

Sentença n.º _____

Processo n.º 1297/2025/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

Reclamada1: xxxxxxxx - conhecida por xxxxxxxx

Reclamada2: xxxxxxxxxxxx

Reclamada3: xxxxxxxxxxxx

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 10 de abril 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 a Reclamante, representada neste Centro pela sua mãe, em síntese que adquiriu ao xxxxxx – NIF xxxxxxxxxx – a 18.11.2024 uma viatura xxxxxxxx e que tem enfrentado problemas graves na mesma relacionados com a total falta de resposta e apoio do stand.

Alega que a 19.11.2024 enviou uma mensagem informando que o carro apresentada um barulho proveniente do motor, sem resposta. A 04.01.2025 foi enviado um email através do site do stand e pelo whatsapp relatando que o carro começou a acelerar sozinho e desligou-se de forma inesperada, mas sem resposta.

A 07.01.2025 refere ter enviado novo email e mensagens e teve uma sugestão para encaminhar o carro para uma oficina associada à garantia, tendo acabado por utilizar a assistência em viagem do seguro do carro e foi para a oficina a 11.01.2025.

No relatório da oficina indicaram que a garantia não abrange as avarias verificadas, sendo os problemas apresentados:

1. Motor de arranque defeituoso
2. Eixo de cames de escape do lado esquerdo danificado necessitando de troca das correntes
3. Bateria avariada

4. Motor do vidro do lado direito com defeito.

A Reclamante alega que o stand se recusa a assumir as responsabilidades alegando que a garantia não cobre tal e que foram causadas pelo consumidor, por falta de uso do carro e excesso de zelo da oficina conforme email trocado.

A mesma considera inaceitável que um stand que comercializa viaturas usadas venda um carro sem as mínimas condições de funcionamento colocando o cliente numa posição desfavorável.

Refere a reclamante no pedido que a aquisição quando se dirigiu ao Centro em Fevereiro de 2025 tinha cerca de dois meses, e pelo valor de €8000, considerando que as avarias que reclama não poderiam ser atribuídas ao uso durante o curto período, não devendo assim ser responsabilizada por um veículo que no seu entender à data da compra já apresentava problemas graves.

A reparação teria naquela data o custo estimado de €3396.73, que deveria ser suportado pelo stand. Indicando ainda que aquando da compra lhe foi dada uma garantia de uma empresa aqui Reclamada 3, que apenas pagou o motor de arranque, mas não a despesa toda que teve de suportar, tendo de fazer pressão para tal.

Mas assumiu o restante que foi apurado pela oficina onde a viatura foi reparada com fatura nos autos, tendo assim o valor do pedido inicial de ser reduzido na marcação de arbitragem conforme fatura que foi paga pela reclamante a uma oficina a 03.02.2025 em €1559.36, realizando no seu pedido ainda o pagamento pela Reclamada 1 e 2 do diferencial de custas no processo a este Centro no total de mais €261.38.

Contactadas as entidades Reclamadas 1 e 2 realizaram contestação conjunta (sendo para este efeito tidas como uma só entidade) alegando que enquanto sociedades comerciais por quotas, com responsabilidade limitada, melhor identificadas nos autos à margem, citadas da ação, contra si deduzida pela Autora, vêm apresentar contestação nos termos e com os fundamentos seguintes,

I – Dos factos

As demandadas, são sociedades comerciais, que se dedicam à compra e venda de viaturas automóveis e mediação de crédito, que por vezes, trabalham em parceria, não existindo, no entanto, nenhum contrato de exclusividade entre ambas.

No caso em concreto, a xxxxxxxx, vendeu a xxxxxxxx, com a mediação da xxxxxxxx, a viatura automóvel Marca xxxxxxxx, com a matrícula xx-xx-xx, conforme viatura já junta aos autos.

Assim sendo, começam por não perceber, porque motivo o processo em epigrafe, foi iniciado pela Mãe, xxxxxxxx, que consta como Autora, mas que não é a Cliente das demandadas.

Existe assim, logo uma questão de ilegitimidade por parte de quem inicia o processo.

No entanto, à cautela e por uma questão de boa-fé sempre se dirá que a Sra D^a xxxxxxxx remeteu um e-mail em 07/01/2025 e depois a 24/01/2025, a reportar uma avaria na sua viatura.

