

**Processo: 2110/2020**

**Demandante: A**

**Demandada: B**

*Resumo: 1. O DL 67/2003 de 8 de Abril, alterado pelo DL 84/2008 de 21 de Maio, estabeleceu um conjunto de regras que disciplinam aspectos da venda de bens de consumo e das garantias a ela relativas, com vista a assegurar a protecção dos interesses dos consumidores (art.º 3º da Lei 24/96 de 31 de Julho);*

*2. Nos termos deste diploma o vendedor responde junto do consumidor, a quem foram fornecidos bens, prestados serviços ou transmitidos quaisquer direitos, destinados a uso não profissional, pela falta de conformidade dos bens;*

*3. Consagra-se, porém, um prazo de dois meses para denúncia da falta de conformidade ao vendedor, contados a partir da data em que tenha sido dectectada, sob pena de caducidade do direito (nºs 1 e 2 do artº 5-A).*

*4. Tal não invalida o direito do consumidor a ser indemnizado pelos prejuízos decorrentes da falta de conformidade que alega (cfr. artºs 762º e 798º do CC), mas obriga-o a invocar e provar os pressupostos legais do seu direito, sob pena da respectiva improcedência.*

## **A – Relatório**

### **1. Reclamação do Demandante (Herdeiros) e posição da Demandada**

O Demandante **A** formalizou no dia 18 de Julho de 2020, junto do CNIACC/Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo, reclamação contra a **B** nos termos da qual peticiona a reparação de uma viatura.

Alega que comprou uma viatura à Demandada, solicitou a respetiva reparação, mas esta foi-lhe entregue com os mesmos danos mecânicos.

Juntou: livrete da viatura, cópia de interpelação para reparação e orçamento, factura de 26.11.2029 da compra (fls 3 a 9).

**1.2.** Por falecimento do Demandante, foram habilitados os seus Herdeiros, no âmbito do processo.

**1.3.** A Demandada contestou:

a) por excepção

- Considera não haver Convenção Arbitral, nem o litígio estar submetido a arbitragem necessária, de acordo com o artº 10º do Regulamento do CNIACC, pelo que não deve ser submetido a decisão arbitral;



- Invoca a caducidade do procedimento, nos termos do artº 17º do Regulamento do CNIACC, porquanto os processos não podem ter duração superior a 90 dias, (a reclamação deu entrada em 18.07.2020), a não ser que se revele de especial complexidade (o que não é o caso), situação em que apenas pode ser prorrogado por duas vezes, por iguais períodos;
  - Caducidade do direito da acção, uma vez que o consumidor para exercício dos seus direitos deve denunciar ao vendedor a falta de conformidade no prazo de dois meses, caso se trate de bem móvel, a contar da data em que a tenha detectado, e
  - Tendo em consideração o que vem alegado pelo Demandante, é manifesto que teve conhecimento das desconformidades aquando da aquisição da viatura – em 28.10.2019, conforme o que refere na sua reclamação;
- b) E, por impugnação:
- O veículo vendido em 26.11.2019 não era novo – o que é do conhecimento do Demandante;
  - Enquanto esteve nas instalações da Demandada não apresentou qualquer problema, muito menos mecânico;
  - Tinha um trabalhar normal;
  - O que foi atestado pelo próprio Demandante;
  - Não aceita existir qualquer dano mecânico;
  - O veículo já foi utilizado após a venda – a haver qualquer anomalia será decorrente de má utilização posterior;
  - Não há qualquer elemento de prova que demonstre, mesmo que indiciária, qualquer anomalia mecânica, ou
  - qualquernexo de causalidade entre a reclamação ou actuação da Demandada.
  - A viatura foi vendida e entregue ao Demandante sem qualquer anomalia ou desconformidade, e
  - não existe nexode causalidade entre actuação ou omissão da Demandada e os danos reclamados
  - Há um abuso de direito e falta de fundamento fáctico ou legal,
  - Factos não estão sustentados em prova e não há incumprimento de qualquer obrigação contratual ou dano que possa ser imputado à Demandada.

**1.4.** A Demandada, no âmbito da audiência de julgamento, e ao abrigo do disposto no nº 3 do artº 33 da Lei 63/2011 de 14 de Dezembro (LAV), procedeu à alteração do pedido, pelo que peticiona a resolução do contrato, ou uma indemnização no montante de €945 (tendo em vista a reparação da viatura).

