

**Processo n.º 1257/2024/C**

**Sumário:**

1. A lei relativa aos Direitos do Consumidor na Compra e Venda de bens – DL n.º 84/2021 - obriga o vendedor a entregar os bens em conformidade com o contratado, sendo que apenas em caso de falta de conformidade comprovada o consumidor pode solicitar a resolução do negócio.

2. Nos requisitos subjetivos de conformidade, de acordo com o art. 6º, do DL n.º 84/2021, apenas são conformes com o contrato de compra e venda os bens que sejam adequados a qualquer finalidade específica a que o consumidor os destine.

3. Na distribuição dos ónus de prova cabe ao consumidor o ónus da alegação e da prova do defeito quer se configure o art.º 12 da lei 24/96, quer se perspetive o art.º 913 do CC, o que resulta em paralelo com o art.º 342, n.º 1 do CC.

1. Identificação das partes

*Reclamante:* xxxxxxxx

*Reclamada:* xxxxxxxx

2. Preâmbulo/ Da Arbitragem

O Centro de Arbitragem da Universidade Autónoma de Lisboa, doravante designado por CAUAL, tem competência para apreciar qualquer litígio, público ou privado, nacional ou internacional que nos termos legais seja passível de ser dirimido por meio de arbitragem e que para tal efeito lhe seja submetido pelas partes, mediante convenção de arbitragem, nos termos do seu Regulamento.

Pelo Despacho n.º 8294/97, de 29 setembro 1997 e ao abrigo do disposto no n.º 1 do art. 1º do Decreto-lei n.º 425/86, de 27 de dezembro, a C.E.U. – cooperativa de ensino universitário C.R.L. foi dada autorização para a criação do Centro de Arbitragem da UAL, Universidade Autónoma de Lisboa.

O Centro tem competência geral, e âmbito nacional, com sede na UAL em Lisboa.

Nos termos do art. 7º do Regulamento do CAUAL foi indicada a juiz árbitro aqui signatária, para a constituição do tribunal arbitral, e marcada tentativa de conciliação e julgamento arbitral para o dia 06 de fevereiro de 2025, nas instalações em Lisboa, que se fixa como lugar da arbitragem, tendo a sessão decorrido via Zoom.

### 3. Do objeto do litígio

Alega o Reclamante, em síntese que efetuou uma compra no dia 03.08.2023 de um Suzuki Swift ano de 2007.

Indica que depois da recolha do mesmo começou a evidenciar alguns problemas mínimos aos quais não deu tanta importância por já não ser um carro novo. Porém evidenciou dois grandes problemas relatados ao stand, tendo sido a viatura enviada ao mecânico que realiza serviços ao stand: um problema com o ar condicionando e outro problema com a correia.

O ar condicionado quando voltou da oficina aparentemente estava bom, porém após passar alguns dias voltava a estaca zero, não gelava nada. Ressaltando que ficou desde a compra do carro, até a última ida dia 19 de set. de 2024 à oficina sem poder desfrutar do ar condicionado, evidenciando que no anúncio do carro o ar estava em perfeito estado, entendendo o reclamante que o vendedor não cumpriu com o prometido.

Já o problema da correia voltava da oficina e já apresentava problemas novamente, relatando que da penúltima vez saiu da oficina pior de como entrou e foi lhe informado para voltar um mês depois. Sempre piorando, o reclamante foi averiguar se existia uma forma de solucionar este problema de uma forma amigável, pois não deseja que volte novamente à oficina constando que já foi mais de oito vezes, algumas vezes como conta nas mensagens e outras diretas por ligações (evidenciado que lhe foi negado pelo stand as faturas para comprovação dos dias na oficina), solicita assim a devolução do veículo.

Foi ao stand para resolver de forma amigável e foi negado, dando somente a opção de levarmos novamente a oficina ou fazer uma avaliação com a viatura para que eles pudessem comprar o carro.

Fez reclamação pelo livro vermelho indicado e a resposta foi negativa sendo a resposta do stand uma fatura da última ida ao mecânico indicado que já está ok, mas não está.