O e-mail foi respondido a 25/01/2025, mas o Sr. xxxxxxxx, já havia explicado ao telefone, que considerava, que antes de qualquer reparação, a viatura, necessitava de uma nova bateria, que não se encontra ao abrigo da garantia.

Que após essa substituição, seria aferido tudo o que fosse necessário, para reparação que estaria, obviamente a cargo da entidade vendedora, se estivesse ao abrigo da garantia.

No entanto, por sua própria iniciativa a Sra. D^a xxxxxxxx, reparou a viatura, no dia 03/02/2025, não dando sequer hipótese de reparação à entidade vendedora, como deveria.

Mais, foram executados, os pagamentos no valor de 1559,36€, conforme documentos juntos nos autos, mas quando é iniciado o processo em apreço, em data posterior é mencionado um custo estimado de 3396,73€.

Assim sendo, importa referir, que para além de não se perceber a diferença gritante de valores, também não se vislumbra, porque motivo foi iniciado este processo, visto, que em momento algum existiu uma recusa de reparação, por parte da entidade vendedora.

Certo é que o valor, que se pagaria, numa oficina, parceira deveria ser ainda inferior ao valor pago pela Sra. D^a xxxxxxx, conforme orçamento que se junta. Como exemplo deixa a diferença de valores, entre uma peça, vendida on line e o custo que teria para as Demandadas, conforme imagem que se junta.

A precipitação da Autora e da Filha, obrigou a despesas extras desnecessárias e infundadas, até porque, em momento algum foi recusada a reparação da viatura, motivo pelo qual não se vislumbra a motivação nem qual o fundamento para todo este processo.

Assim e depois de alegações de Direito a Reclamada 1 e 2 entende que a entidade vendedora apresentou uma solução, para os problemas reportados pela Demandante na viatura, que incluía a substituição da garantia, para posterior análise e reparação, do que fosse necessário.

Tendo dificuldade em perceber o que realmente pretende a Consumidora, isto porque o valor apresentado na reclamação é muito superior ao valor efetivamente pago.

Sendo, que mais uma vez se refere, nunca foi recusado o pagamento da reparação, no entanto, também nunca nos foi disponibilizada a viatura para reparar.

Acrescente-se que prevê o artigo 914^o do CC que quando o vendedor desconheça, sem culpa, o vício ou falta de qualidade de que a coisa padece, deixa de existir a obrigação de reparação ou substituição da coisa.

O que aqui nem sequer sucedeu, já que a entidade vendedora assumiu prontamente, que seria da sua responsabilidade algum vício que fosse detetado na viatura, demonstrando assim a sua total boa-fé, como sempre fez ao longo de todo este processo.

Assim, para que a Demandante pudesse exigir o valor do custo estimado, de 3396,73€, nos termos em que o faz, teria antes de permitir à entidade vendedora que esgotasse todas as vias possíveis para reparar a viatura, nos termos indicados no CC, e no decreto lei supra citado, o que aqui claramente não sucedeu, inexistindo, por isso mesmo, qualquer direito de regresso, nos termos invocados pelo Demandante.

Nestes termos e nos mais de Direito e sempre com o mui douto suprimento de V. Exa. pelo presente se requer que:

a) seja declarada, totalmente improcedente, por não provada, a presente ação, absolvendo-se, em consequência a Demandantes da totalidade dos pedidos realizados pelo Demandante. b) seja condenada a autora ao pagamento total de todas as custas processuais, incluído os honorários da mandatária

A Reclamada 3 alegou em contestação desde logo indicando uma nota prévia, um pedido de dispensa de pagamento prévio das custas:

I. Com a citação da reclamação apresentada pela Reclamante, cujo pedido se prende com a condenação da Reclamada sociedade xxxxxxxx, a sociedade xxx, foi a Reclamada notificada para o pagamento das custas, no valor de € 246,00

II. Ora, considerando a quantia elevada de custas e a defesa apresentada, requer-se a V.Exa. se digne a autorizar que o pagamento seja realizado a final, de acordo com o que se vier a apurar e nos termos em que for fixado por V.Exa. considerando o desfecho da presente acção. Posto isto, e da contestação propriamente dita:

Alega o X., sucintamente, que em 18 de novembro de 2024 adquiriu um veículo automóvel usado no xxxxxxxx, NIPC xxxxxxxxx e que o mesmo, pouco após a sua compra começou a apresentar anomalias, as quais foram ignoradas pelo Vendedor.

