



**Processo: 920/2024**

**Demandante: A.**

**Demandada: B.**

*Resumo: 1. O consumidor tem direito à qualidade dos bens que devem ser aptos a satisfazer os fins a que se destinam segundo as normas legalmente estabelecidas ou, na falta delas, de modo adequado às suas legítimas expectativas (artigos 3º alínea a), e 4º da Lei nº 24/96 de 31 de julho – LDC);*

*2. O Decreto-Lei nº 84/2021 de 18 de outubro regula os direitos do consumidor na compra e venda de bens, conteúdos e serviços digitais, transpondo as Diretivas (UE) 2019/771 e (UE) 2019/770, e as suas disposições, em matéria de contratos de compra e venda de bens móveis, aplicam-se aos contratos celebrados após a sua entrada em vigor, em 1 de janeiro de 2022 (artigos 53º, nº 1, e 55º);*

*3. De acordo com este regime o profissional é responsável por qualquer falta de conformidade que se manifeste no prazo de três anos a contar da entrega do bem, sendo certo que*

*4. a falta de conformidade que se manifeste num prazo de dois anos, a contar da entrega, presume-se existente àquela data, salvo quando tal for incompatível com a natureza dos bens ou as características da falta de conformidade (artigos 12º, nº 1 e 13º, nº 1);*

*5. O consumidor não está dispensado de provar a celebração do contrato e a falta de conformidade, e*

*6. o profissional, por seu turno, tem de demonstrar que a falta de conformidade não existia no momento da entrega ou que se ficou a dever (causa) a facto posterior e da responsabilidade do consumidor;*

*7. As provas têm por função a demonstração da realidade dos factos e, àquele que invocar um direito cabe fazer a prova dos factos constitutivos do direito alegado; A prova dos factos impeditivos, modificativos ou extintivos do direito invocado compete àquele contra quem a invocação é feita – tudo de acordo com os artigos 341º e 342º, ambos do Código Civil.*

## **A – Relatório**

### **1. Reclamação da Demandante e posição da Demandada**

**1.1.** A Demandante **A.** formalizou no dia 7 de março de 2024, junto do CNIACC/Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo, reclamação contra a Demandada **B.** nos termos da qual peticiona o

- a) pagamento integral das reparações da viatura, e
- b) reparação total dos defeitos discriminados, ou
- c) cessação do contrato, passando por indemnização ou substituição do veículo (caso avaria o obrigue)

Alega, em síntese

no dia 6 de janeiro de 2024 reclamou de defeitos na sua viatura usada, junto do stand onde comprou, conforme mail, que transcreve, na integra

no dia 6.09.2022, comprou à Demandada um veículo usado de marca Alfa Romeo 156 pelo preço de €2.800

nunca recebeu a correspondente fatura, apenas a declaração de circulação

foi-lhe assegurado o bom estado da viatura, mas, um mês depois, denunciou vários problemas no sistema elétrico, e como identifica

levou-o à oficina indicada, onde esteve uma semana e quando o foi levantar avisaram que as próximas reparações seriam a seu cargo

poucos meses depois, os mesmos problemas surgiram, e permanecem

na sua reclamação, reporta de seguida outros problemas registados na viatura ao longo do ano de 2023 (como: bateria deixou de funcionar, substituição das borrachas e borrachas de escape, comando de abertura de portas, motor não dá sinal de arranque, todas as luzes do painel e da viatura apagadas)

ainda, verificou água a escorrer da porta esquerda traseira, pelo que o veículo está cheio de humidade no interior

a oficina onde levou a viatura, detetou, ainda, a necessidade de um kit suporte de lâmpadas do farolim traseiro esquerdo

desde a compra fez apenas 8.236 km e não deu azo a qualquer esforço excecional que pudesse dar causa aos defeitos detetados e deslocações constantes à oficina

só pode concluir que os defeitos e problemas advêm já do momento da compra

além dos transtornos profissionais e pessoais causados pela imobilização e reparação, agravamento da apólice de seguro e humidade registada

tem suportado os custos, mas compete ao stand eliminar os defeitos – obrigação legal de 3 anos

não foi acordada a redução da garantia

no dia 22.01.2024, ficou acordado com o stand a entrega da viatura na oficina solicitou documento que comprove a avaria de forma discriminada para solicitar veículo de substituição à companhia de seguros – o que não lhe foi remetido

