

SENTENÇA

SUMÁRIO:

- I. 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.*
- II. Os bens devem a) *Ser adequados ao uso a que os bens da mesma natureza se destinam; (...)* 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.*
- III. Nos contratos de compra e venda de bens móveis usados e por acordo entre as partes, o prazo de três anos pode ser reduzido a 18 meses.
- IV. A falta de conformidade que se manifeste num prazo de dois anos 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.
- V. Perante alguma falta de conformidade, o consumidor tem direito: a) à reposição da conformidade, através da reparação ou da substituição do bem; b) à redução proporcional do preço; ou c) à resolução do contrato.
- VI. É nulo o acordo ou cláusula contratual pelo qual se excluam ou limitem estes direitos.

A) RELATÓRIO:

No dia 06/10/2023, a Reclamante apresentou reclamação contra a Reclamada alegando o seguinte:

- 1) Em fevereiro do ano de 2022, adquiriu uma viatura de marca modelo matrícula no stand da Reclamada;
- 2) Passados cerca de dois meses, o teto elétrico (o de vidro) começou a apresentar anomalia, deixou de o conseguir abrir;
- 3) O seu ex-marido, contactou de imediato com a Reclamada a dar conhecimento do sucedido e foi informado de que, posteriormente, seriam contactados para agendar data para levar a viatura ao stand;
- 4) O tempo foi passando e nunca mais foi contactada no sentido de poder levar a viatura para o stand e o problema ser resolvido;
- 5) Com o intuito de poder resolver a situação, entrou em contacto com a Reclamada, tendo sido informada de que, assim que oportuno, poderia levar a viatura ao stand;
- 6) Posteriormente, entrou em contacto com a Reclamada para agendar dia e hora para levar o carro para o stand, contudo, não foi possível estabelecer contacto;
- 7) Como não conseguia falar com a Reclamada, o seu filho tentou o contacto, conseguiu estabelecer ligação, recordou a Reclamada da situação e questionou quando poderia ser levada a viatura para o stand;
- 8) A Reclamada informou que ia entrar de férias, sendo que o seu filho deveria ligar após o regresso;
- 9) Entretanto, ligou para a Reclamada para se agendar dia e hora, não conseguiu estabelecer contacto e pediu ao filho para ligar;
- 10) O contacto foi feito pelo seu filho e foi finalmente agendado dia e hora;
- 11) O carro foi entregue no stand para reparação do teto elétrico e, para grande surpresa sua, é no próprio dia contactada pela Reclamada a informar que a reparação não iria ser feita, alegando mau uso, informando que o seguro não assumiria de modo algum a reparação e que deveria ir levantar o carro;
- 12) Ora, nunca em tempo algum deu má utilização ao teto elétrico, sabendo perfeitamente como manusear o mesmo, logo, não aceita a postura da Reclamada;

13) O facto é que até à data não conseguiu resolver a situação que se vem arrastando há já vários meses;

14) Na data da compra da viatura não lhe foi entregue a declaração de compromisso de compra e venda da mesma, sendo que já foi solicitado esse documento à Reclamada, tendo esta informado de que não poderia facultar o mesmo porque já tinha entregue a documentação na contabilidade.

Peticiona a reparação do teto elétrico sem custos.

*

A Reclamada apresentou **Contestação**, nos seguintes termos:

1) A Reclamante entrou em contacto com a empresa a fazer a reclamação do teto em meados de agosto de 2023 e nunca 2 meses após comprar a viatura;

2) Nem faz sentido uma pessoa esperar mais de 18 meses para resolver um problema;

3) Quando entrou em contacto realmente estavam a fechar para férias e pediram para trazer a viatura em meados de setembro para resolução do mesmo;

4) Chegando às instalações, foi dado seguimento para a oficina para perceberem o motivo de o teto não abrir sendo que, a olho nu, é perceptível que as molas foram forçadas e se encontram partidas;

5) Visto esta situação, a garantia não pode assumir um facto destes;

6) Seria a mesma coisa que chegar a uma loja de telemóveis comprar um telefone novo deixar cair ao chão e partir o ecrã e pedir que seja acionada a garantia;

7) Caso fosse verdade o que a cliente diz que reclamou 2 meses depois de ter comprado a viatura, a resposta iria ser a mesma.

