

**RAL**CENTROS DE ARBITRAGEM
Resolução Alternativa de Litígios de Consumo**CICAP**CENTRO DE INFORMAÇÃO DE CONSUMO E
ARBITRAGEM DO PORTO**TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO****Sentença****Processo n.º. 399/24****Reclamante:****Reclamada:****Sumário**

I - No que concerne à compra e venda de bens de consumo, assume especial importância o princípio da conformidade dos bens do contrato, sendo acolhido pela doutrina e pela jurisprudência como o princípio norteador em matéria de compra e venda de bens de consumo.

II - O dever que impende sobre o vendedor é o de entregar ao comprador bem que seja conforme com o contrato de compra e venda celebrado.

III - Presume-se que a falta de conformidade que se manifeste nos dois primeiros anos é da responsabilidade do vendedor, cabendo ao profissional, nos termos gerais do art. 350º/2 CC, afastar a presunção.

1. Relatório

1.1. Aberta a audiência, verificou-se não ser possível realizar a tentativa de conciliação, pelo que se passou, de imediato, para a audiência de julgamento arbitral;

1.2 A Reclamante pretende a reparação do veículo, que adquiriu, a expensas da Reclamada em uma oficina da marca oficial

1.3 A Reclamada _____, esclareceu através do seu gerente; _____ presente na audiência arbitral que não foi a _____ que vendeu a viatura à Reclamante, tendo esta sido vendida por _____ tendo este anuído à respetiva correção.

2. Objeto do Litígio

O objeto do litígio corporiza-se na seguinte questão: saber se a Reclamante tem direito a exigir do Reclamado a reparação do bem adquirido a esta em uma oficina da marca (_____), bem como à assunção das despesas inerentes.

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

3. Fundamentação

3.1 Dos Factos

1. A Reclamante em data que não consegue precisar, mas no mês de abril de 2023, adquiriu junto do Reclamado a viatura marca , doc pág. 11 dos autos;
2. A Reclamante alega que, desde a primeira semana de circulação com veículo, foram detetadas faltas de conformidade, comprometendo o bom funcionamento da viatura, designadamente barulhos, cheiros, bateria START/STOP impropria para a viatura, tubos com massas para remendar, filtro de partículas entupido, sistema elétrico não funcionando bem, problemas na coreia do alternador e correia de distribuição;
3. A Reclamante alegou ainda que reclamou várias vezes junto do Reclamado sempre na esperança de encontrar uma solução;
4. A Reclamante afirmou que o Reclamado apenas providenciou “remendos” na viatura, dizendo-lhe que deveria fazer mais kms, e que a viatura não apresentava nenhuma desconformidade;
5. A Reclamante esclareceu que o Reclamado apenas providenciou à mudança da bateria do veículo, dado que quando vendeu o veículo o mesmo exibia uma bateria que não era própria para o mesmo;
6. A Reclamante informou ainda que a bateria colocada também não se encontra recomendada para o veículo;
7. A Reclamante esclareceu que deixou várias vezes o veículo no estabelecimento do Reclamado, permanecendo o mesmo, neste, durante alguns dias, sendo-lhe sempre devolvido no mesmo estado;
8. A Reclamante alegou que o Reclamado lhe comunicou a certa altura que as faltas de conformidade não estavam cobertas pela garantia;
9. A Reclamante alegou ainda que o Reclamado lhe sugeriu tirar o FAP, sendo que tal serviço ascenderia a 300, 00 Euros;
10. A Reclamante informou ainda que tal serviço era ilegal;
11. O Reclamado, por carta enviada Reclamante, datada de 13.12.23, informou que não era da sua responsabilidade as faltas de conformidade existentes, pois que tais falhas já se verificavam na data da venda do veículo, dos 1, pág. 5 dos autos;

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

12. A Reclamante alegou que tem receio de assistir a viatura em outro lugar, pois teme a perda da garantia, e que também teme por outros problemas que a viatura possa vir a exhibir, tendo reclamado no livro de reclamações, doc junto aos autos, docs a páginas 15 e 16 dos autos;

13. A testemunha da Reclamante, aliás condutor da viatura em causa, informou que 3 ou 4 dias depois da compra, levou a viatura ao vendedor para verificar os problemas da mesma;

14. A testemunha referiu que o Reclamado disse que era normal, pois a referida viatura tinha estado parada muito tempo;

15. A testemunha disse que a viatura tinha o filtro de partículas entupido e que depois foram aparecendo outros problemas;

16. A testemunha referiu ainda que o funcionário do Reclamado informou que a bateria não era adequada;

17. A testemunha esclareceu que o Reclamado substituiu a bateria por uma nova;

18. Durante a audiência foi dito pelas partes que viatura aquando da compra tinha 220.00 mil km e que um ano depois tinha 300.00 km;

19. O Reclamado esclareceu que há registo da entrada da viatura, tendo as ordens de reparação, embora não tendo comprovativo do que foi efetivamente feito na viatura, docs a páginas 13 e 14 dos autos;

20. A Reclamante e a testemunha por si apresentada referiram que foram retirados os apoios da bateria para que a bateria colocada coubesse,

3.1.1 Dos Factos

Resultam provados:

Por prova documental, factos: 1, 11, 12, 19, também corroborado por prova testemunhal.