recebeu comunicação para levantar a viatura no dia 26.01.2024, noutra oficina e sem seu consentimento, e não concorda com a resposta que lhe foi remetida quanto às intervenções realizadas

contactou, de novo, o stand em 18.02.2024, dando nota que o veículo se encontrava imobilizado, sem sinal de bateria e com o mesmo problema reportado em janeiro conclui que não foi feita qualquer intervenção pelo que, não substituída enquanto esteve no stand em janeiro de 2024, porque o problema persiste

solicitou, por cortesia, a um mecânico para verificar elementos que poderiam estar a consumir a bateria (adquirida há um ano) e que, acedendo à Centralina, verificou o consumo da bateria se devia às luzes do interior da viatura e à placa de suporte das luzes traseiras esquerdas, placa que havia sido soldada e não substituída no stand (entre 22 e 26 de janeiro) e, nem a oficina nem o stand lhe facultaram discriminativo das intervenções efetuadas

o mesmo mecânico verificou, ainda, uma poça de óleo no chão, debaixo da viatura verificou, então, que o carter se encontrava partido com fugas de óleo do motor, revestido com cola/silicone negra a tapar as fissuras e com uma esponja encharcada a servir de tampão (conforme fotografias) – dano que regista depois de ter estado na oficina indicada pelo stand e pode ser confirmado pelos mecânicos da C. e do IPO (inspeção de 16.01.2024)

o stand é o único responsável pelos danos e avarias que a viatura vem apresentando desde março de 2023, 5 meses depois da respetiva aquisição, e pelo pagamento das faturas por reparações permanentemente efetuadas a viatura, após 17 meses na sua posse, percorreu pouco mais de 8000km, como se constata das faturas da C.

Juntou: comunicações trocadas, cópias de faturas, fotografias, inspeção técnica periódica, seguro, comprovativo do pagamento da viatura, declaração de circulação, certificado de matrícula, reclamação apresentada fls. 11 a 74)

**1.2.** A Demandada **B.** respondeu à reclamação, nos seguintes termos e no essencial:

no âmbito da sua atividade tudo foi feito para resolver o problema invocado a viatura estava à venda no stand por €3.500 e foi vendido por €2.800 na altura da venda, foi efetuada uma revisão geral – conforme documento que junta

depois, e não obstante a garantia operar para avarias apenas relacionadas com motor e caixa de velocidades, após o negócio, ordenou uma reparação que se veio a realizar – doc. 2

ficou surpreendida com a reclamação de 6 de janeiro, relacionada com peças e acessórios de desgaste normal e excluídos da garantia

no entanto, contactaram a Demandante para solucionar a situação

foi agendada reunião para o dia 16 de janeiro de 2024, e ficou acordado que a viatura seria objeto de diagnóstico e subsequente reparação, tendo sido combinada a entrega numa determinada oficina

a reparação foi assumida como um ato de cortesia, incidiria sobre

- a) verificar entrada de água do lado do banco passageiro – constatou-se que tal se deve a negligência da Demandante, a tubagem está entupida pela acumulação de folhas e outras substâncias
- b) amortecedores da bagageira – foram colocados 2 amortecedores novos na bagageira
- c) suporte de lâmpada de farolim traseiro esquerdo - reparado
- d) verificação da origem do anormal consumo de bateria – foi realizado diagnóstico completo, sem detetar anomalia, designadamente o mau funcionamento com consumo indevido da bateria
- e) verificação e alinhamento de todas as lâmpadas em virtude de reprovação no IPO
- f) substituição de rádio – substituído e assumido (doc. 3)

após verificação da ficha técnica periódica, emitida pelo centro de inspeções, constata-se o bom funcionamento da viatura no que respeita ao motor, caixa velocidades e demais componentes, e que a reprovação se verificou apenas pelas deficiências da alínea e)

a Demandada não é obrigada a conhecer as cláusulas contratuais do seguro e da responsabilidade relacionada com essa matéria

a Demandante mencionou na reunião, supra, que não necessitava da viatura durante toda essa semana

é falso que não tenha sido remetida a fatura – enviada em 26.09.2023, por correio, doc. 4

