

Sentença

Processo nº 2743/2024

Reclamante:

Reclamada

Sumário

De acordo com a legislação, DL 67/2003 de 8 de abril, a presunção de que o defeito já existia no momento da entrega aplica-se, principalmente, dentro do prazo da garantia (geralmente dois anos). Fora desse prazo, o consumidor careceria de provar que o defeito é de origem e que não resultou de uso inadequado ou desgaste natural do produto.

Portanto, não se conseguindo apurar que o defeito estava presente no momento da venda (ou seja, se não houve uma avaria estrutural ou recorrente desde a entrega), e o defeito só se revelou após o término da garantia, o consumidor não terá direito a exigir reparação, substituição ou reembolso com base na desconformidade do produto.

1. Relatório

1.1 A Reclamante pretende o ressarcimento do valor pago pela reparação, bem como as despesas de deslocação no valor de 2.621,96 €.

1.2. Não foi possível a conciliação entre as partes, pelo que se passou, de imediato, à audiência de julgamento arbitral.

1.3. A Reclamada alegou a caducidade do direito de ação e inexistência de extensão de garantia.

2. Objeto do Litígio

O objeto do litígio corporiza-se na seguinte questão: saber se assiste ou não à Reclamante o direito ao ressarcimento do valor pago pela reparação, bem como as despesas de deslocação, tudo no valor de 2.621,96 €.

3. Fundamentação

3.1 Dos Factos

1. A Reclamante alegou que em 05.12.24, o seu veículo da marca Volvo, modelo XC40 T4 PHEV, VIN YV1XZBWVFN2712236, com matrícula _____ estacionado na _____, pelas 17:30 não ligou;

2. A Reclamante alegou, ainda, que acionou o serviço _____, que após 4h de espera no local, depois de tentativas não conseguidas de reparação do veículo, fora o mesmo rebocado para a oficina _____ Zona Industrial do Porto, sita na _____

3. A Reclamante declarou que em 06.12.24, pelas 08:55 e pelas 14:02 tentou contactar a Reclamada, mas sem sucesso;

4. A Reclamante deslocou-se, então, à oficina pelas 16:00, tendo sido informada que o veículo ainda estava em diagnóstico, sendo que lhe fora transmitido que no final do dia a oficina lhe dariam notícias;

5. A Reclamante informou que somente em 11.12.24 a Reclamada lhe enviou duas propostas de serviço no valor de 2.575,45 €, doc 1;

6. A Reclamante, na mesma data, solicitou à _____, ticket 03793404, a assunção do valor da reparação e ou substituição do veículo, alegando que o defeito era recorrente, doc 2;

7. A Reclamante alega que o defeito é recorrente no modulo IGM, não resultando de inadequada utilização do veículo, pois sempre assistiu o veículo na marca, tendo a última vez ocorrido em 29.11.24, doc 3;

8. A Reclamante declarou que adquiriu o veículo em 14.12.2021 à _____, detida pela _____, e, entretanto, alienada à _____, grupo _____;

9. A Reclamante alegou que a viatura possui uma extensão de garantia, e que a mesma seria até 14.12.24, doc 4;

10. A Reclamante referiu que o defeito já existia aquando da entrega do veículo;
11. A Reclamante referiu ainda que a concessionária e respetiva marca, face à avaria, assumiram um desconto de 45% por iniciativa própria, doc 1;
12. A Reclamante afirmou que o desconto efetuado deveu-se à desconformidade da referida peça, IGM, EXCH;
13. A Reclamante informou que para se deslocar, diariamente para o trabalho, teve de recorrer a veículos TVDE, o que acarretou custos no valor de 135,60 €, doc 5;
14. A Reclamante acrescentou que a Reclamada não disponibilizou qualquer veículo de substituição, nem deu prazo de reparação para que a Reclamante pudesse recorrer à seguradora para o efeito;
15. A Reclamada sublinhou que o defeito já existia no momento da entrega do veículo, independentemente do prazo de garantia;
16. A Reclamante alegou ainda que teve privada do uso do veículo durante 15 dias;
17. As partes trocaram emails no dia 16.12.2024, sendo que a Reclamada informou a Reclamante que o serviço de assistência teria de ser realizado pela Concessionária
Porto dado que a não presta serviços de assistência, doc 6;
18. A Reclamada nesse mesmo dia deu ordem de reparação da viatura em causa, doc 6;
19. A Reclamada esclareceu que a garantia do veículo é concedida pela Portugal e , enquanto concessionária, tem de subordinar-se às decisões do representante da marca em Portugal, sendo esta também responsável perante os compradores;
20. A expôs à Portugal a situações que ora se discutem nos presentes autos;
21. A Reclamada alegou que a garantia do veículo objeto dos presentes autos se encontra abrangido pelo DL 63/2003 de 8 de abril, dado que o veículo fora adquirido em 14.12.21;

