

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

Sentença

Processo n.º 1503/24

Reclamante:

Reclamada:

Sumário

I – Nos termos do artigo 5.º do DL n.º 84/2021, de 18 de agosto, como regra, o profissional deve entregar ou prestar ao consumidor bens ou serviços que cumpram os requisitos constantes dos artigos 6.º a 9.º.

II – Enquanto no regime geral, consagrado no Código Civil para a venda de coisa defeituosa ou prestação de serviço defeituoso, compete autor o ónus da prova da existência do defeito da coisa vendida ou prestada, no regime previsto para a venda de bens de consumo ou prestação de serviços ao consumidor, a “falta de conformidade”, artigo 13º do DL n.º 84/2021, de 18 de agosto, presume-se, (presunção legal – art.º 350.º do Código Civil).

III - Em regra, as presunções legais são presunções ilidíveis ou relativas. Isto é, admitem prova em contrário. Permite-se que a parte contra quem é invocada a presunção possa fazer a prova do contrário.

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 O Reclamante pede o pagamento das despesas com a reparação do seu veículo à Reclamada.

1.3 A Reclamada alega que o Reclamante não tem razão, pois o veículo não teve qualquer avaria, nem na caixa, nem no motor.

2. Objeto do Litígio

O objeto do litígio corporiza-se na seguinte questão: saber se o Reclamante tem direito a que a Reclamada lhe pague as despesas com a reparação do veículo que lhe adquiriu.

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

3. Fundamentação

3.1 Dos Factos

1. O Reclamante no dia 15.05.24 celebrou com a Reclamada um contrato de compra e venda de um veículo automóvel, marca Volvo, modelo RS 60, com matrícula com o nº _____, doc 1;
2. O Reclamante adquiriu o veículo à Reclamada pelo montante de 6.000,00 Euros, doc junto aos autos, fatura recibo;
3. As partes acordaram uma garantia de 18 meses para o veículo em causa, doc junto aos autos, termos gerais de garantia automóvel;
4. O Reclamante alega que em fevereiro e março de 2023 o veículo apresentou diversos problemas;
5. O Reclamante alegou que teve de realizar várias reparações para sanar vários problemas, tendo despendido a quantia de 4.890,14 Euros, doc 2;
6. O Reclamante alegou que enviou várias mensagens à Reclamada, inclusive uma carta registada com aviso de receção, e que a Reclamada nunca respondeu, doc 3;
7. O Reclamante ainda alegou que varias vezes interpelou a Reclamada para que esta pagasse as despesas por ele suportadas com a reparação, não tendo esta anuído ao pagamento;
8. A Reclamada alegou que as reparações efetuadas foram realizadas após 14.11.23 e que se encontram fora da cobertura da garantia, FR SE24/286 de 25.03.24, valor 3.888.75 Euros e a FR SE24/335 de 08.04.24 no valor de 84,16 Euros doc 2 a páginas 8, 8 verso, 9, e 9 verso dos autos;
9. A Reclamada alegou ainda que o Reclamante pagou serviços efetuados na sua viatura e que nunca comunicou à Reclamada, não cumprindo as condições da garantia;
10. A Reclamada afirmou ainda que as faturas reclamadas pelo Reclamante evidenciam que não se trata de avarias cobertas pela garantia, mas de material de desgaste, doc junto aos autos termos gerais da garantia automóvel, clausula 3;
11. A Reclamada referiu o email enviado pelo Reclamante de 10.06.23 onde se referia que tinha acendido uma luz do painel, mas que o carro circulou, normalmente, até 06.11.23, data em que teria alegadamente avariado e ter ido à marca;

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

12. A Reclamada alegou que a denúncia não foi efetuada dentro do prazo legal e convencional, doc junto aos autos termos gerais da garantia automóvel, clausula 4 e 4.1;

13. O Reclamado na audiência de julgamento arbitral chamou a atenção para o fato dos materiais e serviço constantes das faturas reclamadas não evidenciarem avarias cobertas pela garantia, que o Reclamante desde a aquisição realizou mais de 30.000.00 kms;

14. A Reclamada esclareceu que o veículo, aquando da aquisição, em 14.05.22, possuía 229.207 km e que à data da entrada na oficina cujas faturas recibo constam dos autos, a viatura exibia 266.415 km, doc 1 a página 6 e 7 verso, dos presentes autos;

15. A Testemunha do Reclamado, técnica de recursos humanos, declarou que esteve presente no ato da compra do veículo pelo Reclamante à Reclamada e que foi referida a garantia de 18 meses, não se lembrado de outros pormenores.

3.1.1 Dos Factos:

Resultam provados todos os factos:

Por prova documental, factos 1, 2, 3, 5, 6, 7, 8, 10, 11, 12, 14.

Por prova por declaração, factos 4, 7, 9, 13, 15.

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 e da produção da prova em audiência de julgamento arbitral.

O Reclamante, na audiência de julgamento, reiterou o afirmado na Reclamação inicial.

A Reclamada afirmou que as reparações levadas a cabo pelo Reclamante não se prendem com os termos de cobertura da garantia.

A Reclamada provou que os materiais constantes das faturas apresentadas não exprimem desconformidades do veículo, pois as mesmas não se referem aos órgãos do veículo descritos nos termos gerais da garantia automóvel

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

3.3 Do Direito

A presente situação encontra-se no âmbito do Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro, que regula os direitos do consumidor no âmbito da compra e venda de bens móveis, incluindo veículos automóveis, e que estabelece as garantias aplicáveis.