O carro continua com um barulho horrível, podendo prejudicar outras coisas no carro. A solução que o stand deu foi realizar novamente a compra do carro o que o reclamante entende não ser viável pois sairia prejudicado pois ficou inúmeras vezes sem carro tendo que tirar dinheiro do seu bolso para pagar Uber e pagando as prestações do carro, revender o carro e ficar com mais um prejuízo não lhe cabe.

Gostaríamos de devolver a viatura e ter o reembolso do dinheiro investido, no valor de €1584, que corresponde a um ano de prestações do carro.

Posteriormente em audiência o valor da ação foi alterado para €2500, sendo o diferencial relativo a danos não patrimoniais que o reclamante entende ter sofrido.

Contactada a entidade Reclamada a mesma pronunciou-se em contestação apresentada pela sua mandatária indicando que o veículo matrícula (79-DS-78), usado, foi adquirida em 03/08/2023, com recurso ao crédito automóvel no Banco Santander Consumer.

As reclamações efetuadas, que se prenderam com problemas no ar condicionado e correia, foram todas reparadas, conforme fatura que se anexa.

Após as reparações, continuou a seguinte reclamação: "quando dá a ignição à viatura e somente com o motor a frio que a correia do alternador emite um ruído tipo uma "chiadeira" (mas após arrancar e percorrer alguns metros esse "chiar" desaparece, ou seja, o "chiar" só acontece com o motor a frio)."

A consumidora deslocou-se à sede da sociedade vendedora no dia 09 de agosto de 2024, dizendo que queria devolver o veículo, isto após mais de um ano da data da sua aquisição exigindo a devolução do valor total do contrato de crédito automóvel por si celebrado.

Tal imposição não foi aceite pela sociedade vendedora, tendo-lhe sido explicado que procediam à reparação do veículo, de forma a tentar eliminar o "ruído" de que se queixa, pese embora o mesmo apareça só esporadicamente, o que foi negado pela consumidora.

Existindo um alegado "defeito" no veículo adquirido pela consumidora, demonstrada a disponibilidade da sociedade vendedora, aqui demandada, para reparar o mesmo e tendo a consumidora, aqui demandada, recusado, não pode à mesma ser dada qualquer razão (após todas as reparações "reclamadas" reparadas), quanto à devolução do veículo e correspondente devolução do valor por ela contratado com a entidade financiadora para adquirir o veículo a crédito, pois como se sabe além do valor de aquisição acrescem taxas e juros.

Face ao exposto, entende a demandada não ser legítimo ao reclamante exigir que após o uso do veículo, adquirido no estado de usado, pelo período superior a um ano, recuse a eliminação dos alegados "defeitos" por parte da vendedora, aqui demandada e exija que lhe seja restituído além do valor do veículo os encargos próprios de uma aquisição de veículo automóvel a crédito.

Alegando que caso assim não seja, ficaria com mais um prejuízo, sem contabilizar qualquer valor pelo uso que deu e continua a dar ao veículo (devendo ter-se como referência o valor de aluguer/dia) - entendendo-se nesta parte que a demandante pretende com este procedimento uma vantagem patrimonial ilegítima.

Pelo ao exposto, deve a presente ação ser julgada improcedente por não provada e conseqüentemente a demandada absolvida dos pedidos.

#### 4. Valor da Causa

Nos termos da lei, o valor da causa corresponde ao valor atribuído ao pedido formulado pelo reclamante.

Assim e de acordo com o apresentado no caso, e compreendendo o pedido reformulado em audiência a pedido do reclamante, fixa-se o valor da causa em **€2500** (dois mil e quinhentos euros).

5. *Da tentativa de conciliação e do julgamento arbitral*

Na data e hora designada para a audiência verificou-se estar presente o Reclamante e a Reclamada, bem como uma testemunha do primeiro.

Lograda a hipótese de acordo entre as partes, nos termos do Regulamento do Centro, e da LAV deu-se andamento à audiência, tendo sido ouvidas as partes e a testemunha.

Finda a produção de prova, e as alegações, foi indicado que a viatura seria entregue nos próximos dias na oficina da reclamada, para que fosse feito um relatório técnico ou averiguação do que à data a mesma apresenta no sentido do seu enquadramento ou não em sede de garantia legal.

