

Proc. n.º 1823/2024

DECISÃO ARBITRAL

Identificação das partes

Reclamante: A., residente na -----, contribuinte fiscal --- --- ---.

Reclamadas:

B., titular do NIPC --- --- ---, com sede na -----;

C., titular do NIPC --- --- ---, com sede no -----

Exposição do litígio

Mediante pedido submetido ao CNIACC no dia 4 de junho de 2024, o reclamante recorreu à arbitragem para dirimir o conflito atinente à reparação de defeitos num veículo automóvel que adquiriu.

O reclamante alega que em 2022 adquiriu um veículo à reclamada C. Tendo constatado posteriormente defeitos ao nível da pintura, contactou a vendedora que lhe transmitiu indicações para reparação pela reclamada B. O veículo foi reparado na B. mas mesmo assim não ficou resolvido. Não obstante terem existido outras tentativas de resolução, os problemas assinalados nunca chegaram a ser resolvidos até ao ponto de a B se ter recusado a fazer as reparações solicitadas. O reclamante queixa-se de ter sido atendido com pouco profissionalismo e queixa-se também dos danos resultantes de toda a situação, considerando que tinha um filho recém-nascido. O reclamante pede a condenação das reclamadas a procederem à reparação ou a suportarem o seu custo, com viatura de substituição pelo tempo necessário à realização dos trabalhos de reparação, bem como indemnização de 2.200,00 eur pelos danos causados.

A reclamada B deduziu oposição em que confirmou a intervenção efetuada e manifestou disponibilidade ainda para corrigir uma série de situações que elencou. Mais alegou que durante o tempo em que a viatura esteve retida para reparação foi sempre disponibilizado um veículo de substituição. Negou ter havido tratamento menos profissional da parte da empresa ao reclamante. Formalmente também excecionou com a sua própria ilegitimidade.

A reclamada C. também deduziu oposição, tendo invocado a ineptidão da petição inicial, a exceção dilatória da ilegitimidade e a exceção perentória do cumprimento da obrigação. No essencial alega que os pedidos formulados pelo reclamante são ininteligíveis e que a ação deveria ter sido proposta pelo cônjuge do reclamante e não pelo reclamante. Por outro lado,

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

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

TI:253 619 607

email: geral@cniacc.pt

alega ter cumprido todas as obrigações para si decorrentes do contrato de compra e venda celebrado.

Resumo

O processo tramitou de acordo com as regras previstas no Regulamento do Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo (CNIACC), sem irregularidades que devam aqui ser apontadas ou conhecidas, culminando com a realização da audiência arbitral no dia 12 de setembro de 2024, diligência a que compareceu o reclamante e o respetivo e Ilustre Mandatário, a reclamada B representada pelo respetivo e Ilustre Mandatário, três testemunhas apresentadas pelo reclamante e uma testemunha apresentada pela reclamada B. O litígio é suscetível de ser decidido por via da arbitragem, considerando o teor do art. 4.º do Regulamento do CNIACC, bem como o teor do art. 14.º, n.os 2 e 3 da Lei n.º 24/96, de 31 de julho.

Factos dados como provados

Com interesse para a decisão da causa, consideram-se provados os factos seguintes:

- A) No dia 31 de maio de 2022, a reclamada C. vendeu ao reclamante e mulher um veículo usado de marca J, modelo X, matrícula ----- pelo preço de 23.500,00 eur.
- B) Devido ao negócio referido em A), a reclamada C. emitiu a fatura n.º -----, de 31 de maio de 2022.
- C) O reclamante denunciou à reclamada C. a existência de defeitos ao nível da pintura exterior da viatura.
- D) Devido ao referido em C), a reclamada C. transmitiu ao reclamante a indicação de que a viatura seria reparada pela reclamada B.
- E) Devido ao referido em C), em maio de 2023, a reclamada B emitiu à reclamada C. uma estimativa de custo de reparação no valor de 2.405,88 eur incluindo pintura geral (com mão de obra e materiais).
- F) Devido ao referido em C) e por indicação da reclamada C., a reclamada B emitiu a ordem de reparação n.º -----, com data de 25 de setembro de 2023, tendo em vista as seguintes intervenções: pintar capot, para choques da frente, guarda-lamas da frente direito / esquerdo, substituir legenda J, retirar lixo da pintura, retocar tampa de mala interior, pintura a descascar no pilar B direito, pintar portas da frente esquerda e direita, portas trás esquerda e direita.