Mais alegou que em Janeiro de 2025, após novo contacto com o vendedor, e por sugestão deste, encaminhou a viatura para uma oficina associada à garantia tendo recebido posteriormente relatório da oficina, onde foi informada que a garantia não abrange as avarias verificadas e que alega serem as seguintes: “Motor de arranque defeituoso; Eixo de cames de escape do lado esquerdo danificado, necessitando da troca das correntes; Bateria avariada; Motor do vidro do lado direito com defeito.”

Por fim alega que reparação tem um custo estimado de 3.396,73€, valor este que deveria ser vendedor não formulando qualquer pedido contra a Reclamada xxxxxxx. Contudo, tendo a mesma sido citada para a presente ação, e tendo em conta o contrato de garantia existente e a documentação junta pela Reclamante, apresentar-se-á competente defesa.

Impugnam-se os factos alegados constantes da petição inicial apresentada, por não serem factos do conhecimento da 2.ª Ré, por não corresponderem inteiramente à verdade e, bem assim, por estarem em contradição com a versão dos factos que a seguir se apresenta.

Mais se impugnam os documentos juntos pela Reclamante na sua Reclamação, quanto ao alcance e efeito probatório que dos mesmos pretende retirar.

Entende a Reclamada xxxxxx não ser responsável por qualquer pagamento à Reclamante, pois as avarias verificadas – que foram reportadas à Reclamada mediante Módulo de Declaração de garantia – junta aos autos pela Reclamante –, à exceção do motor de arranque conforme resulta da comunicação enviada à Reclamante, resultam tratar-se de avarias não cobertas pela garantia comercial prestada à viatura adquirida conforme adiante se demonstrará.

Pois, a eventual responsabilidade da Reclamada por quaisquer avarias na viatura adquirida pela Reclamante está sempre limitada ao contrato de garantia celebrado, tratando-se esta de uma garantia comercial que não afasta a garantia legal legalmente estabelecida pelo DL 84/2021, de 18 de Outubro, conforme igualmente resulta das condições do contrato que se juntam.

Mais, a xxxxxx desconhece, nem tem como conhecer, em que moldes se desenvolveu a relação contratual entre a Reclamante e o Stand vendedor. Bem como a xxxxxxxx desconhece em que condições a viatura foi vendida efetivamente, confiando nas informações que lhe foram transmitidas pelo vendedor.

Pois, A xxxxxxxxx presta a sua garantia de acordo com os dados preenchidos pelo vendedor na ficha de conformidade do veículo usado - condições de compra.

Conforme alega a Reclamante, verificando a existência de anomalias na sua viatura encaminhou-a para oficina indicada pela Reclamada para análise do problema. Após teste de diagnóstico efectuada pela oficina foi preenchido o módulo

de declaração de avaria segundo o qual foi orçamentado, para fins da reparação da avaria o seguinte: motor de arranque, no valor de € 350, bateria, no valor de € 280, codificação da bateria, no valor de € 90, mão de obra dos mencionados serviços € 54, motor do vidro porta frt direito, no valor de 169,75 e mão de obra do referido serviço € 72,00, junta tampa Válvulas, no valor de € 32,92, Kit de distribuição, no valor de € 1.280,00 e mão de obra do referido serviço no valor de € 432,00.

O orçamento apresentado ascendia, assim, ao valor com IVA, de € 3.396. Analisado tal orçamento e considerando o tipo de garantia “XXX” prestada à viatura do X., a Reclamada concluiu que somente a reparação relativa ao motor de arranque estava coberta pela garantia “XXX”.

Nesse seguinte, por comunicação datada de 17 de janeiro de 2025 e rectificada (em virtude de correção do valor de mão de obra) a 5 de fevereiro de 2025, a Ré comunicou à oficina, e a Reclamante o seguinte: ▪ “Motor de arranque (ref. 1986S00833) está previsto no ponto 6 (Peças incluídas na garantia) das condições gerais. A peça (NOVA) para a reparação será entregue pela xxxxxxxxxxxx. A receção da mesma está prevista entre as 72 horas após a encomenda; caso não seja assim, por favor informe-nos. ▪ Bateria, motor do vidro da porta, junta tampa válvulas e kit de distribuição não estão previstos no ponto 6 (Peças incluídas na garantia) e/ou excluídos do ponto 7 (Exclusão da garantia) das condições gerais.