A Demandada não se opôs, e nada disse quanto à requerida alteração.

O Tribunal deferiu a pretensão da Demandante, atento o disposto na Lei, supra, e ainda considerando o nº 2 do artº 265º do CPC (subsidiariamente aplicável ao processo arbitral), nos termos do qual *“o autor pode, em qualquer altura do processo, reduzir o pedido ou ampliá-lo*



**ARBITRAGEM DE CONSUMO**

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



*até ao encerramento da discussão em 1ª instância, se a ampliação for o desenvolvimento ou a consequência do pedido primitivo”.*

Ora, da requerida alteração não decorre qualquer alteração da causa de pedir.

A alteração do pedido ficou a constar da Ata da audiência de julgamento.

## **B - Saneador**

### **1. Da Convenção Arbitral e Arbitragem necessária**

A Lei 144/2015 de 8 de Setembro transpõe para a ordem jurídica nacional a Directiva 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 respectivo 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 contratuais resultantes de contratos de compra e venda, como o caso em apreço, celebrados entre vendedores e consumidores residentes em Portugal.

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 artº 1º do ser Regulamento.

Para prossecução deste fim, o Centro utiliza os procedimentos previstos na Lei RAL, incluindo a arbitragem necessária, sendo certo que 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), ou de arbitragem necessária.

Por outro lado, atente-se na noção de “conflito de consumo”.

Dispõe o nº 2 do artº 4º do Regulamento do CNIACC que, como tal, se consideram os conflitos que decorrem da aquisição de bens, da prestação de serviços ou da transmissão de quaisquer direitos destinados a uso não profissional e fornecidos por pessoa singular ou colectiva, que exerça com carácter profissional uma actividade económica que visa a obtenção de benefícios.

Ora, no caso em apreço estamos perante a reclamação de um particular, junto de pessoa colectiva que (claramente) exerce com carácter profissional uma actividade económica, de venda e reparação de viaturas, da qual pretende a obtenção de benefícios, ou lucro.

A reclamação pretende-se com uma alegada e deficiente intervenção de reparação em veículo comprado pelo consumidor.

Decorre, ainda, da LDC (Lei 24/96 de 31 de Julho, na redacção da Lei 63/2019 de 16 de Agosto) que os conflitos de consumo de reduzido valor (ou seja, que não excedam a alçada dos tribunais de 1ª. instância) estão sujeitos a arbitragem necessária, quando por opção expressa dos

**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**



consumidores sejam submetidos aos Centros de Arbitragem de consumo, legalmente autorizados (n.ºs 2 e 3 do art.º 14.º).

Termos em que, facilmente, se conclui que o presente litígio está submetido à arbitragem necessária e é passível de decisão arbitral.

## **2. Da caducidade do procedimento arbitral**

Veio a Demandada ainda alegar a caducidade do procedimento arbitral, tendo em conta o prazo da respectiva duração, estipulado no art.º 17.º do Regulamento do CNIACC.

O processo iniciou-se com a apresentação da reclamação do consumidor, em 18.07.2020.

Antes de mais, e no contexto da pandemia COVID-19, há que atender ao disposto no n.º 1 do art.º 6-B da lei 4-B/2021 de 1 de Fevereiro, nos termos do qual se determinou a suspensão de todas as diligências e prazos para a prática de actos processuais procedimentais e administrativos que devam ser praticados no âmbito dos processos e procedimentos que corram termos nos tribunais judiciais, tribunais administrativos e fiscais, Tribunal Constitucional, Tribunal de contas tribunais arbitrais, Julgados de Paz, etc.

Esta disposição veio a ser revogada em 5 de Abril, pela publicação da Lei 13-B/2021 (cf. art.º 6.º).

Por outro lado, como refere a doutrina (cf. *Manual de Resolução Alternativa de Litígios de Consumo, Jorge Morais de Carvalho-João Pedro Pinto Ferreira-Joana Campos Carvalho*), o prazo previsto no Regulamento (citado art.º 17.º), está assente no princípio e objectivo da celeridade do procedimento RAL, com vista à protecção dos direitos do consumidor.

E, a Directiva 2013/11/EU de 21 de Maio (transposta) dispõe que a entidade RAL pode prorrogar o prazo de 90 dias, mas sem a limitação imposta pela Lei 144/2015 (art.ºs 10.º, n.º 5 6).