é falso que a viatura apresentasse anomalia no carter de óleo (a mesma foi conduzida para outras instalações e não apresentava sinal de fuga de óleo), muito menos do carter de óleo – o que seria facilmente visível

a Demandante litiga de má-fé

além de que o veículo apresentava sinais de mau uso/uso negligente

não tem conhecimento das reparações efetuadas noutra oficina, que ocorreram já cerca de 1 ano depois da celebração do contrato

tudo fez para satisfazer as diversas pretensões da Reclamante, sempre cumpriu os normativos legais e preza os eu bom nome

Juntou: cópia de faturas (4)

**1.3.** A Demandante respondeu manifestando a sua insatisfação com a posição e ações da reclamada, relativamente aos problemas apresentados pela viatura refere, reiterando a reclamação, que as argumentações carecem de prova documental e sustenta

- falha na resolução dos problemas da viatura, não foram tomadas medidas adequadas para resolução das anomalias apresentadas
- inconsistência nos detalhes da transação, que contesta, como o valor da viatura, o acordo de revisão geral, a cobertura da garantia, divergências entre o que foi acordado e executado
- responsabilidade da reclamada, nos termos do Decreto-Lei nº 84/2021 de 18 de outubro
- refuta alegações de má-fé, tem preocupações legítimas e baseadas na inadequação da viatura adquirida
- reparos fora do conhecimento da reclamada, não a eximem de responsabilidade

a reclamada não apresenta prova documental

é responsável pelo pagamento das faturas liquidadas e que perfazem o valor de €588,92 – que junta, novamente (fls. 96. a 110) e informação da Apólice de Seguro e agravamento do prémio (fls. 115 a 117)

remete para o Decreto-lei 84/2021 de 18 de outubro e informação da DGC (13.03.2024)

**1.4.** A Demandada apresentou contestação no processo, nos mesmos exatos termos da resposta à reclamação (supra, **1.2**).

## **B - Saneador**

### **1. Do Tribunal Arbitral**

A Lei 144/2015 de 8 de setembro transpôs para a ordem jurídica nacional a Diretiva 2013/11/UE do Parlamento Europeu e do Conselho de 21 de maio, sobre a resolução alternativa de litígios de consumo (RAL), e estabeleceu os princípios e regras a que deve obedecer o funcionamento das entidades de resolução alternativa de litígios e o respetivo enquadramento jurídico (artº1º).

Assim, a Lei RAL é aplicável aos procedimentos quando os mesmos sejam iniciados por consumidor contra um fornecedor de bens ou prestador de serviços e respeitem a obrigações



## ARBITRAGEM DE CONSUMO

CENTRO NACIONAL DE INFORMAÇÃO  
E ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO

contratuais resultantes de contratos de compra e venda ou de prestação de serviços, celebrados entre vendedores ou prestadores e consumidores residentes em Portugal.



**RAL**

CENTROS  
DE ARBITRAGEM

O Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo (CNIACC), faz parte integrante da Rede de Arbitragem de Consumo, sendo um meio de resolução alternativa de litígios (RAL), o que decorre, desde logo, do artigo 1º do seu Regulamento.

Para prossecução deste fim, o Centro utiliza os procedimentos previstos na Lei RAL, incluindo a arbitragem necessária - sendo certo que, também, está prevista a submissão de litígios de consumo à decisão deste tribunal através de convenção das partes (sob a forma de compromisso arbitral ou clausula compromissória).

São submetidos à arbitragem necessária e à apreciação do tribunal arbitral adstrito aos centros de arbitragem de conflitos de consumo legalmente autorizados, por opção expressa dos consumidores, os litígios de consumo de reduzido valor económico (nºs 2 e 3 do artigo 14º da Lei 24/96 de 31 de julho), considerando-se para o efeito aqueles cujo valor não exceda a alçada dos tribunais de 1ª. instância (€5.000).

Por outro lado, e ainda, o CNIACC tem competência geográfica de âmbito nacional e atuação supletiva, relativamente aos restantes centros de arbitragem de consumo.

Como resulta do respetivo Regulamento, nomeadamente do artigo 3º.

Aplica-se ao processo o Regulamento e, subsidiariamente, a Lei da Arbitragem Voluntária (LAV) – Lei nº 63/2011 de 14 de dezembro.

### **2. Do valor do processo**

A fim de determinar o valor da causa, há que recorrer ao disposto no Código de Processo Civil, uma vez que nada resulta a este respeito no Regulamento ou na Lei da Arbitragem Voluntária. Assim sendo,

A toda a causa é atribuído um valor certo que representa a utilidade económica imediata do pedido e que determina, nomeadamente, a competência do tribunal, sendo para o efeito atendível o momento em que a ação é proposta (conforme os nºs 1 e 2 do artigo 296º e nº 1 do artigo 299º, ambos do C.P.C.).