Não obstante o disposto nos pontos 1 (Objeto e serviço da garantia voluntária) e 8 (Limites do serviço da garantia voluntária), não aplicaremos o coeficiente de desvalorização sobre o preço dos componentes. ▪ O custo de diagnóstico e a procura de avarias irão a cargo do usuário como descrito no ponto 7 (Exclusão da garantia) das condições gerais. Tudo o que exceda a presente autorização será da responsabilidade exclusiva do proprietário do veículo, que deverá por tanto, proceder directamente ao pagamento à oficina mecânica. Tendo em conta o anterior mencionado, autorizamos tudo aquilo que compete ao serviço de garantia voluntária”.

Tendo, por conseguinte, a Reclamante informado que suportaria directamente o valor do motor de arranque e que suportaria o respectivo custo de mão de obra, solicitando a emissão da competente fatura.

E assim fez, tendo encomendado e pago o equipamento e a mão de obra da sua instalação. Resulta da cláusula 1.ª do contrato de garantia assinado relativamente ao Objecto e Serviço de garantia comercial que “A empresa xxxxxxx, em troca do pagamento da quantia estipulada e das gestões ativadas, compromete-se, durante a vigência do contrato e dentro dos limites, condições e modalidades descritas nas presentes condições, a gerir e efetuar a reparação, em nome do Vendedor, das eventuais avarias previstas no ponto 6 com exceção das enumeradas nos pontos 7, 7a, 7b, 7c e 7d. (doc. n.º 3) A Garantia é considerada operativa apenas para a peça em Garantia que causou a avaria, excluindo possíveis consequências sobre outras peças, mesmo que sejam peças em Garantia.”

Reforçando a cláusula 7.ª que “Exclui-se tudo o que não é expressamente mencionado no nº 6.” Assim, resulta claro que as avarias reportadas, orçamentados e constantes do documento de declaração de avarias, e remetido à Reclamada pela oficina de reparação, à exceção do motor de arranque (que vem previsto na cláusula 6.ª), não estão incluídas na garantia xxxxxx XXX contratada.

Deste modo, os custos da reparação nunca poderão ser imputáveis à Reclamada xxxxxxxx, uma vez que se encontram excluídos das garantias cobertas pela xxxxxxx.

A acrescer o serviço xxxxxxxxxxxx presta com o seu produto "XXX" um serviço de garantia, actualmente designada como comercial, definida à luz do Decreto Lei 84/2021, de 18 de outubro como “um compromisso ou declaração, de carácter gratuito ou oneroso, assumido pelo profissional, pelo produtor, ou por qualquer intermediário («o garante») perante o consumidor, para além das obrigações legais do profissional de garantia de conformidade, de reembolsar o preço pago, substituir, reparar ou ocupar-se de qualquer modo de um bem, conteúdo ou serviço digital no caso de este não ser conforme com as especificações ou qualquer outro elemento não relacionado com a conformidade estabelecidos na declaração de garantia ou na respetiva publicidade divulgada na celebração do contrato ou antes desta, em algum momento algum foi subscrito um contrato de seguro entre a Reclamante e a Reclamada xxxxxxx.

Foi sim, conforme referido, subscrita uma garantia comercial entre as partes. Tal garantia comercial vinha - anteriormente e à data da assinatura do contrato entre

as Rés – definida pelo art. 9.º do Decreto-Lei n.º 67/2003, de 8 de abril, diploma aplicável ao presente contrato, como garantia voluntária tratando-se essencialmente de uma garantia cuja ativação é facultativa e não obrigatória e que não afasta a garantia legal, dentro dos termos e condições específicas listadas nas condições do contrato e no módulo ilustrativo do produto, condições essas aceites expressamente pelo X. e, como tal, plenamente aplicáveis.

Ora, em nenhuma circunstância a xxxxxxxx proporciona um seguro ou serviço de garantia legal de conformidade, regido pelo artigo 2.º do referido Decreto- Lei (que é diferente da garantia comercial, anteriormente designada como garantia voluntária), nem assume as obrigações derivadas desta garantia, assim que, eventuais defeitos de conformidade e problemas ocultos (excluídos da operatividade da garantia voluntária) são da responsabilidade exclusiva do vendedor e não da xxxxxxxx.