Pelo que, tendo em conta o escopo de protecção do consumidor subjacente à Lei RAL e ao procedimento, sempre se pode defender que a Directiva não permite a redução do nível de protecção previsto (art.º 2.º-n 3), entendendo-se que o limite da prorrogação do prazo é meramente indicativo, podendo ser o processo continuado sempre que tal se justifique e numa lógica de protecção do consumidor.

Sob pena de o processo se reiniciar com as mesmas partes e o mesmo objecto – o que, também, não está em conformidade finalidade da Lei RAL, nem com a Directiva.

Ainda, a audiência de julgamento esteve suspensa, após o primeiro agendamento, em 24 de Maio de 2021, tendo em vista o entendimento das partes, e há que atentar nos prazos de resposta das partes, nomeadamente da própria Demandada, e tempo de pendência aquando da análise da viatura no seu stand (cfr. fls 24 e 25, 32, 36, 37,41, 42).

Termos em que se considera como não provada e, como tal, é improcedente a caducidade do procedimento pelo decurso do prazo processual (art.º 17.º) – de carácter meramente indicativo.

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

Rua D. Afonso Henriques, n.º 1 4700 – 030 Braga

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

### **3. Da caducidade da ação**

Os direitos atribuídos ao consumidor nos termos do artº 4º da lei 67/2003 de 8 de Abril (reparação, substituição do bem, redução do preço e resolução do contrato), caducam no termo do prazo de dois anos – ou, um ano tratando-se de coisa usada e havendo acordo -, a contar da data da entrega dos bens, e a denuncia da falta de conformidade deve ser efectuada num prazo de dois meses a contar da data em que a tenha detectado (nºs 1 e 2 do artº 5º e nºs 1 a 3 do 5º-A).

A apreciação da caducidade carece da produção de prova, e será relegada para a decisão

### **4. Competência do Tribunal Arbitral**

Este tribunal é materialmente competente para apreciar este litígio, uma vez que está em causa um conflito de consumo, iniciado por consumidor, decorrente da celebração de um contrato de compra e venda celebrado com profissional (pessoa colectiva).

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

Tudo como decorre do respectivo Regulamento, nomeadamente do artº 3º, e nº 2 do artº 4º.

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 (nºs 1 e 2 do artº 296º e nº 1 do artº 299º, ambos do CPC).

Assim, o valor do processo é de €4.500, correspondente ao valor atribuído pelo Demandante na sua reclamação, e enquadra-se no âmbito da competência do Tribunal (artº6º do Regulamento).

De acordo com o Regulamento do CNIACC (nº 3 do artº 19º), aplicam-se a este processo, subsidiariamente e com as necessárias adaptações, a Lei da Arbitragem Voluntária (Lei 63/2011 de 14 de Dezembro), e o Código de Processo Civil (1ª parte do nº 1 do artº 39º da Lei 63/2011 de 14 de Dezembro).

O processo está sujeito ao Regime da Arbitragem Necessária, como resulta dos nºs 2 e 3 do artº 14º da Lei 24/96 de 31 de Julho, na redacção da Lei 63/2019 de 16 de Agosto, pois foi submetido à apreciação deste tribunal por opção expressa do consumidor, aqui Demandante.

Nestes termos, não se tendo chegado a um acordo entre as partes, designadamente em sede de Mediação, o processo transitou para a apreciação deste Tribunal.

As partes têm personalidade e capacidade jurídica e judiciária e são capazes.

Cumpre apreciar e decidir.



### **C – Delimitação do objecto do Litígio**

Verificação dos pressupostos do direito do Demandante à resolução do contrato de compra e venda, celebrado com a Demandada (DL 67/2003 de 8 de Abril), ou à procedência do direito a indemnização peticionada no valor de €945.

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

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

- I. No dia 26.11.2019, o Demandante comprou à Demandada uma viatura de marca Mercedes Benz, pelo valor de €4300;
- II. O veículo comprado pelo Demandante é usado;
- III. No dia 4 de Junho de 2020, o Demandante interpelou, através de carta registada com aviso de recepção, a Demandada para proceder à reparação da viatura (referida em I);
- IV. No dia 22 de Maio de 2020, pela oficina C foi emitido em orçamento para reparação da viatura do Demandante;
- V. No dia 29 de Junho de 2021, pela oficina D, foi elaborado um orçamento;
- VI. Os *items* dos dois orçamentos não são coincidentes;
- VII. No dia 6 de Janeiro 2021, a Demandada disponibilizou-se a analisar o veículo sem qualquer assunção de responsabilidade por danos.

