

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

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

Sentença

Processo n°: 1204/23

Reclamante:

Reclamada:

Sumário

I - A uma “empreitada de consumo”, onde o dono da obra é um consumidor final, que a destina a uso não profissional, são aplicáveis as disposições previstas especificamente para relações de consumo, na Lei de Defesa do Consumidor (Lei n° 24/96, de 31/7) e D.L. n° 84/2021, de 18/10.

II - O cumprimento perfeito de um contrato de empreitada implica que a obra convencionada seja entregue sem vícios que excluam ou reduzam o seu valor, ou a sua aptidão para o uso a que é destinada, o que não se verificará se a mesma não apresentar a qualidade que o consumidor pode razoavelmente esperar, atenta a natureza da obra em questão.

III - É essencial que os defeitos verificados pelo dono da obra, aquando da sua entrega pelo empreiteiro, lhe sejam denunciados, como condição do ulterior exercício de qualquer direito.

IV - No regime previsto no D.L. 84/2021, de cariz expressamente protetor para com o dono da obra, em homenagem ao seu estatuto de consumidor, os direitos resultantes para o dono da obra em face dos defeitos que esta apresente devem ser exercidos sucessivamente, embora com exceções.

V - Existem, contudo, algumas situações que possibilitam o exercício imediato do direito à redução do preço ou à resolução do contrato.

1. Relatório

1.10 Reclamante pede a condenação da Reclamada a entregar a embraiagem retirada do seu veículo, a aceitar a devolução da embraiagem colocada pelo mecânico da Reclamada, a anular a fatura emitida em 21.06.23 no valor de 491,88 Euros e a emitir uma nova no valor de 224,08 Euros e a devolução de 75,92 Euros relativos a acerto entre quantia já paga e a pagar pelo Reclamante.

1.2 Não foi possível a conciliação das partes, tendo-se passado, de imediato, para a fase de audiência de julgamento arbitral.

1.3 Citada a Reclamada, apresentou contestação escrita, estando presente na audiência de julgamento arbitral.

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

1.4 A Reclamada alega que procedeu aos serviços solicitados e que colocou uma embraiagem diferente da marca acordada, Sachs, pois a mesma não se encontrava disponível para entrega imediata.

.

2. Objeto do Litígio

O objeto do litígio corporiza-se na seguinte questão: saber se assiste ou não ao Reclamante direito a pedir a entrega da embraiagem retirada do seu veículo, à devolução da embraiagem colocada pelo mecânico da Reclamada, a anulação da fatura emitida em 21.06.23 no valor de 491,88 Euros e a emissão de uma nova, no valor de 224,08 Euros e à devolução de 75, 92 Euros relativos a acerto entre quantia já paga e a pagar pelo Reclamante.

3. Fundamentação**3.1 Dos Factos**

1. O Reclamante e a Reclamada celebraram um contrato de prestação de serviços, na modalidade empreitada de consumo, em meados de junho de 2023, conforme emerge da fatura nº 01P2023/13, cf. doc pagina 10 dos autos;
2. O valor constante da fatura emitida, 491,98 Euros, foi objeto de reclamação por parte do Reclamante, dado o valor da embraiagem apresentado ser muito superior aos preços de mercado, cf. páginas 4 a 9 dos autos;
3. Alega o Reclamante que o mecânico, _____), avançou com a reparação sem o ter informado sobre o problema e sem a sua concordância, cf. páginas 4 a 9 dos autos;
4. O Reclamante alegou que tentou contactar o mecânico, visto que o mesmo ficou de o contactar para lhe dar conta do problema, não o tendo feito, e não tendo conseguiu falar com o mesmo;
5. O mecânico em causa não atendeu as chamadas do Reclamante, tendo aquele enviado um SMS ao Reclamante dizendo “não fica pronto”, cf. doc a pagina 9 dos autos;
6. O Reclamante, como não lhe foi comunicado o problema, enviou mensagem ao mecânico para se inteirar do mesmo, ao qual este respondeu que se tratava da embraiagem, cf. doc a pagina 9 dos autos;
7. O Reclamante estranhou que se tratasse de embraiagem, dado que a viatura tinha levado uma embraiagem há cerca de 4 anos, tendo apenas percorrido 46.000 km desde essa altura;
8. O Reclamante alegou que, mesmo assim, confiou no mecânico,

