



## SENTENÇA

PROC N.º. 469/2023

CICAP

PORTO

**Requerente:** \_\_\_\_\_, devidamente identificado nos autos.

**Requerida:** \_\_\_\_\_  
devidamente identificada nos autos.

**SUMÁRIO:** Responsabilização da requerida. Lei de Defesa do Consumidor.

Vem o requerente solicitar a resolução do contrato e a condenação da requerida na restituição ao requerente da quantia de 1046,23 €

O requerente é proprietário da viatura automóvel de marca e modelo Ford S Max TDCI, com a matrícula 31-DJ-74.

Em meados de Agosto de 2022 a viatura apresentou problemas a nível dos piscas. Consequentemente, em 22/8/2022 o requerente colocou-a para reparação na oficina da requerida em Rio Tinto.

Em 23/8/22, quando o requerente ia levantar a viatura, pagou a quantia de 233,42 € (FT OVD3122/2773 – Doc 1), o problema mantinha-se e a viatura permaneceu na oficina.





**RAL I**  
**CICAP I**

CENTROS DE ARBITRAGEM  
Resolução Alternativa de Litígios de Consumo  
CENTRO DE INFORMAÇÃO DE CONSUMO E  
ARBITRAGEM DO PORTO

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

Posteriormente, foi emitida a FT OVD3122/2797, na quantia de 335,57 € - doc 2. (paga pelo requerente)

A viatura foi levantada tendo o requerente verificado que o problema permanecia, pelo que entrou novamente nas instalações da requerida.

O requerente foi informado que seriam necessárias 16h para desarme do interior e desmontagem do tablier, o que ascendia à quantia de 954,48 €. Docs 3 e 4

O requerente foi ainda informado que se tinha detetado um problema na linha cam e que não existia fabrico, nem disponibilidade da mesma.

O requerente pagou a quantia de 477,24 €, para levantar a viatura e deslocou a viatura desmontada para outra oficina. A reparação foi efetuada e o custo desta ascendeu a 344,40 €. – Doc 5

O problema foi assim resolvido.

Os trabalhos realizados pela requerida na quantia de 1046,23 €, não obtiveram qualquer resultado, assim, descontente, o requerente reclamou no livro de reclamações, mas a requerida não alterou a posição assumida – doc 6

Devidamente citada a requerida apresentou contestação, onde impugna os factos que estejam em oposição com a defesa considerada no seu conjunto e conclui pela improcedência da reclamação e consequente absolvição do pedido

Em suma refere que,

A requerida procedeu à substituição da manete dos piscas, de acordo com o diagnóstico eletrónico o que importou na quantia de 233,42 €.





**RAL I**  
**CICAP I**

CENTROS DE ARBITRAGEM  
Resolução Alternativa de Litígios de Consumo

CENTRO DE INFORMAÇÃO DE CONSUMO E  
ARBITRAGEM DO PORTO

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

Foi ainda necessária a substituição da peça de ligação, o que importou na quantia de 335,57 €.

Detetou-se ainda um cabo de massa oxidado que necessitou de reparação.

Havia ainda a indicação da avaria na linha cam, tendo-se agendado a reparação para 2/11/2022.

Para tal teria de ser desmontado o interior e o requerente foi informado de todos os custos e aceitou-os.

Posteriormente desistiu da reparação, optando por levantar a viatura.

A requerida acedeu em reduzir para metade a cobrança das horas de mão de obra despendidas na viatura, pelo que em 9/12/2022, o requerente pagou 477,24 € e retirou a viatura.

A requerida nunca se recusou a cumprir a obrigação de reparar a viatura. O requerente não permitiu que esta concluísse o trabalho optando por desistir da reparação.

O depoimento de parte do requerente bem como o depoimento da testemunha indicada pelo requerente, não trouxeram qualquer facto esclarecedor ou novo para além dos que já constam da reclamação e para onde se remete. Ambos os depoimentos confirmaram os factos que constam desta, mas sem qualquer detalhe técnico, esclarecedor e elucidativo dos trabalhos efetuados e dos problemas apresentados pela viatura.