#### **II - Factos não provados**

Com relevância para a decisão, não se provou:

- i. A data em que o Demandante detectou o dano mecânico;
- ii. A data em que o Demandante denunciou o dano mecânico à Demandada;
- iii. A desconformidade do veículo comprado pelo Demandante.

### **E – Da fundamentação de facto**

A matéria dada como provada resulta das declarações de ambas as partes, e dos documentos juntos aos autos.

O tribunal ouviu e atendeu às declarações prestadas pela representante do Demandante e pelo seu Mandatário da Demandada em conformidade com o princípio da cooperação, consagrado no CPC (artº 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 excepções invocadas (artº 5º, nº 1 do CPC) 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 hajam alegado e resultem da instrução da causa, desde que sobre eles tenham tido a possibilidade de se pronunciar).



Demandante se limitou a alegar danos mecânicos na viatura sem, contudo, produzir qualquer prova da qual se pudesse inferir uma anomalia ou desconformidade.

Ainda, não se fez prova da data em que o Demandante detectou a alegada anomalia ou dano mecânico, nem da data em que a denunciou ao vendedor.

Por outro lado, há que atender ao facto de o carro ser usado.

## F - Da fundamentação de Direito

Diz-se contrato de compra e venda, o “*contrato pelo qual se transmite a propriedade de uma coisa, ou outro direito, mediante um preço.*” (cfr. art.º 874º do CC), o que configura a situação dos presentes autos.

Esta relação contratual enquadra-se numa relação de consumo à qual se aplica o DL 24/96 de 31 de Julho (LDC) – regime defesa dos consumidores – e, o DL 67/2003 de 8 de Abril (alterado pelo DL 84/2008 de 21 de Maio), que procedeu à transposição para o direito interno da Directiva 1999/44/CE de 25 de Maio relativamente a certos aspectos da venda de bens de consumo e das garantias a ela relativas, com vista a assegurar a protecção dos interesses dos consumidores e, ainda, deve ter tido em conta o regime geral da responsabilidade contratual dos artºs 798 e ss do CC.

### 1. Do prazo para exercício dos direitos do consumidor

O Demandante comprou uma viatura à Demandada, no estabelecimento desta, em 26 de Novembro de 2019.

Detectou anomalias que denunciou como “*vários danos mecânicos*”, sem que fossem especificados ou enunciados, em concreto.

De notar, aqui, que os orçamentos de reparação que apresenta e juntou não coincidem (sequer) quanto aos *items*.

Em todo o caso, se dirá que, provada a falta de conformidade do bem com o contrato, o consumidor tem direito a que esta seja reposta sem encargos por meio de reparação, ou à resolução do contrato (nº 1 do artº 4º do DL 67/2003) mas deve exercer o direito, legalmente previsto, no prazo de dois anos (no caso de coisa móvel).

O direito caduca no termo do prazo (dois anos), ou na ausência de denúncia da desconformidade pelo consumidor em tempo – de facto, o consumidor deve denunciar ao vendedor a falta de conformidade no prazo de dois meses a contar da data em que a tenha detectado (cfr. artº 5º- A nºs 1 e 2).

Ora, o Demandante não provou que a denúncia foi efectuada nos dois meses após a sua constatação – decorre do processo, apenas, a prova da interpelação para reparação.

Nem tão pouco demonstrou, pelo que não foi considerada pelo tribunal, tempo de eventual suspensão do prazo.

A caducidade é apreciada oficiosamente pelo tribunal (nº 1 do artº 333 do CC).



Fica, assim, excluída a aplicação do regime previsto pelo DL 67/2003 de 8 de Abril, tendo em conta o decurso do prazo de denúncia da falta de conformidade junto da vendedora, aqui Demandada.

## 2. Da indemnização dos prejuízos

O consumidor tem direito à qualidade do bem que adquire, que deve ser apto a satisfazer os fins a que se destina e a produzir os efeitos que se lhes atribui de modo adequado às suas legítimas expectativas (alin. a) do artº 3º e artº 4º da lei 24/96 de 31 de Julho).