Foi encerrada a audiência de discussão e julgamento, tendo os presentes sido informados que posteriormente seriam notificados da sentença.

6. *Do Saneador*

Este tribunal arbitral é competente considerando a vontade manifestada pela Reclamante consumidor, a natureza do litígio e a sujeição deste ao regime da arbitragem necessária (art. 15º da citada lei, alterada pelo art. 2º, da Lei n.º 6/2011, de 10.03).

O processo é assim o próprio e as partes legítimas e capazes. Não há assim exceções ou outras questões prévias de que cumpra preliminarmente conhecer.

Passa-se assim à apreciação e decisão do mérito da causa.

7. *Fundamentação:*

7.1. Resultam como factos provados:

a. O reclamante em consequência de contrato celebrado com o stand Reclamada, adquiriu uma viatura usada da marca Suzuki melhor identificada nos autos, com na altura 93605 kms.

- b. A viatura está a ser paga a crédito em prestações tendo sido adquirida pelo valor de €6900 conforme fatura do dia 09.08.2023.
- c. O vendedor é uma entidade comercial, e a aquisição para uso pessoal estando-se perante uma relação de consumo;
- d. Em data não apurada a viatura terá tido anomalias, que não foram formalmente notificadas ao vendedor nos termos da lei por carta registada ou com outro meio de suporte;
- e. Existiram mensagens trocadas nos autos, mas sem data e sem serem trocadas com a Reclamada, mas sim o quem parece ser o mecânico de oficina que trabalha com a Reclamada, mas que não foi testemunha ou parte nos autos.
- f. Posteriormente há uma intervenção em garantia comprovada por fatura no valor de €828,16, paga pela Reclamada a uma entidade terceira – xxxxxx – a 25.09.2024
- g. O livro de reclamações da empresa foi preenchido a 11.10.2024, onde é solicitada a devolução do veículo;
- h. A 11.12.2024 o processo chega a arbitragem, continuando o reclamante a frisar um barulho existente na viatura,
- i. Que cumpre apurar se se enquadra na garantia legal, como defeito de fabrico do bem, ou se a existir será resultado do uso, da idade e de outros fatores externos à reclamada e sobre o qual este não responda;
- j. Na sequência de audiência, a viatura foi entregue em oficina terceira, indicada pela Reclamada, como detentora da garantia legal, por bem usado
- k. Que sendo de 18 meses a contar da faturação – 09.08.2023, levariam a garantia legal a terminar a 08.02.2025, se para tal convencionado;
- l. Foi solicitado que fosse entregue ao tribunal um relatório técnico com os danos apresentados à luz da garantia legal pela mesma viatura,
- m. Que foi assim analisada a 17.02.2025 pela empresa N.A. xxxxxx, Lda., conforme documento que consta nos autos.
- n. Tendo sido apurado que à data a mesma viatura tinha 118 731 Kms
- o. E indicando o relatório que *foi verificada a tensão da correia do alternador, compressor de ar e correia de direção assistida. Com testes feitos a 13,*

*14 e 17 fevereiro de 2025, a frio, temperatura normal funcionamento e um pequeno teste de estrada,*

- p. Não tendo sido detetada nenhuma anomalia;
- q. Posteriormente e já depois da audiência e do envio do relatório, foi junto aos autos um vídeo pelo reclamante, mas cuja prova não pode ser valorada por este tribunal, por ausência de autenticidade e de tempestividade.
- r. O reclamante não juntou nenhum relatório ou peritagem realizado à viatura, que comprovasse pela marca ou técnico credenciado, a existência de um defeito de fabrico, cuja causa seja imputável à garantia legal.
- s. Confirma-se que desde a aquisição – há 18 meses – a viatura já terá circulado pelo menos 25126 kms, de acordo com os dados constantes nos autos.
- t. Não se comprovando assim à data a existência de uma anomalia cuja gravidade impedisse a sua circulação.