*

A audiência realizou-se no dia 15/01/2024, nas instalações do TRIAVE em Guimarães, para a qual as partes foram devidamente convocadas.

B) COMPETÊNCIA DO TRIBUNAL, LEGITIMIDADE DAS PARTES E NATUREZA DO LITÍGIO

O conflito que opõe as partes corresponde a um conflito de consumo, nos termos definidos no n.º 2 do art.º 4 do Regulamento do TRIAVE e no art.º 2º da Lei n.º 144/2015, de 08/09 (MECANISMOS DE RESOLUÇÃO EXTRAJUDICIAL DE LITÍGIOS DE CONSUMO), por estarmos perante

um consumidor, por um lado, nos termos definidos no art.º 2º da Lei n.º 24/96, de 31/07 e alínea d) do art.º 3º da Lei n.º 144/2015, e um fornecedor de bens, por outro, nos termos definidos na alínea e) do art.º 3º da Lei n.º 144/2015.

Consequentemente, o Tribunal é competente em razão da matéria.

É também territorialmente competente, por verificação dos pressupostos previstos no art.º 5º do Regulamento do TRIAVE.

Fixa-se, nos termos dos arts.º 297º e 306º do CPC, em €2.556,56 o valor da ação por corresponder ao valor indicado pela Reclamante como necessário para reparação do veículo. Assim, é este tribunal competente em razão do valor por não se encontrar ultrapassado o valor da alçada dos Tribunais da Relação (€30.000,00), nos termos do art.º 6 do Regulamento do TRIAVE, e o conflito encontra-se sujeito a arbitragem necessária, por força do disposto no art.º 14º da Lei de Defesa do Consumidor.

As partes têm legitimidade, definida pelo seu interesse direto em demandar e contradizer, respetivamente, nos termos do art.º 30º do CPC.

Não há nulidades, exceções ou outras questões prévias de que se deva conhecer, pelo que cumpre apreciar e decidir.

C) OBJETO DO LITÍGIO

Pela presente ação cumpre apreciar e decidir se a Reclamante tem direito a exigir a reparação do veículo ao nível do teto elétrico, sem custos, à Reclamada.

D) MATÉRIA DE FACTO

Factos provados:

Foram provados os seguintes factos com relevância para a decisão da causa:

- 1) No dia 21/02/2022, a Reclamante adquiriu uma viatura de marca matrícula [redacted] no stand da Reclamada, em estado de usado;
- 2) Em data não apurada, o teto elétrico (de vidro) começou a apresentar anomalia e a Reclamante deixou de o conseguir abrir;
- 3) Em agosto de 2023, o filho da Reclamante estabeleceu ligação com a Reclamada e questionou quando a viatura poderia ser entregue no stand;

- 4) A Reclamada informou que iria entrar de férias e que deveria voltar ao contacto após o regresso;
- 5) A entrega da viatura foi agendada para setembro de 2023;
- 6) Em dia não concretamente apurado, mas em setembro de 2023, o veículo foi entregue no stand da Reclamada para reparação;
- 7) No próprio dia, a Reclamante foi contactada pela Reclamada que a informou de que a reparação não iria ser realizada, por se tratar de mau uso do veículo;
- 8) A Reclamante procedeu à recolha do veículo no dia seguinte.

Factos não provados:

Não foram provados os seguintes factos com relevância para a decisão da causa:

- a) O ex-marido da Reclamante contactou a Reclamada dois meses após a aquisição do mesmo a dar conhecimento da avaria e foi informado de que, posteriormente, seriam contactados para agendar data para levar a viatura ao stand;
- b) A Reclamante entrou em contacto para agendar dia e hora para levar o carro para o stand, contudo, não foi possível estabelecer contacto;
- c) O tempo foi passando e a Reclamante nunca mais foi contactada no sentido de poder levar a viatura para o stand e o problema ser resolvido;
- d) A Reclamada entregou o veículo em oficina para avaliação;
- e) A avaria do teto elétrico decorreu do seu deficiente manuseamento;
- f) As molas do teto foram forçadas e encontram-se partidas.