Por prova por declaração e prova testemunhal, factos: 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18 e 20.

Resulta não provado:

Factos 9 e 10.

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

O Tribunal Arbitral, para a 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 e especialmente com a produção da prova em audiência de julgamento arbitral.

O Reclamante, na audiência de julgamento, tentou justificar a conformidade da viatura, alegando mau uso pela Reclamante e respetivo condutor, não tendo ilidido a presunção da desconformidade.

3.3 Do Direito

Entre as partes em litígio foi celebrado um contrato de compra e venda de consumo relativo a um veículo usado nos termos do DL 84/2021 de 18/10. Trata-se, do lado da Reclamante, de uma compra de um bem para uso pessoal e do lado do Reclamado de uma venda de um bem no exercício profissional do mesmo.

Para a questão decidenda importa ter presente o regime especial estabelecido pelo legislador para a compra e venda de bens de consumo, apresentando-se como protetor da parte mais vulnerável, o consumidor.

Atente-se:

Nos termos do artigo 6º do mencionado diploma entende-se que: *São conformes com o contrato de compra e venda os bens que:*

- a) Correspondem à descrição, ao tipo, à quantidade e à qualidade e detêm a funcionalidade, a compatibilidade, a interoperabilidade e as demais características previstas no contrato de compra e venda;*
- b) São adequados a qualquer finalidade específica a que o consumidor os destine, de acordo com o previamente acordado entre as partes; (...).*

Nos termos do artigo 12º daquele mesmo diploma refere-se que: *”1 - O profissional é responsável por qualquer falta de conformidade que se manifeste no prazo de três anos a contar da entrega do bem”.*

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

De acordo com o vertido no artigo 15º do DL 84/2021, “1 - Em caso de falta de conformidade do bem, e nas condições estabelecidas no presente artigo, o consumidor tem direito:

a) *À reposição da conformidade, através da reparação ou da substituição do bem;*”.

Assim, no que concerne à compra e venda de bens de consumo, assume especial importância o princípio da conformidade dos bens do contrato, sendo acolhido pela doutrina e pela jurisprudência como o princípio norteador em matéria de compra e venda de bens de consumo.

O dever que impende sobre o vendedor é o de entregar ao comprador um bem que seja conforme com o contrato de compra e venda celebrado. Consequentemente, em direito do consumo, a qualidade dos bens e serviços assume grande relevo, veja-se o artigo 60º da CRP e o art. 4º, do DL n.º 24/96, de 31 de julho, Lei de Defesa do Consumidor.

No regime especial da compra e venda de bens de consumo, o bem alienado não é apenas uma coisa determinada, deve ainda apresentar qualidades.

Conforme resulta do preâmbulo do DL 84/2021 “o profissional encontra-se, assim, obrigado a entregar ao consumidor bens que cumpra todos os requisitos referidos, sob pena de os bens não serem considerados conformes.”

Com efeito, resulta que a responsabilidade do vendedor é uma responsabilidade objetiva, operando independentemente de culpa.

Neste sentido, prevê o art. 12º do DL 84/2021, a responsabilidade do vendedor pela falta de conformidade, que se manifeste num prazo de três anos a contar da data da entrega do bem.

E o artigo 13º, nº1 dispõe que a falta de conformidade que se manifeste num prazo de dois anos a contar da data de entrega do bem se presume existente nessa mesma data.

Nestes termos, **presume-se** que a falta de conformidade que se manifeste nos dois primeiros anos é da responsabilidade do vendedor, considerada contemporânea à celebração do contrato, pelo que, caberá ao profissional, nos termos gerais do art. 350º/2 CC, afastar a presunção, mediante prova em contrário, cabendo-lhe provar que a falta de

**RAL**CENTROS DE ARBITRAGEM
Resolução Alternativa de Litígios de Consumo**CICAP**CENTRO DE INFORMAÇÃO DE CONSUMO E
ARBITRAGEM DO PORTO**TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO**

conformidade reside numa circunstância posterior à entrega do bem, imputável ao comprador ou a terceiro.

No caso vertido nos presentes autos, verifica-se que o profissional, o Reclamado, não logrou ilidir tal presunção, pois o bem foi adquirido pela Reclamante exibindo desconformidades, aliás detetadas passados poucos dias da aquisição, conforme factualidade provada.

A Reclamante comunicou e reclamou, conforme consta dos autos, nos termos do n.º 4 do art. 12º DL 84/2021, ao profissional, Reclamado, a falta de conformidade, tendo demonstrado que a finalidades da bem e suas qualidades não correspondem ao previamente acordado.

Em suma, em caso de desconformidade, o consumidor terá direito, em primeiro lugar, à tentativa de reposição da conformidade fática do bem, **através da reparação** ou da substituição deste.

Nos termos da al. a) do art. 15º, impõe-se, primeiramente, a tentativa de reposição do bem através de reparação.

4. Decisão

Nestes termos, condena-se o Reclamado à reparação total do bem em uma oficina oficial da marca, devendo, para o efeito, exhibir, depois da reparação, comprovativo da estadia do veículo em uma oficina oficial da marca bem como descrição dos trabalhos, peças e componentes aplicados. Para tal, concedem-se 20 dias ao Reclamado para o cumprimento da reparação.

Notique-se.

Porto, 12.06.24

A Juiz Árbitro