

**Proc. n.º 561/2024**

## **DECISÃO ARBITRAL**

### Identificação das partes

Reclamante: A.

Reclamada: B.

### Exposição do litígio

Mediante pedido submetido ao CNIACC no dia 11 de fevereiro de 2024, a reclamante recorreu à arbitragem para dirimir o conflito atinente à compra de um veículo automóvel usado com desconformidades.

Segundo a reclamante, a mesma adquiriu um veículo automóvel usado de marca Peugeot, modelo 307, no estabelecimento de que a reclamada é dona. Antes da compra, o negócio foi sinalizado com a entrega de 400,00 eur, tendo a reclamada assumido a obrigação de reparação de um conjunto de defeitos para entrega definitiva posterior da viatura. No dia em que levantou o carro foi-lhe dito que os problemas que o mesmo apresentava estavam resolvidos e a reclamante pagou os 3.200,00 eur em falta. Poucos minutos depois de ter deixado o estabelecimento onde levantou a viatura, várias luzes de indicação de mau funcionamento foram acionadas, o que a levou a imobilizar o veículo. Mais, a reclamante constatou que as matrículas que se encontravam aplicadas no carro não correspondiam efetivamente àquelas que lhe pertenciam por direito. Quando pretendeu retomar a marcha, o carro não pegou, tendo de adquirir cabos de bateria para voltar a colocar o motor em funcionamento com o auxílio de um terceiro. Perto de chegar ao seu destino, pôde ainda constatar o mau funcionamento do sistema de iluminação já que quando ligava o pisca todas as restantes luzes do carro se desligavam. No dia seguinte constatou ainda outros defeitos importantes no veículo que ainda não tinham sido detetados e dos quais não tinha sido informada. A reclamante não recebeu a fatura de compra do veículo. A reclamante reporta que contactou a reclamada que se recusou a devolver o dinheiro e que assumiu que não respondia por indicações dos seus funcionários. Pretende a devolução do dinheiro que pagou pela compra do carro.

A reclamada deduziu oposição. No essencial alega ter havido um erro na colocação de matrículas. Recusa genericamente os defeitos de funcionamento que são apontados pela



reclamante, mas indica também que solicitou que o carro fosse apresentado no estabelecimento para que fosse feita a verificação desses defeitos.

### 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 30 de abril de 2024, diligência a que compareceram a reclamante, as respetivas e Ilustres Mandatárias e quatro testemunhas apresentadas pela reclamante. 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.

Mediante comunicação apresentada no dia 2 de maio de 2024, a reclamada veio acusar a circunstância de não ter sido convocada para a audiência arbitral. Contudo, dos autos consta que a notificação para audiência arbitral foi expedida e recebida pela reclamada, na sua sede, no dia 5 de abril de 2024. Aliás, a reclamada respondeu a essa carta como resulta da mensagem de correio eletrónico que dirigiu ao CNIACC no dia 15 de abril de 2024. Nessa medida, a instância mantém-se regular e não há qualquer invalidade que deva ser conhecida.

### Factos dados como provados

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

- A) A reclamada dedica-se à compra e venda de veículos automóveis e dispõe de um estabelecimento localizado em Odivelas que opera com a denominação X.
- B) A reclamante assinalou num sítio de internet a disponibilidade para venda pela reclamada de um veículo de marca Peugeot, modelo 307 e matrícula Y.
- C) No dia 17 de setembro de 2022, a reclamante deslocou-se ao estabelecimento referido em A) onde visualizou a viatura referida em B).
- D) Na ocasião referida em C), a reclamante procedeu ao pagamento da quantia de 400,00 eur para sinalização da compra da viatura.
- E) Na ocasião referida em C), ficou acordado que a venda seria feita pelo preço total de 3.600,00 eur, devendo o remanescente do preço ser pago no dia em que a viatura fosse levantada pela reclamante.
- F) Na ocasião referida em C), a reclamada assumiu a obrigação de proceder a uma série de operações de reparação e manutenção na viatura antes de o entregar à reclamante, designadamente fazer a revisão, reparar a embraiagem, polir faróis, limpeza, reparação de danos de pintura e bateria.



