

DECISÃO ARBITRAL

Identificação das partes

Reclamante: A.

Reclamada: B.

Exposição do litígio

Mediante pedido submetido ao CNIACC no dia 18 de março de 2024, a reclamante recorreu à arbitragem para dirimir o conflito atinente à reparação de um veículo automóvel.

Segundo a reclamante, a mesma recorreu aos serviços da reclamada no sentido de providenciar pela reparação no motor de um veículo automóvel. Quando foi levantar o veículo, o mesmo apresentava um ruído e vibração que considerou serem estranhos, mas o senhor que a atendeu explicou que esse barulho estava relacionado com o mau estado do catalisador. Quando saíram da oficina, verificaram o nível do óleo, que estava regular. Quando pediram a intervenção de outros mecânicos sobre o problema do ruído e da vibração, verificaram que o carro estava sem óleo, o que considerou difícil de compreender porque só tinha percorrido um trajeto de cerca de 50 kms entre as Meirinhas e Coimbra. Foi-lhe dito também que o motor que a oficina tinha instalado era usado, sendo certo que a indicação que tinha da reclamada era a de que iria ser instalado um motor novo. Por outro lado, a montagem do motor apresentava incorreções. A reclamada queixa-se também de ter apresentado o carro para reparação com uma bateria nova e de o mesmo lhe ter sido devolvido com uma bateria velha. A reclamada pediu então uma verificação ao estado do veículo por parte do concessionário oficial da marca. Desse diagnóstico resultou fuga grave de combustível e óleo, colocação de velas não adequadas às características do veículo, fichas fixas com parafusos e bateria totalmente esgotada. Foi também referido que o carro não deveria circular. A reclamante pretende que lhe seja devolvido o valor que pagou pela reparação.

A reclamada deduziu oposição essencialmente alegando que sempre esteve disponível para verificar o problema e, se necessário, corrigi-lo, tendo informado a reclamante, em resposta a um email recebido com denúncia de defeitos, que ali se poderia dirigir no horário de expediente habitual.

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 a reclamante e duas testemunhas por esta apresentadas. 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) A reclamada dedica-se à reparação de viaturas automóveis.
- B) A reclamante recorreu à reclamada no sentido de providenciar pela compra e instalação de um motor na viatura de marca X, modelo Y e matrícula Z.
- C) À instalação do novo motor correspondeu a emissão e entrega à reclamante da fatura da reclamada n.º FTC A/52, de 20 de outubro de 2023, no valor de 1.546,11 eur (mil quinhentos e quarenta e seis euros e onze cêntimos), valor que a reclamante pagou.
- D) O carro foi devolvido à reclamada com recomendação para realização de revisão e verificação do funcionamento do catalisador / escape.
- E) Na ocasião em que o veículo foi levantado das instalações da reclamada, o nível do óleo foi verificado e estava normal.
- F) Na ocasião referida em E), o veículo apresentava um ruído e vibrações anormais em funcionamento.
- G) O técnico da reclamada que acompanhou o levantamento da viatura informou que o referido em F) estava relacionado com o mau funcionamento do catalisador e que essa situação deveria ser verificada.
- H) No regresso da localidade de Meirinhas para Coimbra, acendeu uma luz no painel de instrumentos indicando falha de funcionamento.
- I) Devido ao referido em H), a reclamante contactou telefonicamente a reclamada, tendo esta reiterado que essa questão estava relacionada com o catalisador.



- J) Uma vez chegada a Coimbra, a reclamante constatou que o carro não tinha óleo e que a bateria que se encontrava instalada (velha e gasta) era diferente daquela de que viatura dispunha quando foi entregue ao cuidado da reclamada (nova).
- K) A reclamada solicitou que fosse feito um diagnóstico ao estado da viatura junto de um concessionário oficial da marca X.
- L) Dessa verificação resultou a constatação da existência de fuga grave de combustível e óleo e bateria totalmente esgotada, com a indicação de que a viatura não podia circular; resultou igualmente que as velas instaladas não eram as apropriadas para as características do veículo e que havia fichas fixadas com parafusos (procedimento que não é correto).
- M) O diagnóstico referido em K) implicou o pagamento de 339,97 eur (trezentos e trinta e nove euros e noventa e sete cêntimos).
- N) O reportado em L) é devido à intervenção da reclamada.
- O) No dia 30 de outubro de 2023, a reclamante enviou uma mensagem de correio eletrónico à reclamada em que dava nota do referido em J) e L).
- P) A reclamada respondeu ao referido em O) no dia 2 de novembro de 2023, pela mesma via, informando que a oficina estava aberta ao público para todos os esclarecimentos e para verificação de eventuais desconformidades da responsabilidade da reclamada.

