

DECISÃO ARBITRAL

Identificação das partes

Reclamante: A.

Reclamada: B.

Exposição do litígio

Mediante pedido submetido ao CNIACC no dia 7 de março de 2024, o reclamante recorreu à arbitragem para dirimir o conflito atinente à compra de um equipamento de embraiagem.

Segundo o reclamante, em agosto de 2023 adquiriu um kit de embraiagem de marca X no estabelecimento comercial de que a reclamada é dona, tendo pago 599,00 eur. Nos dias subsequentes à instalação notou um barulho estranho na peça, o qual denunciou junto da reclamada. Ainda segundo o reclamante, o barulho provinha do volante do motor (bimassa) que apresentava uma folga superior ao que seria normal. No dia 11 de agosto de 2023, denunciou o defeito e só teve resposta no dia 4 de outubro. A resposta foi negativa, ou seja, a reclamada informou que a marca considerava que o equipamento não tinha qualquer defeito. Só no dia 22 de novembro de 2023 é que foi informado que poderia levantar a peça em loja. O reclamante pretende a resolução do contrato e a devolução do preço que pagou.

A reclamada deduziu oposição. No essencial referiu que contactou o fornecedor a propósito da queixa do reclamante, tendo o fornecedor, por sua vez, remetido a peça para análise pelo fabricante. A resposta do fabricante foi no sentido de não haver qualquer desconformidade da peça. Este facto foi transmitido ao reclamante. Mais referiu que o tempo que demorou o tratamento da reclamação não lhe é imputável, nem depende apenas de si (depende igualmente do fornecedor e do fabricante). A reclamada entende que, a existir algum problema, esse problema pode ter origem no deficiente processo de instalação ou montagem da peça no veículo para o qual foi adquirida.

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 15 de maio de 2024, diligência a que compareceram o reclamante (juntamente com o respetivo e ilustre mandatário) e uma testemunha por este apresentada. 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.

No dia 21 de maio de 2024, a reclamada veio requerer a anulação do processado posterior ao momento em que foi apresentado o seu requerimento de 8 de maio de 2024 (sendo certo que se nos afigura que o requerimento a que se refere a reclamada é o apresentado em 7 de maio de 2024 e não 8 de maio de 2024). Salvo o devido respeito, entendemos que não assiste razão à reclamada. A questão colocada naquele requerimento (pedido de designação de nova data para a realização da audiência arbitral) já tinha sido objeto de dois despachos, sendo certo que não se impunha uma nova decisão sobre o mesmo tema. No que toca à utilização de meios para realização da diligência com recurso a comunicação à distância, por videoconferência, a possibilidade da sua utilização é expressamente admitida pelo art. 14.º, n.º 7 do CNIACC e não está dependente de ser proferida decisão específica sobre o assunto em cada processo (por exemplo, o Ilustre Mandatário da reclamante acompanhou a diligência por videoconferência em sistema Zoom, sem nenhuma espécie de constrangimento ou limitação). Nessa medida, indefere-se o requerido.

Factos dados como provados

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

- A) A reclamada dedica-se à venda de peças e componentes automóveis e dispõe de um estabelecimento aberto ao público na cidade de Castelo Branco.
- B) No dia 1 de agosto de 2023, o reclamante adquiriu no estabelecimento referido em A) o seguinte produto: KIT Embraiagem Y, tendo procedido ao pagamento do preço no valor de 599,99 eur.
- C) Devido ao referido em B), a reclamada emitiu e entregou ao reclamante a fatura recibo 2237.
- D) No dia 8 de agosto de 2023, depois de ter procedido à montagem e instalação do equipamento na viatura a que se destinava, o reclamante desmontou-o e dirigiu-se ao estabelecimento referido em A) reportando um barulho no funcionamento da embraiagem que correspondia a um sinal de mau funcionamento.
- E) No dia 28 de agosto de 2023, a reclamada remeteu o equipamento ao fornecedor C a quem reportou as queixas do reclamante.
- F) No dia 24 de setembro de 2023, o equipamento foi apresentado pelo fornecedor C ao fabricante X para verificação das queixas do reclamante.

- G) O fabricante X, depois de analisar o equipamento, emitiu um relatório em que fez constar vários indicadores relativos ao seu funcionamento e a conclusão de que recusava o acionamento da garantia ou a sua própria responsabilidade uma vez que a embraiagem apresentava os parâmetros de acordo com a especificação e que o problema do ruído não estava relacionado com o mau funcionamento da embraiagem.
- H) O equipamento foi devolvido pelo fabricante no dia 2 de outubro de 2023.
- I) No dia 4 de outubro de 2023, a reclamada informou o reclamante por mensagem de correio eletrónico da posição transmitida pelo fabricante.
- J) No dia 9 de outubro de 2023, a reclamada remeteu ao reclamante por mensagem de correio eletrónico o relatório do fabricante.
- K) No dia 22 de novembro de 2023, a reclamada informou o reclamante por mensagem de correio eletrónico que a peça estava disponível para levantamento no estabelecimento referido em A).