- G) Do documento referido em F) consta como data prevista para devolução da viatura o dia 29 de outubro de 2023.
- H) No dia 1 de fevereiro de 2023, foi entregue pela reclamada B ao reclamante uma viatura para este poder circular em substituição da sua própria viatura.
- I) No dia 15 de janeiro de 2024, foi entregue pela reclamada B ao reclamante uma viatura para este poder circular em substituição da sua própria viatura.
- J) No dia 16 de fevereiro de 2024, foi entregue pela reclamada B ao reclamante uma viatura para este poder circular em substituição da sua própria viatura.
- K) No dia 22 de março de 2024, foi entregue pela reclamada B ao reclamante uma viatura para este poder circular em substituição da sua própria viatura.
- L) O reclamante solicitou orçamento para estimar os custos da intervenção para reparação dos defeitos subsistentes (na sua perspetiva), tendo essa intervenção sido orçada em 3.414,18 eur.
- M) As entregas referidas em H) a K) correspondem a intervenções de reparação na viatura referida em A), tendo a todas correspondido a entrega ao reclamante de viatura de substituição sem cobrança de qualquer valor.
- N) Não obstante as intervenções realizadas pela reclamada B, a viatura continua a apresentar desconformidades que implicam a realização do seguinte: retificação da costura de pintura situada no painel traseiro esquerdo, zona superior junto ao tejadilho; limpeza de pulverização fina nas borrachas de vedação da portinhola do depósito de combustível; limpeza do expressor de água para o óculo traseiro; correção do acabamento da pintura no spoiler traseiro; limpeza de pulverização na ficha do puxador da porta frente direita; correção de picada de pedra no para-choques anterior; substituição da moldura da consola central que apresenta pequeno risco; correção da tonalidade do verniz verificada entre os dois painéis traseiros direito e esquerdo e a tampa da mala e para-choques posterior.
- O) As sucessivas intervenções para correção de defeitos implicaram deslocações e contactos para o reclamante e dispêndio de tempo.

Não se consideram provados outros factos que sejam relevantes para a decisão da causa.

Fundamentação relativa aos factos provados

Os factos provados A) a B) resultaram dos documentos juntos à contestação pela reclamada C. (contrato de compra e venda e fatura). Os factos provados C) e D) resultaram do acordo das

partes. Os factos provados E) a G) resultaram dos documentos de fls 4 (ordem de reparação) e 86 (estimativa de custo). Os factos provados H) a M) resultaram dos documentos de fls 5 a 12 (autorização de circulação e certificados provisórios de seguro). Quanto ao facto provado N), o mesmo resultou do depoimento das testemunhas, em particular da testemunha I. Finalmente, o facto provado O) resultou do depoimento das testemunhas e das declarações de parte.