No que se refere à garantia legal de conformidade, e conforme dispõe a cláusula 1 das Condições Gerais da Garantia – do contrato celebrado entre a xxxxxxxx e o Stand xxxxxxxx, sob epígrafe: Condições Gerais de Garantia: (quando prevista) a xxxxxxxx, segundo o Decreto-Lei n.º 67/2003, de 8 de abril, alterado pelo Decreto lei 84/2008, de 21 de Maio, a chamada Lei das Garantias¹ em relação à venda de bens de consumo, gere (exclusivamente como atividade de assessoria) em nome do Vendedor, a Garantia Legal de Conformidade entregue pelo mesmo, sendo a xxxxxxxx o único gestor em matéria de Garantia em relação ao comprador. (...) A xxxxxxxx realiza apenas a atividade de verificação e avaliação em caso de reivindicação de Conformidade contratual de acordo com os termos e condições das presentes condições gerais.

A xxxxxxxxxx não terá qualquer responsabilidade derivada por qualquer razão, motivo ou causa” .

Assim, em nenhuma circunstância a xxxxxxxx proporciona um serviço de garantia legal de conformidade, regido pelo artigo 2.º do referido Decreto-Lei (que é diferente da garantia comercial, anteriormente designada como garantia voluntária), nem assume as obrigações derivadas desta garantia, pois estas são da responsabilidade exclusiva do vendedor e não da xxxxxxxxxx.

Sendo certo que, em certos casos, cuja responsabilidade é do proprietário da viatura uma vez que há componentes que não são, igualmente, cobertas pela Garantia legal.

Por tudo já exposto, não tem a xxxxxxxx obrigação de assegurar o pagamento da reparação, uma vez que não pode a xxxxxxxx – xxxxxxx, assumir a responsabilidade por reparações em situações que se encontram expressamente excluídas da garantia e em peças não cobertas pela garantia. Por conseguinte, não é a Reclamada xxxxxxx responsável pela reparação/substituição das peças com avaria, nem pelo pagamento de qualquer montante requerido pela Reclamante.

Caso assim não se entenda, o que apenas se admite por mera hipótese académica e dever de patrocínio sempre se dirá do limite da garantia voluntária caso se considere que a Reclamada xxxxxxx é responsável pelo pagamento à X. das quantias peticionadas, pese embora a mesma estar excluída das situações contratualmente previstas, o que apenas se admite, por dever de patrocínio, a responsabilidade da Reclamada xxxxxxxx estará sempre balizada pelos limites estabelecidos na cláusula 10.º das condições gerais subscritas.

Pois bem, o produto “xxxxxxx” tem um limite de 1.000 euros, conforme resulta da cláusula (ponto) 8 das condições contratuais. Pelo que, a haver qualquer responsabilidade da 2.ª Ré, o que não se aceita, esta estaria sempre limitada ao valor de € 1.000,00 (mil euros).

Nestes termos e nos melhores de direito, a) Nestes termos e nos melhores de direito, deverá V. Exa. julgar procedente a presente contestação e, consequentemente, improcedente o pedido formulado pela Reclamante em relação a xxxxxxxx, absolvendo-se a mesma do pedido formulado. Subsidiariamente, caso assim não se entenda, b) Deve, em virtude da defesa apresentada ser a condenação da Reclamada xxxxxxxx limitada ao valor resultante do contrato celebrado entre as partes, no valor máximo de 1000€.

4. Valor da Causa

Nos termos da lei, o valor da causa corresponde ao valor atribuído ao pedido reformulado pela reclamante.

Assim e de acordo com o apresentado no caso, e compreendendo o pedido reformulado em audiência a pedido da reclamante, fixa-se o valor da causa em **€1820.74** (mil e oitocentos e vinte euros e setenta e quatro cêntimos).

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

Na data e hora designada para a audiência verificou-se estar presente a Reclamante e as Reclamadas, bem como uma testemunha.

A Reclamante, estava representada pela sua mãe, conforme procuração nos autos, e as Reclamadas estavam representadas pelas suas ilustres mandatárias conforme procuração nos autos.