Ao juiz compete fixar o valor da causa, sem prejuízo do dever de indicação que impende sobre as partes.

A Demandante atribuiu ao processo o valor de €2.800 (dois mil e oitocentos euros), correspondente ao pedido formulado.

**CNIACC – Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo**

Rua D. Afonso Henriques, nº 1 4700 – 030 Braga

TI:253 619 107 Email: geral@cniacc.pt



## ARBITRAGEM DE CONSUMO

CENTRO NACIONAL DE INFORMAÇÃO  
E ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO

O que se enquadra no âmbito da  
competência do tribunal (artigo 6º do Regulamento).



**RAL**

CENTROS  
DE ARBITRAGEM

As partes são legítimas.

Cumpra apreciar e decidir.

### **C – Delimitação do objeto do Litígio**

Em causa e à luz do regime jurídico da compra e venda de bens em vigor (Decreto-Lei nº 84/2021 de 18 de outubro), a responsabilidade do profissional/vendedor pela falta de conformidade do bem (artigo 12º).

Sobre o consumidor recai a prova da existência de um defeito/desconformidade do produto e sobre o profissional o ónus da prova da inexistência de falta de conformidade à data da aquisição do bem pelo consumidor (artigo 13º, nº 1).

### **D – Fundamentos, com interesse para a decisão da causa**

#### **I - Factos provados:**

- I. No dia 26.09.2022, a Demandante comprou à Demandada uma viatura de marca Alfa Romeo 156, de 2001, pelo prelo de €2.800 – documentos, juntos pela Demandante (fls. 34 – comprovativo do pagamento) e Demandada (fatura), de fls. 82;
- II. Aquando da venda (I) a Demandada efetuou uma revisão geral da viatura, conforme faturas emitidas em 01.10.2022 (€187,58) e 10.11.2022 (€121,86) – documentos juntos pela Demandante e Demandada (fls. 20 e 36, 79 e 80);
- III. Em 2023, a viatura da Demandante, foi intervencionada pela C. tendo sido faturado “BATERIA 74AH 680º0 BDE 11 VARTA; SUBSTITUIÇÃO DA BATERIA” (22.03.2023), de €114,91, “BORRACHAS, BORRACHAS E ESCAPE e BORRACHAS MECÂNICA (12.04.2023), de €43,47, “SERVIÇO ELECTRICISTA, REPARAÇÃO DE CABLAGEM VENTOINHA, CHAUFAGEM CONSUMIVEIS, (14.08.2023) de €54,91, “LAMP H6W B2 ROADY, SUBST. LAMPADA SIMPLES, CONSUMIVEIS” (02.10.2023), de €17,95 e SERVIÇO ELECTRICISTA, DETECTADOS CONSUMOS DE BATERIA PROVENINETE DA LAMPADA PLAFONIER E PLACA DE LAMPADAS TRAS. ESQ” (19.12.2023) de €8,74, no total de €239,98 – fls 53 a 57 e 106 a 110;
- IV. No dia 16.01.2024, a viatura (I) reprovou na Inspeção Técnica Provisória por deficiências “*máximos e médios, direito e esquerdo, alinhamento e luz de nevoeiro*”, conforme relatório e documento junto pela Demandante, nada sendo referido quanto ao motor, caixa de velocidades e demais componentes (fls. 24);
- V. Em 30.01.2024, foi emitida fatura pela C., relativa a intervenção na viatura, de “FOCAGEM DE FAROIS PRINCIPAIS; FOCAGEM DE FAROIS AUXILIARES; LAMP. H7 12V CBI NGEN DUOBOX OSR; FAROMILM DE NEVOEIRO E SERVIÇO MECANICA2, de €166,79 – fls. 98;
- VI. Em janeiro de 2024, após a inspeção periódica, a Demandada fez uma verificação ao veículo (I), conforme fatura (de 02. 02.2024), na sequência de reclamação e reunião

**CNIACC – Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo**

Rua D. Afonso Henriques, nº 1 4700 – 030 Braga

TI:253 619 107 Email: geral@cniacc.pt



## ARBITRAGEM DE CONSUMO

CENTRO NACIONAL DE INFORMAÇÃO  
E ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO



com a Demandada, no valor de €139,64,  
relativa a “AMORTECEDOR; SUBSTITUIR AMORTECEDORES DA