Por outro lado, o consumidor tem, ainda, direito à protecção dos seus interesses económicos, 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 (nº 1 do artº 9º).

Sendo certo que o consumidor tem direito à assistência pós-venda, com incidência no fornecimento de peças e acessórios, pelo período de duração normal dos produtos fornecidos (nº 5 do artº 9º), e tem direito à indemnização dos danos patrimoniais e não patrimoniais resultantes do fornecimento de bens defeituosos (nº 1 do artº 12º).

A Demandada não recusou a assistência pós-venda, como ficou provado – apenas a fez depender da constatação de uma anomalia, que não aceita e não se provou.

E, apesar da junção dos dois orçamentos (a reparação prevista nos dois orçamentos não é coincidente), o Demandante não provou que o prejuízo fosse decorrente da falta de conformidade (que invocou), nem o nexo de causalidade entre esta e o prejuízo.

Não alegou qualquer facto que pudesse conduzir à conclusão (e prova) de prática ou acção enganosa ou dolosa por parte da vendedora.

Assim sendo, está preterido o direito do Demandante ao ressarcimento de qualquer dano patrimonial e afastada, relativamente à Demandada, a responsabilidade pela celebração ou execução do presente contrato ao abrigo de práticas comerciais desleais (DL nº 57/2008 de 26 de Março).

O regime do Código Civil, relativo ao cumprimento e não cumprimento do contrato, aplica-se às relações jurídicas de consumo em tudo o que não estiver regulado por norma especial.

Neste âmbito, devemos apelar ao disposto no artº 762º do CC, e ao princípio da boa fé no cumprimento do contrato (veja-se também, *Manual de Direito de Consumo – 7ª- ed. Jorge Morais de Carvalho – Teoria Geral do Contrato de Consumo*)

*“A concretização da boa fé, que tem forte relação com o princípio da dignidade da pessoa humana, deve ser mais exigente no domínio das relações de consumo, uma vez que o nº 1 do artº 9º nº1 da LDC estatui que “o consumidor tem direito à protecção dos seus interesses económicos, impondo-se nas relações de consumo a igualdade material dos intervenientes, a*



## ARBITRAGEM DE CONSUMO

CENTRO NACIONAL DE INFORMAÇÃO  
E ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO

*lealdade e a boa-fé (...), na vigência dos contratos”. Esta norma aplica-se quer ao consumidor quer ao profissional, embora se deva entender que o seu principal objectivo consiste em reforçar a posição do consumidor face ao regime geral do Código Civil”, impondo-se com especial acuidade no âmbito da responsabilidade pós-contratual”.*



A verdade é da audiência, ou do processo, não resultou a culpa da vendedora, nem qualquer prejuízo do consumidor, ou sequer o nexos de causalidade entre a invocada falta de conformidade do veículo e a acção da vendedora.

De acordo com o artº 341º do CC “as provas têm por função a demonstração da realidade dos factos”, e “aquele que invocar um direito cabe fazer a prova dos factos constitutivos do direito alegado sendo que a prova dos factos impeditivos, modificativos ou extintivos do direito invocado compete àquele contra quem a invocação é feita” e, em caso de dúvida, os factos devem ser considerados como constitutivos do direito (artº 342º, nºs 1, 2 e 3).

Se é certo que é ao devedor que incumbe afastar a prova da culpa (nº 1 do artº 799 do CC), é ao credor que compete a prova dos pressupostos da obrigação de indemnizar.

O que não fez.

### 3. Conclusão

Pelo supra exposto, atenta a caducidade do direito do consumidor, pelo incumprimento do prazo da denúncia da não conformidade (em face do disposto na legislação aplicável, nºs 1 e 2 do artº 5º-A do DL 67/2003), e que não se provou, e a não verificação dos pressupostos de qualquer direito do consumidor à indemnização de prejuízos, só podemos concluir pela improcedência da presente acção e do pedido formulado pelo Demandante quer quanto à resolução do contrato, quer quanto à indemnização de €945.

### G – Decisão

Termos em que se decide julgar a presente acção como não provada e, como tal, improcedente, absolvendo-se a Demandada **B** do pedido aqui peticionado pelo Demandante **A**.

Notifiquem-se as partes da decisão.

Braga, 3 de Agosto de 2021