Este diploma normativo assegura aos consumidores proteção contra desconformidades dos bens adquiridos, estipulando os prazos e as condições de responsabilidade do vendedor.

O Decreto-Lei n.º 84/2021 prevê que a responsabilidade por defeitos de um bem recai sobre o vendedor, desde que estes defeitos sejam comunicados em tempo útil dentro do período de garantia acordado entre as partes.

O prazo de garantia nos móveis usados e por acordo das partes, como ocorre no caso dos autos, pode passar para 18 meses, cobrindo as desconformidades não relacionadas com o desgaste natural do veículo

Factos Provados com especial relevância para a apreciação:

1. O Reclamante adquiriu, em 15 de maio de 2024, um veículo automóvel da marca Volvo, modelo RS 60, com matrícula $\hat{\quad}$, pelo montante de 6.000,00 Euros, conforme documentado na fatura-recibo junta aos autos (doc. 1).
2. A garantia convencionada entre as partes para o veículo é de 18 meses, conforme os termos gerais de garantia automóvel anexados ao processo.
3. Em fevereiro e março de 2023, o Reclamante realizou diversas reparações no veículo, alegando que as despesas foram de 4.890,14 Euros, tal como comprovado pelas faturas apresentadas (doc. 2).
4. O Reclamante enviou comunicações para a Reclamada, incluindo mensagens e uma carta registada com aviso de receção, a solicitar o pagamento das despesas com as reparações, sem obter resposta (doc. 3).
5. A Reclamada alegou que as reparações ocorreram fora da cobertura da garantia, afirmando que o Reclamante realizou intervenções sem prévia comunicação à Reclamada e que as reparações correspondem a itens de desgaste natural, conforme previsto na cláusula 3 dos termos gerais de garantia.

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

6. A Reclamada referiu que, à data da aquisição, o veículo possuía 229.207 km e que, à data das últimas reparações, o veículo assinalava 266.415 km, o que equivale a um uso de mais de 30.000 km desde a compra.

7. Uma testemunha da Reclamada, _____, técnica de recursos humanos, afirmou que esteve presente no ato da venda e que foi mencionada a garantia de 18 meses, sem outros detalhes específicos.

Prazo de Garantia e Condições Aplicáveis

Em conformidade com o art. 12.º do Decreto-Lei n.º 84/2021, a Reclamada comprometeu-se a uma garantia de 18 meses, a qual cobre desconformidades do veículo que não estejam relacionadas com o desgaste natural.

Dever de Comunicação e Escusa de Responsabilidade

De acordo com o art. 12.º, n.º 5 do Decreto-Lei n.º 84/2021, o consumidor deve comunicar a desconformidade ao vendedor por meio de carta, correio eletrónico, ou por qualquer outro meio suscetível de prova, nos termos gerais.

Atente-se ao teor do artigo 13.º do mencionado DL:

Ónus da prova

1 - A falta de conformidade que se manifeste num prazo de dois anos a contar da data de entrega do bem presume-se existente à data da entrega do bem, salvo quando tal for incompatível com a natureza dos bens ou com as características da falta de conformidade.

2 - O disposto no número anterior é aplicável aos bens com elementos digitais de ato único de fornecimento de conteúdo ou serviço digital.

3 - Nos casos em que as partes tenham reduzido por acordo o prazo de garantia de bens móveis usados nos termos do n.º 3 do artigo anterior, o prazo previsto no n.º 1 é de um ano.

4 - Decorrido o prazo previsto no n.º 1, cabe ao consumidor a prova de que a falta de conformidade existia à data da entrega do bem.

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

Embora o Reclamante tenha enviado mensagens e uma carta registada à Reclamada solicitando o pagamento das despesas, a Reclamada sustentou que estas intervenções não foram comunicadas em tempo útil e que os itens substituídos se referem a partes de desgaste natural.

Vejam-se as faturas recibos constantes do doc nº 2 junto aos autos.

Caráter das Reparações e Desgaste Natural

Conforme os documentos apresentados, parte das reparações efetuadas corresponde a materiais sujeitos a desgaste, o que a Reclamada argumentou estar fora do âmbito da garantia, conforme a cláusula 3 dos termos gerais.

Vejam-se os termos gerais da garantia automóvel junto aos autos.

Distância Percorrida e Uso do Veículo

O aumento da quilometragem (de 229.207 km para 266.415 km) corresponde a mais de 30.000 km desde a compra, indicando uso significativo, especialmente numa viatura com os referidos km e com cerca de 19 anos, evidenciando desgaste natural de alguns componentes.

Responsabilidade da Reclamada

A Reclamada afastou a presunção constante do artigo 13º do mencionado DL, nos termos do artigo 350º, nº 2 do Código Civil.

No entanto, a Reclamada, apesar da presunção, conseguiu ilidir a mesma, atacando o facto presumido, desconformidades do veículo cobertas pela garantia.

No caso dos autos, demonstrando que os problemas apresentados pela viatura, visíveis pelas faturas recibo apresentadas pelo Reclamante, não se encontram no âmbito de cobertura da viatura em causa, não exibindo desconformidades a ser assumidas pela Reclamada, emergentes da respetiva garantia.



RAL

CENTROS DE ARBITRAGEM
Resolução Alternativa de Litígios de Consumo

CICAP

**CENTRO DE INFORMAÇÃO DE CONSUMO E
ARBITRAGEM DO PORTO**

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

4. Decisão

Nestes termos, absolve-se a Reclamada do pedido.

Notique-se.

Porto, 30.08.24

A Juiz Árbitro

Mania pão Mimoso