MALA, LIMPEZA DAS CONDUTAS DE ÁGUA, REVISÃO DE LUZES E TESTAR CONSUMO DE BATERIA” – fls. 81, junto pela Demandada;

VII. No dia 25.02.2024, foi emitida fatura de €9,95, relativa a “DIAGNOSTICO MECANICO SIMPLES; FUGA OLEO CARTER MOTOR” pela C. (fls 37 e 97 da reclamação);

VIII. Em 18.03.2024, foi emitido em nome da Demandante, orçamento pela “D.”, sem identificação da viatura a intervir, relativa a “OLEO SYNTUS CAR 10W40 5L, ECOVALOR, OLEO SYNTUS CAR 10W40 1L, ECOVALOR, FILTRO OLEO, CARTER OLEO”, no valor de €620,15; - fls. 105;

IX. Em 20.03.2024, foi emitida pela E., fatura relativa a intervenção na viatura, “DESMONTAR O CARTER; SOLDAR A ALUMINIO E MONTAR O CARTER; SERVIÇO”, de €172,20 – fls. 96;

X. No dia 24.03.2024, foi emitida fatura pela F. relativa a intervenção na viatura e “AMORTECEDOR; SUBSTITUIR AMORTECEDORES DA MALA, LIMPEZA DAS CONDUTAS DE ÁGUA, REVISÃO DE LUZES E TESTAR CONSUMO DE BATERIA”, no valor de €139,64, fls. 81, junto pela Demandada.

### II - Factos não provados

Com relevância para a decisão foi identificado o seguinte facto não provado:

- I. Não se provou anomalia no motor ou na caixa de velocidades do veículo comprado pela Demandante, à data da entrega da sua entrega pela Demandada.

### E – Da fundamentação de facto

A representante da Demandada sustentou em julgamento a posição já assumida no processo.

Refutou as reclamações da Demandada e alertou para o facto de em causa, nas intervenções, apenas peças de desgaste.

E, ainda, referiu, a inspeção foi reprovada pelo mau funcionamento das luzes – o Relatório consta do processo – facto supra (IV).

Foi, ainda, mencionada a sujidade do carro (folhas), constada aquando da verificação da viatura no início de janeiro de 2024.

Em audiência, foi ouvido ainda o mecânico, G., que conhece o carro em causa no processo.

Explicou que verificou o carro, já depois da reprovação na inspeção, e salientou o problema relacionado com as lâmpadas. Efetuou uma revisão, o carro esteve em teste 4 dias e referiu que ficou tudo OK, como explicou. Não detetou problema na bateria (pode ser uma questão

**CNIACC – Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo**

Rua D. Afonso Henriques, nº 1 4700 – 030 Braga

TI:253 619 107 Email: geral@cniacc.pt



Os factos considerados provados resultam sustentados pelos documentos juntos ao processo por ambas as partes, não foram impugnados, pelo que assentes.

As fotografias juntas pela Demandante (fls. 21 a 23 e 99 a 101), não têm data e não foi produzida prova terem sido tiradas à viatura (24-BM-62), pelo que não foram consideradas para prova dos factos correspondentes.

Quanto ao facto não provado, em julgamento foi demonstrado que as intervenções estão relacionadas com peças de desgaste e não com problemas de motor ou do veículo em si.

O tribunal ouviu e atendeu às declarações prestadas pela representante da Demandada em conformidade com o princípio da cooperação, consagrado no C.P.C. (artigo 7º), ao abrigo do qual o juiz pode ouvir as partes e os seus representantes ou mandatários, convidando-os a fornecer esclarecimentos sobre a matéria de facto ou de direito que se afigurem pertinentes.

Às partes cabe alegar os factos essenciais que constituem a causa de pedir e aqueles em que se baseiam as exceções invocadas (artigo 5º, nº 1 do C.P.C.) sendo, ainda, considerados pelo juiz os factos instrumentais (os que resultem da instrução da causa), e os factos complementares (os que resultem como complemento ou concretização dos que as partes tenham alegado e da instrução da causa, desde que sobre eles tenham tido a possibilidade de se pronunciar).

Ainda, são atendíveis, os factos notórios, aqueles que o tribunal toma conhecimento em virtude do exercício das suas funções (tudo conforme o previsto no artigo 5º, nºs 1 e 2, do CPC).