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

9. O Reclamante informou por email o mecânico sobre os preços das embraiagens, pois pretendia ser ele a comprar a mesma, pretendendo ficar com a fatura para garantia;
10. O mecânico não aceitou que fosse o Reclamante a adquirir o equipamento, tendo comunicado que colocaria uma embraiagem da marca SACHS e que ele próprio a compraria;
11. O Reclamante pagou de imediato 300.00 Euros tendo ficado 191, 88 Euros para pagar no dia 23.06.23 quando levantasse a viatura;
12. O Reclamante alega que a reparação não ficou conforme, tendo o veiculo manifestado trepidação no ponto de embraiagem, e que, imediatamente, comunicou o facto, via telefone e por email, para a Reclamada cf. doca a páginas 4 a 9 dos autos;
13. O Reclamante alegou que o mecânico não valorizou a reclamação e não deu qualquer explicação;
14. O Reclamante falou com outros mecânicos para colher informações sobre o problema, que lhe disseram que estaria, provavelmente, no volante do motor estar empenado;
15. O Reclamante alegou ainda que depois de levar a viatura à Reclamada ficou sem direção assistida, situação comunicada ao mecânico cf. doc a pagina 9 dos autos;
16. O Reclamante levou, de novo, a viatura à oficina e, este ultimo problema ficou resolvido;
17. O Reclamante reiterou que o problema da trepidação não ficou resolvido e que, por isso, levou a viatura a outra oficina;
18. Na nova oficina procederam à desmontagem da embraiagem e verificaram que o equipamento era de marca diferente ao que o mecânico tinha referido, não se tratando de uma embraiagem da marca SACHS, mas da marca LUK;
19. O Reclamante referiu, ainda, que a segunda oficina, lhe comunicou que o volante do motor estava, efetivamente, empenado;
20. A testemunha do Reclamante, _____, mecânico da segunda oficina onde o Reclamante se dirigiu para solucionar o problema, referiu que embora a embraiagem fosse nova, sofreu, certamente, um empane aquando da colocação, e que, por isso, trepidava;
21. A testemunha, _____, referiu ainda que, aquando da intervenção, aperceberam-se que a marca era LUK e não SACHS;
22. A Testemunha, _____, esclareceu que a marca LUK é mais barata que a marca SACHS;

3.1.2 Dos Factos Provados

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

Resultam provados todos os factos elencados nos números anteriores.

3.2 Motivação

O Tribunal Arbitral formou a sua convicção do seguinte modo:

- a). Quanto aos factos n.ºs 4, 7, 8, 9, 10, 11, 13, 14, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22 através das declarações do Reclamante e da Testemunha do Reclamante na audiência de julgamento arbitral;
- b). Quanto aos factos n.ºs 1, 2, 3, 5, 6, 12, 15 através de prova documental junto aos autos.

O Tribunal arbitral teve ainda em atenção, na ponderação de todos os interesses, a prova acessória produzida na respetiva audiência de julgamento arbitral.

3.3 Do Direito

O contrato celebrado entre o Reclamante e a Reclamada é uma modalidade do Contrato de Prestação de Serviços, na forma de Empreitada, previsto no Art.º 1207.º do C.C., o qual dispõe que *“empreitada é o contrato pelo qual uma das partes se obriga em relação à outra a realizar certa obra, mediante o pagamento de um preço.”*

Dispõe o Art.º 1208.º do C.C. que *“o empreiteiro deve executar a obra em conformidade com o que foi convencionado e sem vícios que excluam ou reduzam o valor dela, ou a sua aptidão para o uso ordinário ou previsto no contrato”*, instituindo um dever de indemnizar os prejuízos sofridos por responsabilidade contratual, independente de culpa.

Dispõe, também, o art.º 4,º da Lei n.º 24/98, de 31 de julho, 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.”* E o n.º 1 do art.º 12.º do mesmo diploma que refere que *“O consumidor tem direito à indemnização dos danos patrimoniais e não patrimoniais resultantes do fornecimento de bens ou prestação de serviços defeituosos.”*

O Reclamante face ao comportamento da Reclamada, não resolução do problema apresentado, trepidação no ponto de embraiagem, viu-se forçado a recorrer a uma nova oficina, ficando a saber que a Reclamada não procedeu à colocação do equipamento que alegou ter colocado na sua viatura.

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

Da prova produzida nos autos, ficou demonstrado que a Reclamada não reparou o problema apresentado pela viatura do Reclamante e não colocou o equipamento da marca que alegou ter colocado e pelo qual se cobrou ao Reclamante na fatura apresentada.