- G) No dia 1 de outubro de 2022, a reclamante deslocou-se novamente ao estabelecimento referido em A) para levantamento da viatura e pagamento do remanescente do preço.
- H) Na ocasião referida em G), a reclamada transmitiu à reclamante que as operações de referidas em F) tinham sido realizadas.
- I) Na ocasião referida em G), a reclamante procedeu ao pagamento de 3.200,00 eur correspondentes ao remanescente do preço total da viatura.
- J) Na ocasião referida em G), a reclamada entregou à reclamante uma declaração escrita que a habilitava a circular com o veículo referido em B), declaração de que constavam os dados da viatura, a indicação de que a mesma se encontrava em processo de regularização do registo de propriedade para que passasse a constar a reclamante como proprietária e a indicação de validade da declaração por 45 dias.
- K) Na ocasião referida em G), a reclamada entregou à reclamante uma declaração escrita denominada “Carta de Garantia”.
- L) A reclamada não entregou à reclamante os seguintes elementos: fatura de compra e comprovativo de realização da inspeção periódica obrigatória.
- M) No sentido de poder circular com a viatura, a reclamante celebrou com a C o seguro de responsabilidade civil obrigatória para o período compreendido entre 30 de setembro de 2022 e 29 de setembro de 2023.
- N) Depois de se ausentar do estabelecimento referido em A) e enquanto circulava na viatura, na Ponte Vasco da Gama (percorridos cerca de 10 kms em cerca de 15 minutos) a reclamante pode constatar o acendimento de luzes no painel de instrumentos que sinalização problemas de funcionamento.
- O) Na primeira oportunidade em que foi possível parquear, a reclamante estacionou o veículo para verificar o referido em N).
- P) Na ocasião referida em O), a reclamante pode constatar que as chapas de matrícula aplicadas na viatura não correspondiam à matrícula da viatura.
- Q) Na ocasião referida em O), enquanto se preparava para retomar a marcha, a reclamante pode constatar que o motor da viatura não acionava com o mecanismo normal de rodar a chave.
- R) Na ocasião referida em O), a reclamante só conseguiu voltar a colocar o motor em funcionamento com recurso a cabos de bateria e ao auxílio de um terceiro.



- S) Na ocasião referida em O), a reclamante tentou contacto telefónico com a reclamada, não tendo conseguido concretizar esse contacto porque a reclamada não atendeu o telefone no contacto de que a reclamante dispunha.
- T) Na ocasião referida em O), a reclamante enviou mensagens escritas à reclamada; a reclamada respondeu com indicações relativas à utilização da chave e a uma possível explicação para o acendimento da luz do óleo, bem como com a sugestão de que as matrículas corretas pudessem estar na mala do carro.
- U) Quando se encontrava a chegar à sua residência, a reclamante pode constatar que ao acionar o sinal de mudança de direção (pisca) todas as restantes luzes do veículo de apagavam.
- V) Depois do dia 1 de outubro de 2022, a viatura não voltou a circular.
- W) A reclamante enviou à reclamada carta registada com aviso de receção em que pretendeu denunciar os defeitos detetados.
- X) A carta referida em W) foi enviada no mês de outubro de 2022, mas não foi recebida pela reclamada, constando do respetivo subscrito “Objeto não reclamado”.

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

#### Fundamentação relativa aos factos provados

O facto provado A) resultou do acordo das partes. Os factos provados C), D) e I) resultaram do documento de fls 5) (comprovativos de transferências bancárias). Os factos provados W) e X) resultaram do documento de fls 6 (sobrescrito da carta registada com aviso de receção). O facto provado T) resultou do documento de fls 7 (cópia de mensagens trocadas entre a reclamante e a reclamada). Os factos provados E) e F) resultaram do documento de fls 9 (documento de reserva do veículo). O facto provado J) resultou do documento de fls 10 (declaração para circulação da viatura). O facto provado K) resultou do documento de fls 11 (carta de garantia). O facto provado M) resultou do documento de fls 12 (documento do seguro).