E) FUNDAMENTAÇÃO DA MATÉRIA DE FACTO

Nos termos do art.º 14º, n.º 6 do Reg. TRIAVE, é aceite todo o tipo de prova admissível em direito (com limite de 3 e 6 testemunhas conforme o valor da ação não supere ou ultrapasse €5.000,00, respetivamente), sendo que compete ao tribunal arbitral determinar a admissibilidade, pertinência e valor de qualquer prova produzida (art.º 30º, n.º 4 da Lei Arbitragem Voluntária, ex vi, art.º 19º, n.º 3 Reg. TRIAVE).

Para a fixação da matéria de facto foi valorada a documentação junta aos autos e as declarações das partes, tudo conjugado com as regras da experiência e do senso comum.

Pela Reclamante foi dito que, aquando da aquisição da viatura, deslocou-se ao stand com o seu marido (à data) e que as condições do negócio foram discutidas com ele, nomeadamente, o prazo de garantia. Referiu que o veículo foi entregue em fevereiro de 2022 e que, dois meses após, o teto deixou de funcionar e, nessa sequência, o marido entrou em contacto com a Reclamada que disse que iria resolver a situação. No entanto, nada foi feito e voltaram ao contacto novamente, mas ao verificarem que era o seu número, já não atendiam, pelo que pediu ao filho para entrar em contacto. Quando o filho contactou, a Reclamada atendeu a chamada, tendo sido agendada entrega do veículo para setembro de 2023. Questionada por que motivo só em setembro de 2023 o veículo foi entregue se os problemas se manifestaram em abril de 2022, referiu que a Reclamada estava sempre a adiar a entrega do veículo e que chegou a ir ao stand, mas o representante não se encontrava no local e o tempo foi passando, com a Reclamada sempre a comprometer-se a resolver o assunto, mas sem nada fazer. Acrescentou que entregou o veículo em setembro, em dia que não sabe precisar e que o recolheu no dia seguinte, mas uma hora depois de o deixar já tinha sido contactada com a resposta por parte da Reclamada. Quanto ao problema do veículo, referiu que o tejadilho elétrico não corre; carrega no botão para o efeito e este não abre.

O representante da Reclamada confirmou que o veículo foi entregue em setembro de 2023, depois de ter sido contactado em agosto, altura em que o stand ia fechar para férias, motivo pelo qual foi agendada a entrega para o mês seguinte, mas negou que tenha havido contactos anteriores a agosto de 2023. Mais disse que as molas do teto se encontram partidas e que se nota que foram forçadas, motivo pelo qual o teto não funciona.

Quanto aos documentos, foi relevante o “guia de circulação” junto pela Reclamante e emitido pela Reclamada, datada de 21/02/2022, com indicação de que a viatura de marca modelo matrícula foi vendida à Reclamante. Foi também junta a Declaração Aduaneira de Veículo, datada de 18/02/2022, com a identificação do veículo, com primeira matrícula de 01/03/2019. O doc. 3 corresponde a uma declaração de garantia automóvel, datada de 25/02/2022, pela qual é indicado que “o primeiro [Reclamada] e o segundo [Reclamante] outorgantes determinam, por mútuo acordo, que o prazo de garantia do veículo automóvel acima referenciado é de 1 ano (não inclui peças de desgaste, ou se as revisões da mesma não se provem ou não sejam feitas atempadamente conforme o plano de manutenção da marca). A declaração está assinada, apenas, pelo representante da Reclamada.

Pela Reclamante foi ainda junto um orçamento com descrição de “teto” no valor de €1.910,56, mão de obra electricista (€320,00) e mão de obra estofador (€320,00), no total de €2.550,56, emitido por _____ no dia 19/10/2023.

