciativa e à sua custa, pagando assim a quantia de 4.827,34 Euros.

Dada a impossibilidade de aplicar o artigo 4º do referido DL 67/2003, ou seja, concretizar os direitos aí assinalados ao consumidor, reparação ou substituição ou redução do preço ou resolução, deveremos lançar mão do artigo 562.º do Código Civil, (Princípio geral). Consequentemente, quem estiver obrigado a reparar um dano deve reconstituir a situação que existiria, se não se tivesse verificado o evento que obriga à reparação.

Está assim em causa a obrigação de indemnizar, emergente da responsabilidade contratual a qual pressupõe a existência duma relação intersubjetiva, que atribua ao lesado um direito à prestação, surgindo como consequência da violação de um dever emergente dessa mesma relação (caso típico da violação de um contrato). No caso a violação do contrato por entrega de um bem não conforme, e consequente violação das cláusulas contratuais constantes das condições gerais da garantia prestada pela Reclamada.

Analisando os pressupostos da responsabilidade civil, diremos que estes assentam na violação do direito, de interesses alheios, na ilicitude, na imputação do facto ao agente, na existência do dano e no nexo de causalidade entre o facto e o dano.

Face à presente situação foi violado o direito do consumidor quanto à conformidade do bem em causa, e consequente cobertura da garantia; estando a ilicitude assente no desrespeito pela entrega de um bem em conformidade e pelas clausulas contratuais gerais constantes das condições gerais da garantia prestada pela Reclamada ; facto este praticado pela Reclamada, quando entendeu que a avaria estava fora da garantia, que não existia desconformidade do bem coberto; causando assim um dano ou prejuízo ao Reclamante, de se ver privado do uso normal do bem e da consequente perda forçada da utilização do bem, do qual carecia para a sua vida quotidiana, *maxime* deslocações para o trabalho; tendo a conduta da reclamada contribuído para o agravamento do dano e da sua não resolução.

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

## TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

Ora o fundamento da responsabilidade radica em uma causa que vise diretamente a proteção do interesse do lesado, *in casu*, a garantia prestada pela Reclamada ao Reclamante, e que o dano se produza no bem jurídico que aquela “norma” pretendia justamente proteger, *in casu*, *avarias* no veículo não causadas, grosso modo, por mau uso.

Assim, entende-se que a Reclamada deve indemnizar o Reclamante do montante por este pago em consequência da avaria, considerada uma desconformidade nos termos do artigo 2º, nº 2, alínea g), e coberta por uma garantia prestada pela Reclamada, não se encontrando a mesma nas causas de exclusão da garantia de usado da \_\_\_\_\_, no caso a Reclamada.

**4. Decisão**

Em face do exposto, o tribunal arbitral conclui que a Reclamada não ilidiu a presunção da falta de conformidade, não conseguindo assim justificar qualquer fundamento de exclusão da garantia, por si prestada ao Reclamante, pelo que se condena a Reclamada ao pagamento ao Reclamante da quantia peticionada por este, no valor de 4,827,4 Euros (quatro mil oitocentos e vinte sete euros e trinta e quatro cêntimos), relativos às despesas de reparação levadas efeito na viatura que se discute nos autos.

Notique-se.

Porto, 26.11.23

A Juiz-Árbitro

Mania pã Mimoso