A testemunha G é pastor na igreja de que o reclamante é fiel. Segundo o próprio, esteve com o reclamante quando o mesmo foi adquirir o veículo na C. Levantou o veículo com ele, e o carro já apresentava defeitos, designadamente no para choque traseiro e lataria. Essas anomalias foram aumentando com o tempo e o reclamante foi fazendo contacto para que a loja resolvesse a questão. O trabalho de correção foi feito, mas com muito má qualidade, sem perfeição, voltou várias vezes para serviços na lataria. Isto decorreu desde 2022, portanto desde esse ano até agora. Acompanhou porque o reclamante ia comentando na igreja ou noutras situações. Certo dia enquanto lavavam o carro num serviço, o verniz do carro soltou com uma passagem de água. Depois disso o carro voltou para refazer o serviço. Foi um transtorno de meses, talvez 6 meses ou mais. Viu os defeitos e anomalias sobre a lataria do veículo. O reclamante queria muito estar com o carro que pagou, é muito constrangedor ter de levar o carro e o carro não estar em condições, ainda que tenha ficado um carro de substituição. Houve viatura de substituição durante, pelo menos em um dos casos, mais de 10 dias. Sempre que o carro esteve na oficina, houve viatura de substituição. Acredita que isso tenha minimizado os prejuízos, mas não eliminou o desconforto de não ter o seu próprio veículo. A testemunha viu os seguintes defeitos: pintura (parte da lataria do carro), laterais, na parte traseira, danos necessitados de reparação

A testemunha P é amiga desde há um ano ou 1 ano e meio, amiga da igreja. Quando entrou na igreja, o reclamante tinha o carro aqui em causa. Foram ficando próximos e percebeu que o reclamante ia mudando de carro. Ele explicou que o carro estava no stand para reparação. A última vez foi em abril / maio, que tinha ido novamente para reparação por diferenças de tonalidade e descasque. Tudo terá começado há cerca de 1 ano que é o tempo desde que conhece o reclamante. Mudou muitas vezes de carro, teve um Jeep, um Fiat Punto, um Fiat Tipo e agora mais recentemente um Fiat 500. O reclamante desabafou do grande transtorno, tanto mais que tinha um bebé. Precisava do carro. A testemunha viu o carro depois de ter chegado da última reparação. Viu a diferença de tonalidade e viu o descasque e um problema de funcionamento de um sensor traseiro. A diferença de tonalidade era visível. O reclamante nunca ficou sem carro de substituição.

A testemunha N é casada com o reclamante. Referiu que foi um momento frustrante, nunca tinham tido um carro novo, era uma grande expectativa. Procuraram um local que fosse fiável, onde não viessem a ter problemas. Ficaram tristes porque nunca conseguiam andar com o

carro que tinham comprado. O carro não estava como prometido quando foi vendido. Os trabalhos de reparação nunca ficaram em condições. Houve um grande vai e volta, moram a cerca de 40 minutos da C. No primeiro mês foi-lhes dado um Punto. Ficaram frustrados porque era inferior ao que tinham comprado. Sente que virou um motivo de chacota entre os amigos. Ficou grávida. Entende que o tratamento não foi muito adequado. Que falavam com ela em termos que não eram adequados. Houve muitas idas e vindas. Descascava. A última vez pintaram e ficou sem funcionar o pegador para abrir a porta. Foram dois anos e pouco de muito desgaste. Houve uma altura em que na B. a trataram mal. E marcaram uma ida lá para um dia e o serviço de oficina até tinha fechado sem que os tivessem avisado de nada. Passaram a ir para outra localidade. Na última reparação ficou pior do que estava. A maçaneta deixou de funcionar porque caiu tinta, para além da diferença de tonalidades, sensor sem funcionar. Chegou a causar algum atrito entre o casal. Hoje o carro tem problemas que a testemunha sente que não consegue detalhar por falta de conhecimento técnico. A pintura está mal feita, há partes pretas mal feitas, há cascas, a maçaneta. Não sabe exatamente quantas vezes foram à oficina, mas foram muitas. Não sabe quantas viaturas de substituição mas foram muitas. Confirma que houve, entretanto, um acordo entre as partes. Não confiaram na proposta. As empresas queriam que fosse a outra oficina.