Valorada toda a prova produzida, foi provado que o teto elétrico deixou de funcionar, o que foi confirmado por ambas as partes, ainda que não tenha sido apurada a data em que se verificou tal avaria.

No entanto, não ficou demonstrado que a Reclamante tenha contactado a Reclamada antes de agosto de 2023, considerando que a Reclamada não o confessou e que a Reclamante não carregou qualquer prova nesse sentido para os autos, limitando-se a alegar que contactou várias vezes por telefone e que se deslocou ao local, mas sem precisar datas nem indicar elementos concretos quanto aos referidos contactos, sendo certo que uma pesquisa do registo telefónico permitiria, facilmente, identificar a data e hora das referidas chamadas. Tais factos não foram demonstrados. Por outro lado, não é crível que tenha aguardado um ano e meio para resolver o assunto sem apresentar uma reclamação escrita ou providenciar por outra via a resolução do mesmo e que tenha ficado passivamente a aguardar que a Reclamada a contactasse para o efeito. Assim, ficou apenas demonstrado que, em agosto de 2023, a Reclamante contactou a Reclamada e o veículo foi entregue em setembro, em data que nenhuma das partes soube precisar.

Por seu turno, a Reclamada não conseguiu demonstrar que a avaria indicada pela Reclamante resultasse do deficiente manuseamento do teto, nem que as molas estivessem partidas ou tivessem sido forçadas. A Reclamada também não produziu qualquer prova, nem testemunhal nem documental do alegado, limitando-se a dizer que entregou o veículo na oficina que lhe presta serviços e que bastou olhar para o teto para perceber que tinha sido forçado. Tais declarações, por si só, não são suficientes para provar tal facto. Também não ficou demonstrado que o veículo tenha sido, efetivamente, entregue em oficina para avaliação, não só porque na sua contestação a Reclamada refere, desde logo, que “a olho nu” era possível verificar que não se tratava de uma questão relacionada com a garantia e, por outro, atendendo a que a Reclamante referiu que, uma hora depois de entregar o veículo, foi contactada pela Reclamada dando conta da recusa quanto à reparação ao abrigo da garantia. Também nenhum documento foi apresentado que demonstre que o veículo foi analisado pela oficina, assim como não foi produzida prova testemunhal nesse sentido, pelo que foi criada a convicção de que o veículo não chegou a sair das instalações da Reclamada.

F) FUNDAMENTAÇÃO DE DIREITO

O contrato em causa nos autos foi celebrado em fevereiro de 2022, pelo que, para a decisão da causa relevam as disposições do DL n.º 84/2021, de 18/10 que aprovou o regime dos DIREITOS DO CONSUMIDOR NA COMPRA E VENDA DE BENS, CONTEÚDOS E SERVIÇOS DIGITAIS, revogando o DL n.º 67/2003, de 04/08, e que se aplica aos contratos celebrados após a sua entrada em vigor, a 01/01/2022, nos termos do seu art.º 53º, n.º 1.

Assim, no termos do art.º 5º, o profissional – entendido como *uma pessoa singular ou coletiva, pública ou privada, que atue, inclusivamente através de qualquer outra pessoa em seu nome ou por sua conta, para fins relacionados com a sua atividade comercial, industrial, artesanal ou profissional* (art.º 2, alínea o) - deve entregar ao consumidor bens que cumpram os requisitos constantes dos artigos 6.º a 9.º.

Por sua vez, o art.º 6º estabelece que são conformes com o contrato de compra e venda os bens que: a) *Correspondem à descrição, ao tipo, à quantidade e à qualidade e detêm a funcionalidade, a compatibilidade, a interoperabilidade e as demais características previstas no contrato de compra e venda;* b) *São adequados a qualquer finalidade específica a que o consumidor os destine, de acordo com o previamente acordado entre as partes;* 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.*

Para além destes requisitos, 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* (art.º 7º).

Ao abrigo do art.º 11º, o bem considera-se entregue ao consumidor quando este ou um terceiro por ele indicado, que não o transportador, adquire a posse física do bem.