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 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 e relevantes para o caso:

- a. A reclamante em consequência de contrato celebrado com o stand xxxxxx (Reclamada 1), adquiriu uma viatura usada melhor identificada nos autos, com na altura cerca de 92924 kms de acordo com o documento de garantia comercial;
- b. Que foi adquirida pela Reclamada 1 como vendedor, em nome da cliente, junto da Reclamada 3, no mesmo dia da aquisição a 18.11.2024;
- c. Existindo assim uma garantia comercial de 18 meses com a concordância da Reclamante.
- d. A viatura está a ser paga a crédito em prestações;
- e. Não existe nos autos a fatura-recibo da aquisição em termos fiscais;
- f. Desconhece o tribunal qual o papel na aquisição da Reclamada 2;
- g. O vendedor é uma entidade comercial, e a aquisição para uso pessoal estando-se perante uma relação de consumo;
- h. Em data não apurada a viatura terá tido anomalias com a bateria da mesma, que não foram formalmente notificadas ao vendedor nos termos da lei por carta registada ou pelo preenchimento do livro de reclamações,
- i. Não há prova do preenchimento do site da Reclamada 1;
- j. Mas foi feita uma denúncia do sucedido em email de 07.01.2025 e a 24.01.2025;
- k. Tendo sido aludido ao texto de um email de resposta de 25.01.2025, mas cuja cópia não consta dos autos;
- l. Foi preenchido o site da ASAE como formulário de denúncia a 27.01.2025,
- m. Desconhecendo o tribunal se a ASAE já se pronunciou pelo denunciado.
- n. Uma oficina terceira nos autos – a xxxxxx – emitiu por email a 16.01.2025 um pedido de pagamento à Reclamada 3, sem orçamento formal, e sem relatório, mas apenas por uma folha ou tabela de excel, de pagamento de despesas;
- o. Na sequência de um módulo de declaração de avaria, sem data, assinado pela reclamante, onde a xxxxxxxx passa a ter conhecimento formal de anomalias a pagar, constando-se que a viatura teria 93422 kms

- p. Relativas a motor de arranque, bateria, motor de vidro da porta kit distribuição e junta tampa válvula, e mão de obra, no total de €953.13 + €297.35, + €2146.25
- q. Numa quantia inicial peticionada de €3396.73;
- r. A Reclamada 3 respondeu assumindo apenas o pagamento referente ao motor de arranque em data final de 05.02.2025;
- s. Contudo a fatura final paga pela Reclamante à oficina terceira, é de 03.02.2025
- t. No valor aqui peticionado de 03.02.2025, onde é mencionado que a viatura teria os mesmos 93422 kms;
- u. Ou seja desde a venda até esta reparação a mesma circulou 498kms.
- v. Na fatura de reparação paga os valores não coincidem com todos os elementos peticionados inicialmente, apenas tendo sido paga a corrente de distribuição, a junta da tampa da válvula, a correia do alternador, e a mão de obra para essa substituição.
- w. De acordo com a garantia contratual da Reclamada 3, estes componentes não estão incluídos, pois o contrato prevê apenas que a mesma pague despesas com: *« A presente Garantia contempla a revisão, reparação ou substituição das peças indicadas. Motor: cabeça do motor (até 20 anos de idade), junta da cabeça e jogo de descarbonização, válvulas e guias de válvulas (exceto queimados e/ou gripagem), cambota, bronzes e bronzes de biela, árvore de cames, êmbolos, bielas, tuchos hidráulicos, varetas e martelos, bomba de óleo, Caixa de velocidades manual, caixa de velocidades robotizada, caixa de velocidades de dupla embraiagem: veio primário, veio secundário, engrenagens I, engrenagens II, engrenagens III, engrenagens IV, engrenagens V, engrenagens VI, engrenagens marcha atrás, rolamentos, eixos, forquilhas de seleção. Transmissão: semieixos dianteiras e traseiras, junta homocinética. Componentes elétricos: alternador, motor de arranque. Mão-de-obra: a mão-de-obra será reembolsada dentro dos prazos e indicações do fabricante do veículo, e aplicada exclusivamente às peças garantidas pela presente gestão. Excluem-se os custos relacionados com o diagnóstico e/ou a pesquisa das avarias.»*
- x. A Reclamada 1 nunca se recusou a proceder a uma análise ou reparação que recaísse pela responsabilidade do vendedor,
- y. Tendo sugerido em email que fosse primeiro trocada a bateria,

z. Cujá prova de pagamento ou faturação de aquisição ou montagem não foi junta aos autos;

aa. Sendo que o tribunal dá como provado que depois do último email trocado, a Reclamante tomou a iniciativa de levar a sua viatura a uma entidade terceira ao vendedor

bb. E ali proceder à reparação e seu pagamento,

cc. Sem que tivesse havido queixa formal com orçamento dos €1559.36 que apresenta,

dd. E da fatura apresentada apenas constam componentes da viatura que são tidos como de desgaste ou uso: correia de distribuição e alternador,

ee. Peças sobre as quais a menos que se prove a culpa, a responsabilidade não pertence ao vendedor, se aquando da entrega o bem estava em conformidade com o fim a que se destina,

ff. Tendo aliás circulado 498 kms.