A testemunha I trabalha para a B. desde 2020, sendo responsável pós-venda. A testemunha não soube da primeira intervenção. Mas interveio a partir da segunda intervenção da B. A primeira intervenção foi em setembro de 2023, junto ao final do ano de 2023 (27 de setembro é o que está registado no histórico). Tinham um orçamento de cerca de 953,87 eur sensivelmente. Elencou reparações previstas. O valor orçamentado era muito baixo. O cliente era a C. e entende que foi por isso que o orçamento foi tão baixo. O trabalho não terá ficado bem feito porque foi necessário fazer um equilíbrio adicional de tonalidades. A partir daqui a testemunha já teve intervenção. A segunda intervenção foi uma expansão de pintura para os painéis traseiros. Ou seja, não se limitaram a ter intervenção nas zonas que já tinham sido intervencionadas. Isto foi no dia 1 de abril e terminou no início de maio. O reclamante queixou-se desta segunda intervenção e esta reclamação foi atendida, houve nova intervenção (terceira). É natural isto acontecer porque o ambiente é diferente de uma fábrica. Há sempre a possibilidade de haver impurezas ou imperfeições. Disponibilizaram-se para corrigir. Por outro lado, era uma repintura o que é sempre também mais difícil. A B. faz estes serviços nas ----- há 7 anos, em ----- talvez há 30. Fez o elenco das reparações efetuadas. Entende que corrigiram situações que nem sequer tinham origem na intervenção do reclamante. A viatura foi disponibilizada para levantamento a 15 de maio mas foi levantado no dia 17 de maio. Verificou os trabalhos efetuados. Ainda repararam um outro problema no suporte da tampa da mala, no próprio dia. Aparentemente o cliente ficou satisfeito e levou a viatura e deixou a de substituição. A recolha foi feita a meio da tarde. Estava encomendada a peça da consola

central, mas não tinha sido aplicada porque não tinha ainda chegado. Posteriormente o senhor A. voltou com duas novas reclamações que a testemunha elencou. Fizeram logo marcação para uma reparação que o cliente aceitou. Havia outras duas questões, mas que a reclamada não conseguiu validar, não percebeu qual o defeito. O acordo estabelecido por último foi entre a B. e o reclamante. Não envolveu a C. O que estava em falta andaria em torno dos 300,00 eur do ponto de vista do consumidor final. O reclamante não ficou contente, mas aceitou a reparação e ficou combinado que a viatura lá voltaria. Após isto veio a reclamação no Cniacc. Nunca ninguém se dirigiu de forma rude ou menos própria ao reclamante ou à sua esposa. Mas houve uma situação em que houve uma conversa com alguma críspação. Admite que pediram que ele desistisse da queixa uma vez que parte do objeto da queixa já estaria resolvida. Nunca disseram que só faziam as reparações se fosse retirada a queixa.

O reclamante também prestou declarações. Referiu que houve necessidade de fazer intervenções e foi a C. que fez. Mas, entretanto, a pintura descascou. E recomendaram que procurasse uma empresa mais especializada do ponto de vista técnico. A recomendação foi feita pelo Senhor R. O Senhor U recebeu a esposa mal e a esposa ficou angustiada. Foi lá o reclamante e falou com os Senhores N e S. Na B. de ----- . Foi-lhe dito que a C. tinha de aceitar o orçamento de reparação. O orçamento foi de 2400,00 eur mas a C. não aceitou. O Senhor N fez um novo orçamento. No final deu diferença de tonalidade. Novo orçamento com discriminação de todas as peças. No dia 25 de outubro de 2023, foi buscar a viatura já com o serviço feito. Tratou com o Senhor N. Ambos concordarem que havia imperfeições. E ficou logo estabelecido que daí a 30 dias deveriam marcar novamente (após o período de cura). Mas passados esses 30 dias foi informado que a oficina de pintura estaria encerrada. Informaram na receção que as coisas teriam de passar para as ----- . Foi para as ----- e foi atendido por um J de quem ficou a gostar muito. Levantou a viatura, mas os problemas não tinham sido bem percebidos e não tinham sido resolvidos. Entretanto houve a questão, sim, das diferenças de tonalidade. E havia correções que não tinham sido feitas. O Senhor I disse que só faria o que achasse que deveria ser feito o próprio I. Terá alterado a voz. Negou-se a dar o livro de reclamações. Disse que não voltava a mexer na viatura enquanto não fosse retirada a reclamação. Voltou a entrar em contacto com a C. que disse que não podia fazer nada. A B. também disse que não trataria mais nada com o reclamante, mas só com a C. E aí foi-lhe proposto o acordo de 500,00 eur para refazer o serviço. Neste momento o reclamante entende que só se resolveria com pintura completa.