#### 7.2. Resultam como factos não provados:

- a. Que a Reclamada tenha violado os deveres legais, que lhe são impostos pela lei das garantias;
- b. Que tenha existido reclamação ou denúncia formal da falta de conformidade, nos primeiros 30 dias da aquisição;
- c. Que à data exista uma anomalia na viatura que esteja a coberto da lei.
- d. Que tenham existido danos patrimoniais ou não patrimoniais causados com nexo de causalidade sobre o vendedor ao consumidor.

Os factos provados e não provados são motivados pela convicção que este tribunal alicerça nas provas ou ausência delas, apresentadas por ambas as partes no processo.

Concretamente tiveram por base os depoimentos das partes, e a documentação entregue, conjugadas com os conhecimentos da situação objeto do litígio, de modo a convencer o Tribunal da causa.

Devendo ainda ter-se em conta que nos termos da LAV e do Regulamento do Centro, cabe ao juiz a valoração das provas apresentadas ou a falta delas, cuja responsabilidade seria de cada uma das partes trazer aos autos.

## 8. Do Direito

Entre o reclamante e a reclamada, foi celebrado um contrato de compra e venda, realizado a 09.08.2023, para a aquisição de uma viatura, melhor identificada nos autos.

De forma a caracterizar tal relação jurídica, revela-se essencial o recurso ao preceituado no artigo 874.º do Código Civil, segundo o qual a “compra e venda é o contrato pelo qual se transmite a propriedade de uma coisa, ou outro direito, mediante um preço”.

Recorta-se tal figura negocial como um contrato translativo (porquanto opera a transferência de um direito), revestindo eficácia real.

É igualmente um contrato oneroso uma vez que cada uma das partes busca para si uma vantagem económica mediante a correlativa atribuição de uma outra vantagem económica à contraparte, sendo também bilateral ou sinalagmático, considerando que ambos os contraentes se obrigam reciprocamente, assumindo cada um, simultaneamente, a veste de devedor e credor.

Ao lado do efeito real do contrato de compra e venda, o mesmo é por natureza obrigacional por dele emergirem obrigações, nomeadamente, para o vendedor, a obrigação de entrega da coisa e, para o comprador, a obrigação de pagamento do preço (cfr. artigo 879.º, alíneas b) e c), do Código Civil).

Sendo a Reclamada, vendedora, e uma sociedade comercial, e uma vez que o reclamante comprou o bem para uma utilização não profissional, estamos perante um contrato de compra e venda de bens de consumo.

É, assim, aplicável à situação dos presentes autos, o regime do Decreto-lei n.º 84/2021, de 18 de outubro, que veio reforçar os direitos dos consumidores na compra e venda de bens móveis, de bens imóveis, de conteúdos e serviços digitais,



e procede à transposição para a ordem jurídica interna da Diretiva (UE) 2019/771 e da Diretiva (UE) 2019/770.

Para os devidos efeitos, o diploma determina nas suas definições que veio reforçar os direitos dos consumidores na compra e venda de bens de consumo, de acordo com o art. 1º, n.º1, al. a).

De acordo com o diploma supramencionado são aplicáveis as regras do mesmo aos contratos de compra e venda celebrados entre consumidores e profissionais, incluindo os contratos celebrados para o fornecimento de bens a fabricar ou produzir, nos termos do art. 3º, n.º 1, al.a).

Sendo que todas as informações devem ser prestadas ao consumidor de forma clara e compreensível por meio adequado, e com respeito pelo princípio da boa-fé, e da lealdade nas transações comerciais, atendendo ao previsto entre outros na lei de defesa do consumidor, Lei n.º 24/96.

Além disso dispõe o DL n.º 84/2021 que o vendedor responde pela conformidade dos bens, devendo o profissional entregar ao consumidor bens que cumpram os requisitos constantes nos art.ºs 6º a 9º, sem prejuízo do disposto no artigo 10º.