22. A Reclamada sublinhou que veículo dispõe assim de uma garantia de dois anos, pelo que já não se encontra dentro da garantia;

23. A Reclamada esclareceu que o serviço é um serviço de assistência em viagem com duração de 3 anos;

24. A Reclamada sublinhou ainda que a oficina não tem qualquer interferência no processo de assistência;

25. A Reclamada dispõe de ferramenta de apoio a valores de reparação a viatura fora da garantia, , utilizados para apoiar o cliente;

26. A Reclamada aplicou à viatura dos autos tal ferramenta dado que a viatura tinha menos de 3 anos e baixa quilometragem;

27. A Reclamada referiu ainda que a reparação normal, sem qualquer apoio ascenderia a 3.793,28 € com IVA;

28. A Reclamada esclareceu ainda que a marca não possui nenhuma campanha de recall ou alguma política de apoio para a avaria em causa;

29. A Reclamada informou que a não têm reportada nenhuma queixa do cliente com a viatura, sendo apenas esta a primeira vez que o veículo deixou de funcionar, face ao módulo eletrónico;

30. A Reclamada referiu que a Reclamante confundiu o serviço de assistência , com a extensão de garantia, que no caso não existe.

3.1.1 Dos Factos Provados

Resultam provados os seguintes factos: 1, 2, 3, 4, 5, 6 (parcialmente provado relativamente ao pedido de assunção do valor da reparação e ou substituição do veículo), 8, 11, 13, 14, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28, 29, 30.

Resultam não provados os seguintes factos: 6 (parcialmente não provado relativamente à recorrência do defeito), 7, 9, 10, 12, 15.

3.2. Motivação

O Tribunal Arbitral formou a sua convicção do seguinte modo:

- a) Quanto aos factos n.ºs 5, 6, 7, 9, 11, 13, 17, 18, por documentos juntos aos autos;
- b) Quanto aos restantes factos, por declarações em sede de audiência arbitral.

O Tribunal alicerçou, ainda, a sua convicção nos factos acessórios apresentados na audiência de julgamento.

Ficou provado que o veículo possuía uma garantia de 2 anos, aliás nos termos da lei aplicável à data da aquisição da viatura e que os 3 anos alegados pela Reclamante se reportavam a um serviço de assistência.

Ficou ainda provado que a viatura foi adquirida em 14.12.2021 e que apenas foi reportada uma avaria em 05.12.2024.

4. Do Direito

4.1 Fundamentação

A. Da Definição do Caso e da Legitimidade das Partes

A Reclamante, titular de um veículo da marca Volvo, modelo XC40 T4 PHEV, com a matrícula [REDACTED], alegou que o seu veículo apresentou avaria que impediu o seu uso em 05.12.2024, devido a um defeito no módulo IGM, afetando o funcionamento do veículo.

Esta avaria foi, alegadamente, um problema recorrente, o que motivou a Reclamante a pedir à Reclamada a assunção das despesas de reparação ou a substituição do veículo.

A Reclamante alegou ainda a existência de uma extensão de garantia até 14.12.2024, a qual não foi reconhecida pela Reclamada, e que o defeito de fabrico no módulo IGM deveria ser coberto pela garantia.

Por sua vez, a Reclamada alegou que o veículo em questão estava fora do prazo da garantia, conforme as disposições do DL 67/2003, uma vez que a compra do veículo ocorreu em 14.12.2021, e a avaria ocorreu em 05.12.2024, ultrapassando o período de dois anos previsto pela lei. Alegou também que a assistência da Volvo não cobre a substituição do veículo ou o valor da reparação após o término da garantia.