Em geral, designadamente no que se refere aos factos não expressamente referidos anteriormente, foram valoradas as declarações de parte da reclamante e os depoimentos das testemunhas, com particular destaque para o depoimento da testemunha companheiro da reclamante.

A reclamante referiu que pretendia comprar um carro barato. Viram na internet e localizaram aquele stand. Foram visitar, o senhor mostrou-se sempre muito apressado. O carro tinha um problema na embraiagem que o senhor ficou de arranjar. No dia 1 de outubro foram buscar o carro. Na ponte começaram os problemas. Quem ia a conduzir era o marido porque a



reclamante ainda não tinha carta de condução. Logo na ponte começou a acender uma luz vermelha. Tinha saído do stand há 10 minutos, em Odivelas. Pararam na estação de serviço e o carro não voltou a ligar. Foram comprar cabos para ligar. Verificaram que as matrículas não estavam corretas através do seguro que tinham feito. Fez o seguro com base num papel que foi dado pela empresa. Ligaram e mandaram mensagens. Mas não corresponderam, não foram ao local. As matrículas eram iguais, mas pertenciam a outro carro, nem eram iguais ao seguro. Acabaram por seguir viagem, o carro ligou com os cabos. Até Évora as luzes ligavam a assinalar erros. Em Évora repararam que havia uma mancha de gasóleo no chão. Devia haver um tubo roto. Desde que estacionaram o carro em Évora, o mesmo ali ficou, não voltaram a circular. Na empresa disseram que podia ir para tribunal, mas que não ia ver o dinheiro de volta. Falaram com um D. O comercial bloqueou o número da reclamante e não atendeu chamadas. A reclamante quer o dinheiro de volta. O veículo tem um papel que admite a circulação, mas durante muito tempo não estava em nome da reclamante. Deixou um papel assinado para passar para seu nome. Recebeu no dia anterior à audiência arbitral notificação das finanças para pagar IUC, de onde depreende que agora o carro já está em seu nome. Pelo que pode apurar, o carro está em seu nome desde o dia 20 de março de 2024. Tirou uma certidão permanente automóvel. Ainda não recebeu o livrete, mas admite que isso possa ter a ver com a circunstância de ter alterado, entretanto, a sua morada. A reclamante tinha dito que não queria que o carro ficasse em seu nome porque não queria ficar com o carro. Foi perfeitamente clara a reclamar os defeitos e a dizer que assim não queria o carro. Foi uma situação que causou muito constrangimento. Está a pagar o crédito que pediu para comprar o carro e não está a usufruir do carro. Pagou pelo carro 3600,00 eur. Paga 105,00 eur de prestação do empréstimo. O crédito julga que é de 5 anos. Pagou o seguro de um ano. O senhor nunca chegou a enviar novas matrículas. Continua a estar com outras matrículas que não são as do veículo. Sabe qual é a matrícula verdadeira até porque já tem a informação do registo. É um Peugeot 307. Houve impacto psicológico e financeiro. O carro está na via pública.