gg. Não há nos autos nenhum relatório técnico que comprove a falta de conformidade alegada pela Reclamante, nem outra prova da mesma além de uma fatura paga.

hh. Não foi feita prova de que estas componentes trocadas estão ao abrigo da garantia legal, como defeito de fabrico do bem, ou se são resultado do uso, da idade e de outros fatores externos à reclamada 1 e sobre o qual esta não responda;

ii. A garantia legal de 18 meses por se tratar de um bem usado, que decorre da compra de 18.11.2024 estará em vigor até 17.05.2026;

jj. À data da audiência foi indicado ter a viatura 95 327km

kk. Estando a circular e sem outras anomalias reclamadas ao vendedor, desde que a Reclamante pagou a substituição das componentes faturadas nos autos.

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 tenha sido deixada a viatura junto do vendedor, após a mudança da bateria, para o apuramento de outras anomalias, não incluídas na garantia comercial da Reclamada 3.

d. Que a Reclamada 1 tenha recusado formalmente reparar a viatura ao abrigo da garantia legal;

e. Que existam outras anomalias à data imputáveis ao pagamento da Reclamada 3.

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.

Acrescente-se que nos termos do art. 607.º n.º 5 CPC a factualidade dada como provada e não provada resulta também da livre e prudente convicção do julgador edificada através da apreciação da prova produzida, bem como dos factos notórios que constituem as alegações das partes.

Assim e do cotejo da prova produzida é-nos imperioso concluir que a falta de conformidade não é coincidente com a data da entrega da viatura, nem resulta de algo pré-existente à mesma.

8. Do Direito

Entre a Reclamante e a Reclamada 1, foi celebrado um contrato de compra e venda, realizado a 18.11.2024, para a aquisição de uma viatura, melhor identificada nos autos.

Foi ainda celebrado um contrato de garantia comercial tendo a reclamante como cliente entre a Reclamada 1 e a Reclamada 3.

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 1, aqui tida pela declaração de garantia comercial como a vendedora, e uma sociedade comercial, e uma vez que a 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 aceite, 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.

Deve pois ter-se presente o estipulado no art. 12.º do mesmo diploma:

«1 - O profissional é responsável por qualquer falta de conformidade que se manifeste no prazo de três anos a contar da entrega do bem.

3 - 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, salvo se o bem for anunciado como um bem recondicionado, sendo obrigatória a menção dessa qualidade na respetiva fatura, caso em que é aplicável o prazo previsto nos números anteriores.

4 - O prazo referido no n.º 1 suspende-se desde o momento da comunicação da falta de conformidade até à reposição da conformidade pelo profissional, devendo o consumidor, para o efeito, colocar os bens à disposição do profissional sem demora injustificada.

5 - A comunicação da falta de conformidade pelo consumidor deve ser efetuada, designadamente, por carta, correio eletrónico, ou por qualquer outro meio suscetível de prova, nos termos gerais.»

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 se coloca neste caso.

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

Atente-se no art.º 13.º:

«*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.

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.»

E ainda há que ter em conta a obrigação do consumidor de denunciar formalmente o defeito, ou a falta de conformidade que se possa considerar ser incompatível com a natureza do bem e que correspondesse à violação de requisitos objetivos e subjetivos.

A Reclamante nunca formalizou no livro de reclamações ou por carta registada a sua queixa, apenas preencheu um formulário no site da ASAE e enviou emails além de mensagens trocadas.

Ainda assim deu conhecimento a 07.01 e a 24.01.2025 do problema e teve resposta escrita e telefónica da Reclamada 1.

Mas não querendo aguardar que a viatura fosse observada em oficina da Reclamada, avançou com a reparação a suas expensas em terceiro, sem que pudesse ser apurada se havia - em relatório técnico - uma falta de conformidade que pudesse ser imputada ao vendedor.