Não se consideram provados outros factos que sejam relevantes para a decisão da causa. Em concreto, não se considera provado que a embraiagem apresentasse efetivamente sinais de mau funcionamento ou mau funcionamento efetivo.

Fundamentação relativa aos factos provados

O facto provado A) resulta do acordo das partes bem como do print da certidão permanente de registo comercial de fls 28. Os factos provados B) e C) resultaram do documento de fatura de fls 34. Os factos provados D) a H) resultaram dos documentos de fls 35 (pedido de reclamação), 36 (registo de reclamação) e 37 (relatório do fabricante). Os factos provados I) a K) resultaram das mensagens de correio eletrónico de fls 39 e segs.

A existência de um relatório circunstanciado do fabricante relativo à análise à embraiagem e a ausência de prova relativa à real e efetiva existência do defeito do equipamento foram fatores que conduziram a que não se concluisse com segurança pela sua existência. O ónus de provar o defeito era do reclamante. Ora, quanto a este aspeto a única testemunha ouvida limitou-se a referir a existência do defeito, sem o caracterizar minimamente. Do processo resulta que o reclamante consultou três mecânicos tendo todos confirmado a existência do defeito. Mas não se sabe que mecânicos são esses nem há qualquer registo minimamente consistente da posição que terão assumido (não foram testemunhas, nem reportaram em qualquer suporte que pudesse ser considerado na reclamação – declaração, relatório, orçamento de reparação – a posição que alegadamente terão veiculado junto do reclamante).

Vejamos o que referiu a testemunha do reclamante, com quem este reside em união de facto. Testemunhou no sentido de conhecer a reclamada porque já lá tinham adquirido outros artigos



anteriormente. Estava lá quando o reclamante foi comprar a embraiagem. É o único carro do casal, esteve presente. Estavam de férias em Castelo Branco, é de onde são os pais, estavam juntos. Levaram o carro ao mecânico e concluíram que o barulho proveniente da peça não era o adequado, não correspondia ao funcionamento normal, não estava estanque, tinha uma folga notória. Acompanhou também o processo de reclamação. Todo o processo foi feito em conjunto. A testemunha não comunicou com a marca, apenas com a empresa que vendeu a peça. A empresa deu pouco acompanhamento. Foram à casa, à loja, houve disponibilidade para mandar a peça para garantia. A partir daí, o reclamante perguntou como era para adquirir uma nova peça porque o carro não podia andar sem embraiagem. Disseram que para ter outra tinham de pagar. Desde que enviaram para garantia, limitaram-se a responder em meados de agosto (depois de regressarem de férias), por telefone, a perguntar a matrícula do veículo. Não houve nenhum papel comprovativo de ter sido acionada a garantia. A testemunha foi ligando em agosto e setembro, para perceber o porquê da demora e se havia novidades. Em meados de setembro ligou para a loja a dizer que queria que enviassem por email um comprovativo em como tinha sido acionada a garantia. Prontificaram-se a enviar, mas não enviaram. No dia 4 de outubro informaram por email que a garantia tinha sido recusada pelo fabricante. Durante o período em que estiveram à espera houve muito pouco apoio ou contactos. Nunca foi informado que a avaliação da marca tinha sido complexa. Foi do dia 8 ou 11 de agosto até 4 de outubro. A reclamação terá chegado à fábrica muito tempo depois, entende que terá havido um atraso no envio pela reclamada à fábrica. O fabricante invocou mau uso ou má montagem. Daí a 10 dias estaria disponível a embraiagem para ser recolhida. Mas isso não aconteceu. Nunca chegaram a dizer que a peça tinha chegado e só no dia em que enviou a reclamação por email para eles é que eles disseram que a peça estaria para ser levantada. Esta comunicação foi no dia 22 de novembro. Entretanto, como era o único veículo, foram a um mecânico que comprou diretamente uma outra peça e a instalou. Isto aconteceu durante o período em que estavam à espera de resposta da marca. Neste momento não precisam da outra embraiagem para nada.

Afigura-se que a testemunha assume o defeito como uma certeza pressuposta, sem considerar a necessidade de demonstrar a sua existência.

Fundamentação jurídica

A matéria em apreço é regulada pelo Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro, que, entre outros objetivos, reforça os direitos dos consumidores na compra e venda de bens de consumo. Contudo, o tratamento da questão concreta depende essencialmente de se assumir como certa a existência de uma desconformidade, o que, nesta reclamação, não aconteceu. Não havendo desconformidade, torna-se desnecessário problematizar quais os direitos que assistem ao reclamante como consequência dessa (inexistente) desconformidade.

Nessa medida, a reclamação deverá improceder.

Decisão



ARBITRAGEM DE CONSUMO

**CENTRO NACIONAL DE INFORMAÇÃO
E ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO**



Nestes termos e com base nos fundamentos expostos julga-se a reclamação totalmente improcedente e absolve-se a reclamada do pedido formulado.

Notifique-se.

Braga, 30 de maio de 2024

O Juiz-Árbitro