O Reclamante apesar de varias reclamações junta da Reclamada, não viu o seu problema resolvido. Pelo que teve de se dirigir a uma nova oficina para se inteirar do problema e ver o mesmo solucionado, tendo despendido para o efeito 310,00 Euros

Face aos autos, verificamos que o Reclamante, consumidor, comunicou o defeito ao profissional, no caso a trepidação no ponto de embraiagem, e que a Reclamada não logrou resolver o problema.

Nos termos do DL 84/2021, consumidor tem direito: à reposição da conformidade (reparação ou substituição do bem); à redução do preço ou à resolução do contrato.

Perante o novo regime instituído pelo DL 84/202 foi estabelecida uma hierarquia de direitos.

Deste modo,

Em primeiro lugar, o consumidor tem direito à reposição da conformidade (reparação ou substituição do bem) e só depois à redução do preço ou à resolução do contrato.

Contudo, há situações em que o consumidor poderá exercer o direito à redução do preço ou à resolução do contrato em primeiro lugar (quando a reparação ou substituição for impossível ou impuser custos desproporcionados ao profissional, ou quando a gravidade da falta de conformidade justifique a imediata redução do preço ou a resolução do contrato).

Não olvidando que sempre que o defeito se manifeste nos primeiros 30 dias após a entrega do bem, o consumidor poderá solicitar a substituição do bem ou a resolução do contrato, o chamado direito de rejeição, artigo 16 do DL 84/2021.

O Reclamante solicitou que o problema fosse resolvido. Dado que o mesmo não foi, como referido, objeto de resolução, viu-se o Reclamante compelido a resolver o problema em outra oficina.

Dadas as circunstancias, porque não houve reparação do problema, não faz sentido a redução do preço, pois o Reclamante teve de dirigir-se a uma nova oficina.

Nestes termos, o Reclamante tem, artigo 15.º, al. c) do DL 84/2021, à resolução do contrato.

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

Ora, a resolução do contrato, ocorre quando uma das partes não cumpre a prestação a que se vinculou, total ou parcialmente, ou seja, a resolução do contrato dá ao contraente cumpridor (adimplente) a faculdade de reagir contra o contraente incumpridor (inadimplente).

“O direito de resolução, diz-se, é um direito potestativo extintivo dependente de um fundamento. O que significa que precisa de se verificar um facto que crie este direito – melhor, um facto ou situação a que a lei liga como consequência a constituição (ou o surgimento) desse direito potestativo. Tal facto ou fundamento é aqui, obviamente, o facto de incumprimento ou a situação de inadimplência”¹

A resolução destrói a relação contratual, fazendo regressar as partes à situação em que se encontrariam, se o contrato não tivesse sido celebrado.

No que respeita aos efeitos da resolução, artigos. 433º, 434º e 289º, todos do Código Civil, *“Na falta de disposição especial, a resolução é equiparada, quanto aos seus efeitos, à nulidade ou anulabilidade do negócio jurídico (...)”* e *“tem efeito retroactivo, salvo se a retroactividade contrariar a vontade das partes ou a finalidade da resolução”* *“(...) devendo ser restituído tudo o que tiver sido prestado ou, se a restituição em espécie não for possível, o valor correspondente”, sendo que no caso dos contratos de execução continuada ou periódica “(...) a resolução não abrange as prestações já efectuadas, excepto se entre estas e a causa da resolução existir um vínculo que legitime a resolução de todas elas”.*

4. Decisão

Em face do exposto, condena-se a Reclamada a restituir ao Reclamante a embraiagem retirada do veículo deste último, a restituição da quantia de 75,92, (acerto relativo à diferença entre a quantia de 300,00 euros paga pelo Reclamante e da quantia a pagar pelo mesmo) e a emissão de nova fatura no valor global de 224,08, (32,00 Euros, valvulina e 150,00 Euros, mão de obra, acrescidos de IVA).

Deve o Reclamante devolver à Reclamada a embraiagem por esta colocada.

Notique-se nos termos do artigo 15º, nº 2 do Regulamento CICAP

Matosinhos, 23.02.24

¹ Cf. J. Baptista Machado, Pressupostos da Resolução por Incumprimento, in «João Baptista Machado, Obra Dispersa», vol. I, Braga, 1991, pg. 130/1 e ss.



RAL | CENTROS DE ARBITRAGEM
Resolução Alternativa de Litígios de Consumo

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

A Juiz Árbitro

Mania pão Mimoso