A garantia comercial pode ser ativada, e é-o de acordo com o contrato celebrado, tendo dali sido pago o motor de arranque. Perante a queixa de outros componentes, verifica este tribunal que à luz do contrato de garantia junto aos autos não existem outros componentes dos reclamados que possam ser imputados à garantia comercial.

Termos em que deve ser absolvida do pedido a Reclamada 3.

Em relação ao vendedor deverá o consumidor comprovar que há uma falta de conformidade anterior, que não se possa considerar incompatível com a natureza do bem, como exemplo peças de desgaste, em que esta regra valerá até ao limite da normal validade do bem, ou de acordo com as características da dita falta de conformidade.

Face ao que foi pago pela fatura apresentada quer a correia de distribuição como o alternador são peças de desgaste não se podendo esquecer que se está a reportar a uma viatura adquirida já com 92924 kms.

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 demonstrado nos autos que este nunca recusou formalmente a reparação, mas não teria responsabilidade sobre bens cuja natureza é incompatível com o reclamado, desde logo a bateria. E após a mudança da mesma, se deixado o bem numa oficina indicada pelo vendedor, a Reclamante não poderia avançar com a reparação sem ter dado a possibilidade de análise e reparação pelo vendedor.

O motor de arranque poderia ser substituído pela garantia comercial, mas teria de ser formalizado pedido ou avançado com processo contra a empresa vendedora para outra solução.

Ao não ter aguardado, e ter avançado com a reparação a suas expensas coloca em causa a garantia.

Não há nos autos prova de danos, de urgência ou de outros elementos que comprovem que não houve resposta, pois após o email de 25.01.2025 a reclamante não voltou a reclamar por escrito junto do vendedor, e a 03.02.2025 paga uma fatura

do valor reclamado, sendo que a viatura já estava antes mesmo da queixa de 24.01.2025 a oficina, sem que o vendedor tivesse sido interpelado.

O que leva a concluir que sobre a Reclamada 1 não pode recair qualquer responsabilidade sobre alguma anomalia que não tenha sido tecnicamente comprovada, que fosse diferente da natureza do bem, pois os componentes substituídos são tidos como peças de desgaste e cuja garantia legal nem sequer cobre.

E aquilo que a garantia contratual cobria foi pago.

Ainda que no futuro e porque a garantia legal e contratual decorre até maio de 2026 (18 meses) possam vir a surgir outros problemas, que devem ser sempre denunciados por carta registada e imobilizada a viatura, somando danos, sem que o consumidor avance antes de ter resposta escrita do vendedor, neste diferendo e na falta de prova em contrário, na ausência de mais dados sem ser a fatura paga e assumida pela reclamante, não permite este tribunal colocar sobre a Reclamada 1 qualquer responsabilidade sobre as componentes que foram substituídas.

Inclusive deve ainda atender-se que não é inócuo que esta viatura circulou, não esteve imobilizada estes meses, tendo percorrido até à ida para a oficina cerca de 498 kms.

Não ficando de todo provada uma situação concreta de insegurança, de acidente, ou de danos que a viatura tenha causado ao consumidor.

Pela falta de prova legal em contrário que permita o tribunal condenar a Reclamada 1 – considerada por este tribunal a vendedora pela declaração de circulação, e contrato de garantia contratual, à falta de contrato ou fatura de venda - tem assim decair a pretensão formulada, sem mais considerações.

Sendo a Reclamada 2 estranha de acordo com os documentos à situação reclamada, mas tendo atuado ao que tudo indica no negócio, em papel que este tribunal não apurou, mas não podendo ser imputada à mesma nenhuma responsabilidade no peticionado.

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, 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. Pois não existe nenhuma isenção conforme foi peticionado pela Reclamada 3, que é parte legítima neste processo uma vez que é a entidade que assegurou parte do pagamento do valor inicialmente reclamado pelos componentes que este contrato incluía.

Desta feita deve cada uma das partes envolvidas suportar as suas respetivas custas, entendendo-se que a Reclamada 1 e 2 são para este efeito uma só, já que o papel do mediador não foi aqui questionado.

10. Da decisão

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

Deposite e notifique.

Lisboa, 29 de abril de 2025

A juiz-árbitro



Elionora Santos