## **F - Da fundamentação de Direito**

### **1. Da ausência da Demandante na audiência de julgamento**

Nos termos do artigo 35º, nº 3 da LAV (Lei nº 63/2011 de 14 de dezembro), se uma das partes deixar de comparecer a uma audiência, o tribunal arbitral pode prosseguir o processo e proferir sentença com base na prova apresentada.

### **2. Da entrega do bem ao consumidor e da prova**

A aqui Demandante atua na qualidade de consumidora, nos termos e para os efeitos do disposto na Lei nº 24/96 de 31 de julho (LDC), e conforme o disposto no respetivo artigo 2º.



o consumidor tem direito à qualidade dos bens e serviços e à proteção dos seus interesses económicos, sendo certo que os bens destinados ao consumo, devem ser aptos à satisfação dos fins a que se destinam e a produzir os efeitos que se lhes atribuem, segundo as normas

legalmente estabelecidas ou, na falta delas, de modo adequado às suas legítimas expectativas, impondo-se nas relações jurídicas de consumo, a igualdade material dos intervenientes, a lealdade e a boa fé, nos preliminares, na formação e, ainda, na vigência dos contratos – tudo como resulta do disposto nos artigos 3º, alínea a) e e), 4º e 9º, nº 1.

Posto isto,

Foi celebrado, em 6.09.2022, entre Demandante e Demandada um contrato de compra e venda de um veículo usado (com matrícula do ano de 2001), como ficou provado.

De notar, que o contrato de compra e venda é o contrato pelo qual se transmite a propriedade de uma coisa (ou outro direito), mediante um preço e, tem como efeitos essenciais a transmissão da propriedade da coisa (ou da titularidade do direito), a obrigação de entregar a coisa e a correspondente responsabilidade de pagar o preço (artigos 874º e 879º, ambos do Código Civil).

Pouco tempo depois da venda, durante o ano de 2023, o veículo necessitou de intervenções, como resulta das faturas emitidas e ficou provado, supra.

E, em consequência, foi verificado pela oficina “C.”, como alegado pela Demandante.

De notar, que a Demandada só foi envolvida no processo de análise do veículo em janeiro de 2024, já depois da reprovação da inspeção periódica.

De facto, em 16.01.2004, o veículo não passou inspeção periódica, com base em deficiências nas luzes (como descrito no respetivo documento, também, junto ao processo).

Veio a Demandada referir que a reprovação se prende com uma questão de desgaste de peças e não com anomalias no motor, caixa de velocidades e demais componentes, e que as reclamações e consequentes reparações se reportam também e apenas a problemas de desgaste, resultantes da utilização da viatura.

O que vem refletido nas faturas emitidas – como, também, se constatou.



O Decreto-Lei nº 84/2021 de 18 de outubro veio regular os direitos do consumidor na compra e venda de bens, conteúdos e serviços digitais, transpondo as Diretivas (UE) 2019/771 e (UE) 2019/770, e, ainda, revogou o regime previsto pelo Decreto-Lei nº 67/2003 de 8 de abril.

Como decorre do respetivo preambulo, a Diretiva (UE) 2019/771 *“tem como objetivo contribuir para o bom funcionamento do mercado interno, garantindo simultaneamente um nível elevado de protecção dos consumidores, estabelecendo regras comuns quanto a certos requisitos relativos aos contratos de compra e venda celebrados entre o profissional e o consumidor, em especial regras quanto à conformidade os bens com o contrato, aos meios de ressarcimento em caso de falta de conformidade, às modalidades para o exercício desses meios e às garantias comerciais.”*.

Neste âmbito, consideram-se:

*“e) «Bens reconicionados», bens que foram objeto de utilização prévia ou devolução e que, após inspeção, preparação, verificação e testagem por um profissional, são novamente colocados para venda no mercado nessa qualidade;*

*g) «Consumidor», uma pessoa singular que, no que respeita aos contratos abrangidos pelo presente decreto-lei, atue com fins que não se incluam no âmbito da sua atividade comercial, industrial, artesanal ou profissional;*

*o) «Profissional», 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, no que respeita aos contratos abrangidos pelo presente decreto-lei;*

O que se enquadra no caso em apreço e no contrato celebrado.

De acordo com o diploma, o *“profissional”* (aqui Demandada) é responsável por qualquer falta de conformidade que se manifeste no prazo de três anos a contar da entrega do bem (nº 1 do artigo 12º).