Por falta de instrução probatória, não se consideraram provados outros factos para além dos referidos em N). Não obstante a profusão de factos alegados e depoimentos, a verdade é que dos mesmos não resultaram suficientemente circunstanciados ou concretizados defeitos para além dos que foi possível ter como assentes.

Fundamentação jurídica

Em primeiro lugar, cumpre conhecer da invocada ineptidão da petição inicial. Nos termos do art. 186.º, n.º 2 do Código de Processo Civil (CPC), “Diz-se inepta a petição” quando falte ou seja ininteligível a indicação do pedido ou da causa de pedir, quando o pedido esteja em contradição com a causa de pedir ou quando se cumulem causas de pedir ou pedidos substancialmente incompatíveis. A arguição da ineptidão nunca é atendida se se verificar que o réu interpretou convenientemente a petição inicial (art. 186.º, n.º 3 do CPC). Em primeiro lugar, deve dizer-se que a leitura da nulidade decorrente da ineptidão deve ser lida à luz do menor formalismo exigível em instância arbitral de reclamação de conflitos de consumo. Estão em causa processos com menor pendor formal e processualista onde deve ser também mais exigente o crivo de apreciação da nulidade. Ora, não só se afigura perfeitamente inteligível a narrativa do reclamante como ainda se afigura que a mesma suporta adequadamente os pedidos formulados. Acresce que resulta da contestação apresentada pela reclamada C que a mesma percebeu perfeitamente o que foi alegado e peticionado pelo reclamante. Nessa medida indefere-se o pedido de nulidade formulado nos autos.

Também não assiste razão à reclamada C. no que invoca a propósito da ilegitimidade ativa do reclamante, desde logo porque junta o contrato de compra e venda em que intervém inequivocamente o reclamante com a condição de comprador. Sendo comprador, não se percebe em que medida lhe estaria vedada a possibilidade de demandar as reclamadas sobre a existência de defeitos. Nessa medida, julga-se improcedente a invocada exceção dilatória da ilegitimidade ativa do reclamante.

Se é certo que a reclamada B. intervém a propósito de um contrato de compra e venda em que não é parte, a verdade é que as intervenções de reparação de defeitos foram por si efetuadas. Nessa medida, compreende-se que o reclamante a demande no sentido de reclamar imperfeições do seu trabalho ou danos decorrentes dessas imperfeições. A legitimidade deve ser vista e analisada do ponto de vista do pedido formulado pelo reclamante, sendo certo que, à luz desse pedido, a reclamada é parte legítima e tem interesse em contradizer o pedido. Pelo exposto, julga-se também improcedente a invocada exceção dilatória da ilegitimidade passiva.

De resto e agora do ponto de vista substantivo, a questão controvertida que está subjacente à reclamação é regulada pelo Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro. Trata-se do diploma que regula a venda de coisas com defeito e que confere ao consumidor o direito à reparação de desconformidades do bem vendido. Sendo a existência de desconformidades assente do ponto de vista da decisão relativa à matéria de facto (assente, de resto, no confronto das posições processualmente veiculadas pelo reclamante e pela reclamada B.), cumpre referir que essas desconformidades conferem ao reclamante o direito à reparação do bem, como