Nesse sentido atente-se aos seguintes artigos:

*«Artigo 6.º Requisitos subjetivos de conformidade*

*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;*

*c) São entregues juntamente com todos os acessórios e instruções, inclusivamente de instalação, tal como estipulado no contrato de compra e venda; e*

*d) São fornecidos com todas as atualizações, tal como estipulado no contrato de compra e venda.*

E

*Artigo 7.º*

*Requisitos objetivos de conformidade*

*1 - Para além dos requisitos previstos no artigo anterior, os bens devem:*

*a) Ser adequados ao uso a que os bens da mesma natureza se destinam;*

*b) Corresponder à descrição e possuir as qualidades da amostra ou modelo que o profissional tenha apresentado ao consumidor antes da celebração do contrato, sempre que aplicável;*

*c) Ser entregues juntamente com os acessórios, incluindo a embalagem, instruções de instalação ou outras instruções que o consumidor possa razoavelmente esperar receber, sempre que aplicável; e*

*d) Corresponder à quantidade e possuir as qualidades e outras características, inclusive no que respeita à durabilidade, funcionalidade, compatibilidade e segurança, habituais e expectáveis nos bens do mesmo tipo considerando, designadamente, a sua natureza e qualquer declaração pública feita pelo profissional, ou em nome deste, ou por outras pessoas em fases anteriores da cadeia de negócio, incluindo o produtor, nomeadamente na publicidade ou na rotulagem.*

*2 - O profissional não fica vinculado às declarações públicas a que se refere a alínea d) do número anterior se demonstrar que:*

*a) Não tinha, nem podia razoavelmente ter, conhecimento da declaração pública em causa;*

*b) No momento da celebração do contrato, a declaração pública em causa tinha sido corrigida de forma igual ou comparável à forma por que tinha sido feita; ou*

*c) A decisão de contratar não poderia ter sido influenciada por aquela declaração.*

*3 - Não se verifica falta de conformidade quando, no momento da celebração do contrato, o consumidor tenha sido inequivocamente informado de que uma característica particular do bem se desviava dos requisitos estabelecidos no n.º 1 e tenha aceitado, separadamente, de forma expressa e inequívoca, esse desvio.*

*4 - Salvo acordo em contrário das partes, os bens devem ser entregues na versão mais recente à data da celebração do contrato.»*

Ora precisamente pelo art.º 7, n.º 1, supracitado os bens devem corresponder à descrição e possuir as qualidades do modelo que tenha sido apresentado ao consumidor antes da celebração do contrato.

Bem como pelo art.º 6, al. b) do mesmo diploma nos requisitos subjetivos da conformidade, considera-se que os bens são conformes com o contrato se adequados a qualquer finalidade específica a que o consumidor os destine, de acordo com o previamente acordado entre as partes.

Assim e conforme referida lei alusiva às garantias e direitos dos consumidores na compra e venda, o profissional é responsável por qualquer falta de conformidade que se manifeste no prazo de 3 anos a contar da entrega do bem.

Nos contratos de compra e venda de bens móveis usados e por acordo entre as partes, o prazo de três anos previsto no n.º 1 pode ser reduzido a 18 meses o que poderia teoricamente colocar-se neste caso, mas não tendo sido entregue o contrato de aquisição aos autos, nem feita prova em contrário, não detemos elementos que possam comprovar que foi acordada uma garantia reduzida por se tratar de um bem usado (sem prejuízo de tal existir e não constar neste processo).

De todo o modo a aferição da falta de conformidade ou não depende do cumprimento dos requisitos objetivos e subjetivos já anteriormente sublinhados.

E ainda há que ter em conta a obrigação do consumidor de denunciar formalmente o defeito, o que apenas ocorreu uma vez no preenchimento do livro de reclamações com data de 11.10.2024, logo após uma intervenção paga pela reclamada a 25.09.2024 numa entidade terceira no valor de €828,16.

Assim a viatura adquirida em agosto de 2023 teria nesta compra uma garantia legal, a ser cumprida pelo vendedor por qualquer anomalia que se manifeste e que atente nos termos da conformidade suprarreferidos, até fevereiro de 2025, se algo tiver sido convencionado nesse sentido, o que o tribunal desconhece ou até julho de 2026 nos termos generalistas da lei.

A lei não impede que existam garantias convencionais, e que vigorem entre as partes pelo tempo que contratarem, mas isso não decorre também deste caso.