O que se aplica, também, aos bens reconicionados, como previsto no nº 3, uma vez que se trata de bens vendidos como novos: (\*)

*“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 reconicionado, sendo obrigatória a menção dessa qualidade na respetiva fatura, caso em que é aplicável o prazo previsto nos números anteriores.”*  
*(sublinhado nosso)*

O diploma consagrou requisitos subjetivos e objetivos de conformidade (artigos 6º e 7º).

Deve o bem, nomeadamente corresponder à descrição, tipo e qualidade, deter a funcionalidade, compatibilidade, e demais características previstas no contrato de compra e venda, ser adequado à finalidade específica a que é destinado, adequado ao uso dos bens da



## ARBITRAGEM DE CONSUMO

CENTRO NACIONAL DE INFORMAÇÃO  
E ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO



mesma natureza, e corresponder à descrição e possuir as qualidades da amostra ou modelo apresentado, e outras características no que respeita a durabilidade, funcionalidade (alínea a) e b) do artigo 6º e nº 1 do artigo 7º).

---

(\*) cf. Jorge Morais de Carvalho, *Compra e Venda e Fornecimento de Conteúdos e Serviços Digitais – Anotação ao Decreto-Lei nº 84/2021 de 18 de outubro.*

Relativamente ao ónus da prova (artigo 13º), cabe aqui referir que a falta de conformidade que se manifeste num prazo de dois anos a contar da data da entrega do bem, presume-se existente à data da sua entrega, **salvo quando for incompatível com a natureza dos bens ou com as características da falta de conformidade** e, decorrido o prazo de dois anos, ao consumidor cabe a prova (adicional) da não conformidade à data da entrega do bem (nºs 1 e 4).

*(sublinhado nosso)*

No caso em apreço, as inconformidades estão relacionadas com desgaste de peças.

Como veio alegar (e provar) a Demandada.

E, como se constatou no Relatório da Inspeção Periódica.

Por outro lado, as intervenções ocorridas no ano de 2023 foram todas conduzidas por outra oficina (“C.”) e não verificadas pela Demandada (que só analisou o veículo em janeiro de 2024).

Assim sendo, não logrou a Demandante demonstrar, como lhe competia, a desconformidade do veículo no momento da sua entrega, ou seja, aquando da celebração do contrato de compra e venda.

Considera-se, pois, demonstrada a ressalva prevista no nº 1 do artigo 13º, supra, e afastada a presunção da falta de conformidade à data da entrega do bem.

Ora, as provas têm por função a demonstração da realidade dos factos e, àquele que invocar um direito cabe fazer a prova dos factos constitutivos do direito alegado.

**CNIACC – Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo**

Rua D. Afonso Henriques, nº 1 4700 – 030 Braga

TI:253 619 107 Email: geral@cniacc.pt



## ARBITRAGEM DE CONSUMO

CENTRO NACIONAL DE INFORMAÇÃO  
E ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO



A prova dos factos impeditivos, modificativos ou extintivos do direito invocado compete àquele contra quem a invocação é feita – tudo de acordo com os artigos 341º e 342º, ambos do Código Civil.

*E, traduz-se “para a parte a quem compete, no encargo de fornecer a prova do facto visado, incorrendo nas desvantajosas consequências de se ter como líquido o facto contrário, quando omitiu ou não logrou realizar essa prova; ou na necessidade de, em todo o caso, sofrer tais consequências se os autos não contiverem prova bastante desse facto (trazida ou não pela mesma parte)” (Manuel de Andrade, Noções Elementares de Processo Civil, 1956, pág 184) – in CC Anotado, Dr. Abílio Neto*

Pelo que, a reclamação não pode proceder.

### **G – Decisão**

Termos em que se julga a presente ação como não provada e, como tal, improcedente e se decide absolver a Demandada **B.** do pedido contra ela formulado pela Demandante **A.**.

De acordo com o nº 1 do artigo 44º da Lei 63/2011 de 14 de dezembro (LAV), determino o encerramento do processo.

Notifiquem-se as partes da decisão.

Braga, 28 de junho de 2024

A Juiz Arbitro

*(Margarida Granwehr de Sousa)*

**CNIACC – Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo**

Rua D. Afonso Henriques, nº 1 4700 – 030 Braga

TI:253 619 107 Email: geral@cniacc.pt