B. Do Âmbito da Garantia e dos Direitos do Consumidor

O Tribunal, após a análise dos factos provados, constatou que o veículo da Reclamante estava coberto por uma garantia de dois anos, conforme estabelece o DL 67/2003, de 8 de abril, que transpõe a Diretiva Europeia 1999/44/CE sobre a venda de bens de consumo e as garantias associadas.

Esta norma estipula que os bens de consumo, como o veículo adquirido pela Reclamante, estão cobertos por uma garantia mínima de dois anos, durante os quais o consumidor tem direito a exigir a reparação ou a substituição do bem, sem custos adicionais, caso este apresente defeitos de fabrico ou desconformidades.

O Tribunal verificou que o veículo fora adquirido em 14.12.2021, com a garantia legal de dois anos, portanto, até 14.12.2023, **e que a avaria foi reportada apenas em 05.12.2024.**

Assim, considerando o decurso do prazo de garantia, não existe fundamento legal para exigir que a Reclamada assuma as despesas de reparação ou substituição do veículo, uma vez que o defeito se manifestou fora do período de cobertura da garantia legal.

C. Do Serviço de Assistência e das Obrigações da Reclamada

A Reclamante tentou, sem sucesso, contactar a Reclamada e foi informada que o veículo não seria coberto por uma extensão de garantia, sendo a assistência em viagem fornecida pela \ um serviço adicional ao qual a Reclamante tinha direito durante três anos após a compra.

O Tribunal, tendo em consideração os factos provados e a documentação apresentada, constatou que a assistência da marca o, no âmbito do serviço tem uma duração de três anos, a qual se limita a prestar apoio em casos de avaria em viagem, não se estendendo a reparações ou substituições de peças fora da garantia.

Adicionalmente, o Tribunal apurou que a Reclamada utilizou uma ferramenta de apoio a valores de reparação fora da garantia, oferecendo à Reclamante um desconto substancial no valor da reparação, dada a baixa quilometragem do veículo e o seu tempo de uso, aplicando-se o conceito de

No entanto, a Reclamante não aceitou as propostas de reparação apresentadas, alegando a inadequação dos valores e a existência do defeito no momento da entrega do veículo.

D. Das Despesas Adicionais e do Direito à Substituição do Veículo

No que respeita às despesas que a Reclamante teve de suportar com o uso de veículos TVDE (transportes remunerados), o Tribunal reconheceu que a Reclamante se viu obrigada a recorrer a transportes alternativos devido à impossibilidade de utilizar o seu veículo.

Contudo, as despesas mencionadas não têm suporte em qualquer cláusula contratual que obrigue a Reclamada a cobrir tais custos, uma vez que o serviço de assistência não se estende a custos de deslocação nem a danos indiretos.

No tocante à alegação de que o defeito do veículo já existia no momento da entrega, o Tribunal não acolheu essa afirmação, uma vez que não foram apresentados elementos de prova suficientes para demonstrar que o defeito existia à data da entrega.

Entre a avaria e a data da aquisição distam, sensivelmente, 3 anos.

Logo, não é possível reconhecer a desconformidade do produto desde a sua entrega.

Em suma,

Considerando o exposto e os factos provados, o Tribunal conclui que a Reclamada não é responsável pela reparação ou substituição do veículo fora do período de garantia.

Assim, o Tribunal considera que não houve violação dos direitos da Reclamante no que se refere à cobertura da garantia, ao serviço de assistência e à disponibilidade de substituição do veículo.

5. Decisão

Face ao exposto, e considerando os factos provados e a legislação aplicável, a Reclamante não tem direito à substituição do veículo nem ao pagamento das despesas de reparação fora do prazo de garantia.

A Reclamante deverá suportar as despesas com o uso de transportes alternativos, uma vez que estas não estão cobertas pela garantia ou pelo contrato de compra e venda.

Nestes termos, absolve-se a Reclamada do pedido.

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

Porto, 07.04.25

A Juiz-Árbitro