A testemunha E vive em união em união de facto com a reclamante. Em setembro de 2022 foram ver o veículo pela primeira vez. Pagaram 400,00 eur de sinal. Disseram que arranjavam o que tivessem de arranjar. Viram no OLX. Gostaram do carro. Não experimentaram porque tinha a embraiagem estragada, mas o vendedor disse que arranjava. Ficou por escrito a lista de problemas do carro que o vendedor se obrigou a arranjar. O sinal acresceu ao preço, coisa que não estavam muito à espera. O stand tinha muito carros desportivos e de luxo. Acharam que tinha credibilidade e confiaram. Deram o sinal e foram embora. Na semana a seguir ligaram a dizer que o carro estava pronto e que podiam ir buscar. Foram no dia 1 de outubro. Estava um senhor que não era o vendedor. Acharam tudo muito apressado. Não chegaram a conhecer o dono da empresa. A pessoa que os recebeu no dia 1 de outubro era uma espécie de ajudante do vendedor. Pagou 3200,00 eur mais os 400,00 eur que já tinha pago anteriormente a título de sinal. Saíram, foram atestar o carro à W, quase 100,00 eur de gasolina. Na ponte acendeu a luz de óleo e a luz de stop. Abrandou e assim que saíram



**ARBITRAGEM DE CONSUMO**

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



**RAL**

**CENTROS  
DE ARBITRAGEM**

da ponte encostaram. Viram o nível do óleo, estava bem. Mas a seguir o carro não ligava. Compraram cabos de bateria. Um senhor que passava encostou os cabos e conseguiram por o carro a funcionar. Antes de sair da estação de serviço repararam que as matrículas não correspondiam com o documento que tinham. Tinha um documento que autorizava a circulação durante 30 dias enquanto o carro não era colocado em nome da reclamante. A reclamante fez seguro do carro. Não acionaram o seguro devido ao problema das matrículas, entenderam que o reboque se recusaria a levar o carro. Decidiram seguir caminho. Quando ligou as luzes, estavam totalmente descoordenadas, ligava-se o pisca, desligavam todas as luzes. No dia seguinte, uma mancha de combustível no chão... A ponte foi a Vasco da Gama. Do stand só respondiam a mensagens, não atendiam os telefones. Depois de parar o carro em casa, já não voltou a trabalhar. Neste momento o carro está no mesmo sítio, parqueado. Só mexeram uma vez por empurrão um dia que fizeram obras na rua. Já o lavaram e limparam. A reclamante não recebeu o livrete. No dia 3 de outubro de 2022 ligou para o D a manifestar o desagrado e a pedir a devolução do dinheiro. O D disse que não devolvia nada. Que fosse para tribunal, que fechava o stand e que ia para outro lado. Entretanto, o Senhor Leandro bloqueou os números e não conseguiram mais falar com ele. O combustível no chão tem a ver com uma fuga no depósito, segundo crê. Na vida da reclamante foi uma situação com muito impacto. Ficaram sem dinheiro e sem veículo. Só têm o carro da testemunha. Quando o carro da testemunha falha, já lhe aconteceu não conseguir ir trabalhar. A reclamante pediu um empréstimo para pagar o carro, mas não sabe exatamente qual a duração do crédito.

A testemunha F é padrasto da reclamante, ou melhor, vive em união de facto com a mãe da reclamante. Deu boleia à reclamante quando veio levantar o carro. Foi ao stand, ficou um pouco à espera para tratar de pagamentos e papelada. Sabe que pagaram 3600,00 eur. Estava um empregado, deu os documentos do carro. Entretanto foram de volta para o Alentejo. No caminho, a reclamante ligou à mãe a dizer que o carro tinha uma avaria. E que iam encostar. O carro depois não quis pegar. Tiveram de comprar cabos e seguiram viagem com uma série de luzes acesas. Acabaram por chegar a Évora sempre “com o coração nas mãos” com receio de que o carro não aguentasse. Pararam o carro e entraram em contacto com o stand. O carro ficou parado no local. Foi uma situação muito desagradável para a reclamante. Pagou o bem para usufruir do mesmo, que era necessário, mas não retirou nenhum partido porque o carro está lá parado.