O profissional é responsável por qualquer falta de conformidade que se manifeste no prazo de três anos a contar da entrega do bem (art.º 12º, n.º 1). Este prazo 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 (n.º 4). **Nos contratos de compra e venda de bens móveis usados e por acordo entre as partes, o prazo de três anos 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. **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 (n.º 5).**

A falta de conformidade que se manifeste num prazo de dois anos 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 (art.º 13º, n.º 1).

Perante alguma falta de conformidade, o consumidor tem direito: a) À reposição da conformidade, através da reparação ou da substituição do bem; b) À redução proporcional do preço; ou c) À resolução do contrato (art.º 15º, n.º 1).

O consumidor pode escolher entre a reparação ou a substituição do bem, salvo se o meio escolhido para a reposição da conformidade for impossível ou, em comparação com o outro meio, impuser ao profissional custos desproporcionados, tendo em conta todas as circunstâncias, incluindo: a) O valor que os bens teriam se não se verificasse a falta de conformidade; b) A relevância da falta de conformidade; e c) A possibilidade de recurso ao meio de reposição da conformidade alternativo sem inconvenientes significativos para o consumidor (15º, n.º 2). O profissional pode recusar repor a conformidade dos bens se a reparação ou a substituição forem impossíveis ou impuserem custos que sejam desproporcionados, tendo em conta todas as circunstâncias, incluindo as que são mencionadas nas alíneas a) e b) do número anterior (n.º 3).

Para efeitos de reparação ou substituição, o consumidor deve disponibilizar os bens, a expensas do profissional e as mesmas são efetuadas a título gratuito, no prazo de 30 dias (salvo nas situações em que a natureza e complexidade dos bens, a gravidade da falta de conformidade e o esforço necessário para a conclusão da reparação ou substituição justifiquem um prazo

superior) e sem grave inconveniente para o consumidor, tendo em conta a natureza dos bens e a finalidade a que o consumidor os destina. Em caso de substituição do bem, o profissional é responsável por qualquer falta de conformidade que ocorra no bem sucedâneo, nos termos do disposto no artigo 12.º (art.º 18º, n.º 1 e 6).

Sem prejuízo do regime das cláusulas contratuais gerais, **é nulo o acordo ou cláusula contratual pelo qual se excluam ou limitem estes direitos**, sendo que a nulidade apenas pode ser invocada pelo consumidor ou seus representantes e o consumidor pode optar pela manutenção do contrato quando algumas das suas cláusulas forem nulas (art.º 51º Lei n.º 84/2021, de 18/10 e 16º, n.º 2 e 3 LEI DE DEFESA DO CONSUMIDOR).

A Reclamada não invocou qualquer caducidade do direito da Reclamante, nomeadamente por força da declaração de garantia junta aos autos, da qual decorre a redução do prazo de garantia para 1 ano. Em todo o caso, sempre se dirá que, para além de não ter sido assinada pela Reclamante, a declaração é nula por violar disposições imperativas, atendendo a que o prazo de garantia só poderia ser reduzido, por acordo, para 18 meses e nunca para 1 ano.

Assim, o prazo de garantia é de 3 anos, sendo que a comunicação de desconformidade foi realizada em agosto de 2023, ou seja, 18 meses após a aquisição do bem. Assim, por força das disposições legais aplicáveis já citadas, presume-se que a anomalia já existia à data da aquisição (ainda que se tenha manifestado depois), cabendo à Reclamada provar que a desconformidade resultou de fatores externos, nomeadamente, de deficiente utilização do bem, prova que não foi feita. Assim, tem a Reclamante direito à reparação do bem, sem custos.

DECISÃO:

Julgo a ação totalmente procedente e, em consequência, condeno a Reclamada a proceder à reparação do teto elétrico, sem custos.

Sem encargos nem despesas – art.º 42º, n.º 5 da LAV.

Notifique.

Guimarães, 7 de fevereiro de 2024,

O Árbitro,

Lúcia Miranda

(assinado digitalmente)