Ouvida a testemunha indicada pela requerida,  
, chefe de oficina na requerida.  
Sabe que o sinal de pisca não funcionava.





**RAL I**  
**CICAP I**

CENTROS DE ARBITRAGEM  
Resolução Alternativa de Litígios de Consumo

CENTRO DE INFORMAÇÃO DE CONSUMO E  
ARBITRAGEM DO PORTO

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

Para tal, mudaram a manete dos piscas e uma peça de ligação conforme as faturas juntas aos autos, mas era necessário desmontar o painel de instrumentos para que se pudesse verificar onde estava o problema, o que foi autorizado pelo requerente. Diz ainda que o problema estava na linha cam e esta não dá para reparar, só mesmo substituindo.

Cumprе apreciar

As provas existentes e carreadas para os autos, não são de todo conclusivas.

Não se pode asseverar que as peças substituídas tenham tido um papel importante na reparação final da viatura que veio a ocorrer numa outra oficina.

Todavia,

Sabe-se que o direito de informação foi sempre assegurado, tendo o requerente estado sempre a par da situação, tanto assim é que as faturas foram apresentadas e este pagou-as.

Mas também se provou que a requerida não conseguiu reparar a viatura, até porque não existe em fabrico a peça que esta alegou ser necessária.

Foi este facto que motivou o requerente, a retirar a viatura da oficina da requerida, acrescido do aumento dos custos de uma reparação que efetivamente não aconteceu.

O requerente sujeitou-se a levantar a viatura desmontada, após o pagamento da quantia de 1046,23 €, sem reparação, e a entregá-la numa outra oficina mecânica que resolveu o problema, pela quantia de 344,40 €.





**RAL I**  
**CICAP I**

CENTROS DE ARBITRAGEM  
Resolução Alternativa de Litígios de Consumo

CENTRO DE INFORMAÇÃO DE CONSUMO E  
ARBITRAGEM DO PORTO

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

Desta feita e de acordo com o disposto na LDC o requerente tem direito à qualidade dos serviços prestados, à proteção dos seus interesses económicos e ainda a ser indemnizado pelos prejuízos causados.

#### Artigo 3.º - Direitos do consumidor

O consumidor tem direito: a) À qualidade dos bens e serviços; d) À informação para o consumo; e) À proteção dos interesses económicos; f) À prevenção e à reparação dos danos patrimoniais ou não patrimoniais que resultem da ofensa de interesses ou direitos individuais homogêneos, coletivos ou difusos.

#### Artigo 4.º - Direito à qualidade dos bens e serviços

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.

O serviço prestado pela requerida não primou pela qualidade.

Não se aceita que o requerente tenha concorrido para a produção deste defeito, alegando-se que a requerida não concluiu a reparação porque não lhe foi permitido.

A questão deverá ser colocada ao contrário.

Não é expectável que o requerente aceite pagar várias faturas e que o serviço contratado não tenha sido concluído pela requerida.

O requerente é um consumidor, desconhecedor das artes mecânicas e eletrónicas, pelo que confiou a viatura a quem percebe. O trabalho não foi realizado, mas a colaboração do requerente manteve-se no sucessivo pagamento das FT que lhe eram apresentadas.

Nestes termos, e ponderada a situação,

**INSTITUIÇÃO DE UTILIDADE PÚBLICA**

Rua Damião de Góis, nº 31 loja 6 – 4050-225 Porto - Tel. 225029791 / 225508349 - Fax 225026109  
e.mail: [cicap@cicap.pt](mailto:cicap@cicap.pt) [www.cicap.pt](http://www.cicap.pt)





Decide-se julgar a presente reclamação procedente e, em consequência, condenar a requerida a devolver ao requerente a quantia de 1046,23 €, paga por este.

Sem custas por não serem devidas

Registe e notifique

Porto, 4 de Janeiro de 2024

Rui Moreira Chaves

Juiz árbitro