A testemunha G é mãe da reclamante. Foi ao stand e conheceu-o no dia da compra. A filha foi para lá no carro da reclamante. Depois a filha viria de volta com o carro novo. Disseram o que tinham melhorado no carro. Não estava o gerente. Estavam dois rapazes, fizeram o pagamento por multibanco. Pagaram 3600,00 eur mas na altura não foi dada fatura. Ficou apenas com o comprovativo do banco da transferência. Depois da ponte Vasco da Gama, o carro ficou com luzes, pararam, ainda ligaram a alguém do stand. Conseguiram pô-lo em funcionamento e levaram-no até ao destino (Évora). Quem ia a conduzir era o companheiro da filha. Em Évora já não estava com a filha. O carro estava sempre a dar problemas, estacionaram-

**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



no. Desde esse dia o carro ficou parado. Ligaram às pessoas do stand. Ninguém o foi buscar. As matrículas estavam incorretas, estavam colocadas matrículas que não eram as verdadeiras do carro. Foi uma situação muito desagradável para a filha, tem doença autoimune, tem ataques de pânico, começou a ver que havia imensas queixas no portal da queixa, ficou aflita.

#### Fundamentação jurídica

A matéria em apreço é regulada pelo Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro. Este diploma regula as obrigações de conformidade a que devem obedecer os bens que são vendidos a consumidores, bem como as consequências da falta de conformidade.

Em primeiro lugar, deve referir-se que o diploma se aplica a bens usados, como resulta do respetivo art. 2.º, al. c), ponto i., não havendo qualquer outro artigo que exceção esses bens do seu âmbito de aplicação, sem prejuízo da existência de regras específicas quanto a questões particulares.

Depois, regista-se que a existência de desconformidade é inequívoca, fruto dos factos dados como provados, designadamente em função do acendimento das luzes que assinalam o mau funcionamento da viatura, da circunstância de o motor não funcionar salvo mediante utilização de cabos de bateria ou do impacto da ligação do “pisca” no restante sistema de iluminação do veículo. Nos termos do art. 7.º, n.º 1, al. d) do Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro, verifica-se falta de conformidade objetiva quando o bem não possui 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. Acresce a questão relativa às chapas de matrícula aplicadas que não correspondem à matrícula do carro. A reclamada estava obrigada a entregar o veículo vendido em condições que permitissem à reclamante circular na via pública em cumprimento das regras que presidem a essa circulação, sob pena de incorrer, como incorreu em incumprimento manifesto do contrato.

Resta apurar as consequências da falta de conformidade e do incumprimento da reclamada. O art. 15.º, n.º 1, al. c) do Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro, confere ao consumidor o direito de resolver o contrato, ou seja, devolver o bem e exigir a devolução do preço pago. Por outro lado, o art. 16.º do mesmo diploma estabelece que nos casos em que a falta de conformidade se manifeste no prazo de 30 dias após a entrega do bem, o consumidor pode solicitar a imediata substituição do bem ou a resolução do contrato. Ou seja, a reclamante pode, sim, resolver o contrato, dado que a falta de conformidade se manifestou nos 30 dias seguintes à entrega do bem.

Por último, quais as consequências da resolução do contrato? Fruto da resolução do contrato, a reclamante está obrigada a devolver os bens à reclamada, devendo os custos da devolução ser integralmente suportados pela reclamada. A reclamada, por seu turno, fica obrigada a



**ARBITRAGEM DE CONSUMO**

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



reembolsar a reclamante do preço pago pelo bem, após a sua receção ou de prova do seu envio. O prazo para reembolso do preço e dos custos da devolução do bem é de 14 dias a contar da devolução do bem à reclamada (art. 20.º do Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro).

#### Decisão

Nestes termos e com base nos fundamentos expostos, julga-se a reclamação totalmente procedente por provada e condena-se a reclamada a pagar à reclamante a quantia de 3.600,00 eur (três mil e seiscentos euros), acrescida das despesas de devolução do bem (que serão liquidadas, se necessário, em sede de execução desta decisão), no prazo de 14 dias a contar da entrega do bem pela reclamante à reclamada.

Notifique-se.

Braga, 15 de maio de 2024

O Juiz-Árbitro

**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