decorre do art. 15.º, n.º 1, al. a) do Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro. A reparação deve ser feita a título gratuito e em prazo razoável. É certo que da matéria de facto resulta que a resolução dos problemas (ainda não totalmente alcançada) foi feita ao longo de um período alargado que poderia ser considerado excessivo. Mas a verdade é que as reclamadas (e, em particular, a reclamada B.) foram assumindo sempre uma postura de disponibilidade para intervir nos defeitos que iam sendo assinalados pelo reclamante, dentro das vicissitudes entretanto ocorridas, designadamente quanto à circunstância operacional de alteração do lugar em que as reparações eram feitas pela B. Acresce que não apenas as reparações não foram cobradas como ainda foi sempre disponibilizado ao reclamante um veículo de substituição gratuito para minimizar o prejuízo decorrente da reparação. Aliás, verifica-se que o n.º 3 do art. 15.º não é absolutamente perentório em matéria de prazo, referindo que “O prazo para a reparação ou substituição não deve exceder os 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.” (sublinhado nosso). Em suma, relativamente aos defeitos tidos como assentes na decisão relativa à matéria de facto, o reclamante tem direito à reparação, sendo certo que a reclamada B. está disponível para a efetuar.

A circunstância de haver disponibilidade por parte da reclamada para efetuar as reparações em falta não pode conduzir à improcedência da ação, desde logo porque o pedido principal consiste justamente em obter a condenação a efetuar as reparações.

A obrigação de efetuar as reparações deve ser considerada solidária no que se refere à pluralidade de sujeitos do lado passivo da relação. A C. está na posição de profissional vendedor do bem e nessa medida é o obrigado principal relativamente à obrigação de corrigir aquelas desconformidades, de acordo com a dinâmica normativa do Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro, designadamente no que se refere ao art. 12.º, n.º 1. A reclamada B. responde do mesmo modo. É que os defeitos que devem ser corrigidos decorrem do insucesso de anteriores intervenções desta reclamada, isto é, as desconformidades subsistentes estão diretamente relacionadas, por nexos de causalidade, com a circunstância de terem sido infrutíferas ou prejudiciais as suas anteriores intervenções.

Finalmente, no que se refere ao pedido de indemnização, o mesmo deve ser julgado improcedente. A existência de desconformidades e a circunstância de as mesmas exigirem ao titular do direito à reparação a realização de diligências (contactos, deslocações e perda de tempo) não conduz necessariamente a considerar que houve dano. Em relação ao dano patrimonial, o reclamante não fez prova de prejuízos concretos, designadamente quanto à sua quantificação. Em relação ao dano não patrimonial, afigura-se que a mera circunstância de “ter de tratar do assunto”, assumindo que, evidentemente, terá acarretado transtornos, não

resulta um dano verdadeiro e próprio dano moral, nem tem importância ou intensidade de molde a justificar o ressarcimento de danos, sendo certo que, recorde-se, sempre foi disponibilizado veículo de substituição gratuito.

Decisão

Nestes termos e com base nos fundamentos expostos, julga-se a reclamação parcialmente procedente por provada e condenam-se as reclamadas, em regime de solidariedade, a proceder pelo modo necessário a, com todo o rigor e correção, efetuar as seguintes operações: retificação da costura de pintura situada no painel traseiro esquerdo, zona superior junto ao tejadilho; limpeza de pulverização fina nas borrachas de vedação da portinhola do depósito de combustível; limpeza do expressor de água para o óculo traseiro; correção do acabamento da pintura no spoiler traseiro; limpeza de pulverização na ficha do puxador da porta frente direita; correção de picada de pedra no para-choques anterior; substituição da moldura da consola central que apresenta pequeno risco; correção da tonalidade do verniz verificada entre os dois painéis traseiros direito e esquerdo e a tampa da mala e para-choques posterior.

Quanto ao demais, absolvem-se as reclamadas do pedido.

Notifique-se.

Braga, 22 de setembro de 2024

O Juiz-Árbitro