Acrescente-se que na distribuição dos ónus de prova cabe ao comprador/consumidor o ónus da alegação e da prova do defeito quer se configure o art.º 12 da lei 24/96, quer se perspetive o art.º 913 do CC, o que resulta em paralelo com o art.º 342, n.º 1 do CC.

Assim como o art.º 13 do DL n.º 84/2021 faz recair o ónus da prova de que não havia desconformidade sobre o vendedor, que pode afastar a mesma mediante prova, o que cremos que ocorre, uma vez que foi junto aos autos um relatório emitido por entidade terceira com data de 17.02.2025 cuja veracidade este tribunal não pode colocar em causa, e aceita, em que é indicado não ter sido demonstrada nenhuma anomalia nos testes realizados.

O que leva a concluir que sobre a Reclamada não pode recair qualquer responsabilidade sobre alguma anomalia que não seja tecnicamente comprovada, não servindo nem a prova testemunhal feita, nem o vídeo junto aos autos, provar o contrário neste processo, quando valorada perante um relatório técnico devidamente identificado e fundamentado à luz do que a lei exige à reclamada.

Ainda que no futuro e se nada tiver sido convencionado não esteja fora de hipótese em outro processo prova pericial que venha a comprovar uma falta de conformidade subjetiva ou objetiva, nos termos da lei.

Contudo a ausência de mais dados datados e documentados até à audiência (com exceção do que foi autorizado), não permite este tribunal colocar sobre a reclamada qualquer responsabilidade sobre uma anomalia que não se tenha manifestado ou não tenha ocorrido na presença de quem realizou o relatório.

Inclusive deve ainda atender-se que não é inócuo que esta viatura tenha em 18 meses circulado mais de 25 000 kms, conforme dados provados, e a referida anomalia não tenha impedido a sua utilização. Não ficando de todo provada uma situação concreta de insegurança, de acidente, ou de danos que a viatura tenha causado ao consumidor.

Sem prejuízo de à luz da lei ainda se poder vir a demonstrar, mas não o tendo ocorrido neste processo em que o ónus recaia sobre quem alegava o facto e que não o consegue inequivocamente demonstrar nesta data com culpa ou nexos de causalidade junto do vendedor.

A existir um alegado ruído, cuja dúvida este tribunal não pode deixar de levantar, se não houver prova pericial ou documental em contrário essa dúvida beneficiará sempre o réu, que não pode ser condenado apenas porque vendeu um bem usado, fabricado em 2007, e já à data com 118731 kms, com uma utilização até anterior à aquisição – que acontece com 93605 kms – que o consumidor desconhece, e não tem como conhecer, mas que pode levar a que à data haja características e elementos que se demonstrem que não sejam imputáveis ao atual vendedor – à luz da nossa lei e sem que o tribunal se possa imiscuir em quaisquer questões privadas ocorridas entre as partes, ou que juridicamente possam relevar para esta decisão (como mensagens trocadas entre o consumidor e uma entidade terceira).

Pela falta de prova legal em contrário que permita o tribunal condenar a reclamada, tem assim decair a pretensão formulada, sem mais considerações.

#### 9. Das custas

Nos termos do n.º 5 do artigo 42.º da Lei da Arbitragem Voluntária, “a menos que as partes hajam convencionado de outro modo, da sentença deve constar a repartição pelas partes dos encargos diretamente resultantes do processo arbitral.

Os árbitros podem ainda decidir na sentença, se o entenderem justo e adequado, que uma ou algumas das partes compense a outra ou outras pela totalidade ou parte dos custos e despesas razoáveis que demonstrem ter suportado por causa da sua intervenção na arbitragem.”

Nos termos do Regulamento é determinado que os procedimentos de resolução de litígios poderão estar sujeitos ao pagamento de taxas de valor reduzido,

sendo nesse caso definida a existência de obrigatoriedade desse pagamento e a forma da sua cobrança.

São assim devidas pelas partes as respetivas custas do presente processo, conforme Regulamento do Centro.

10. Da decisão

**Atento ao exposto, e sem necessidade de mais considerações, considera-se a ação totalmente improcedente, absolvendo-se a reclamada do pedido.**

Deposite e notifique.

Lisboa, 28 de fevereiro de 2025

A juiz-árbitro



Elionora Santos