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

Fundamentação relativa aos factos provados

Os factos provados A) a C) resultaram do documento de fatura de fls 29. O facto provado D) resultou do documento folha de serviço de fls 30. Os factos provados K), L) e M) resultaram da documentação da B de fls 31 a 33. Finalmente, os factos provados O) e P) resultaram dos emails de fls 26 e segs.

Relativamente aos factos não anteriormente especificados, foram igualmente valorados os depoimentos das testemunhas.

A testemunha C referiu que conheceu a empresa através do Facebook e tinha boas referências de pessoas ligadas à área – ex-colegas que vendem lubrificantes. O preço e os detalhes do negócio foram acordados pela testemunha através do Facebook / Messenger. A intervenção no carro era de reparação do motor. Verificaram que a reparação não era viável e pediram o preço de um motor. Entretanto, o preço que tinha sido dado era para o motor de um modelo anterior. Reformularam o preço e o preço cobrado foi o combinado e foi pago. Correu mal porque quando saíram da oficina o carro vibrava, disseram que era o catalisador, mas que aquela oficina não



vendia catalisadores. Passados 10 kms a luz do motor acendeu. Ligaram para a oficina e disseram que era normal devido ao catalisador. Antes de sair da oficina, os níveis de óleo e pressão foi verificado pela testemunha e estava tudo bem. A oficina disse para seguir viagem que a luz ia desaparecer depois de mudarem o catalisador. A filha do proprietário verificou nesse dia que o carro não tinha óleo. A testemunha acha que é anormal o óleo ter desaparecido em 50 kms. Não havia óleo no chão. A filha da proprietária diz que ia reclamar e pedir a devolução do dinheiro. Foi a reclamante que pagou a reparação e a fatura ficou em nome dela. Foi a testemunha que levantou a carro na oficina. Foi a testemunha que arranjou o negócio e acompanhou toda a reparação. A oficina nunca o contactou, o que a testemunha acha estranho. O conteúdo da conversa no Messenger com a oficina desapareceu integralmente. Era uma conversa com as características do carro e com a combinação do preço para reparação.

A testemunha D é filha da dona do carro. Não conhecia nem nunca teve contacto com a oficina. É prima da reclamante. Não reside em Portugal e normalmente trabalha fora do país. A E e a mãe da reclamante vivem em Coimbra. A mãe não consegue gerir este tipo de situações sozinha. A prima ajudou a resolver a situação. A intervenção da testemunha foi de ir levantar o carro à oficina com a testemunha F. Foram os dois. No dia em que foram levantar o carro estava a dona da oficina. Colocou o carro a funcionar e notaram a vibração, mas foi-lhes dito que era do catalisador, não estava em condições. Era normal. O catalisador não foi logo reparado porque a oficina disse que não fazia esse tipo de serviço. Aconselharam a fazer a substituição. Levaram o carro para casa. A dona da oficina até chamou o marido, que também é mecânico na oficina, e explicou o problema. Passados uns kms acendeu a luz de avaria do motor. Ligaram para a oficina e foi-lhes dito que era normal e tinha a ver com o catalisador. A oficina é nas Meirinhas e a casa é Ceira, Coimbra. Foi a viagem que fizeram. Não voltaram a mexer no carro. O ruído e a vibração eram muito grandes. Chegados a casa não havia óleo no motor e não havia óleo no chão. O nível do óleo foi verificado quando saíram da oficina e estava tudo correto. Chamaram um mecânico conhecido lá a casa. Abriu o capô e perceberam que havia parafusos em sítios pouco habituais para o efeito. Disseram então que as vibrações não tinham nada a ver com catalisador. Contactou a Deco. A Deco disse para fazer reclamação no livro de reclamações. Aconselharam a fazer peritagem em oficina da marca. Foram a B em reboque. A B emitiu um relatório dizendo que as velas colocadas não era as adequadas, que havia fugas de óleo e combustível, fichas fixas com parafusos o que não é correto, não podia circular devido a fuga de combustível. Segundo a testemunha, estes problemas foram consequência da intervenção da reclamada. Na reclamada retiraram o motor existente e colocaram um novo motor (usado). Estavam a contar que, mesmo sendo um motor usado, o mesmo estivesse em condições até porque a fatura refere garantia de 1 ano para condições normais de uso. O carro foi para a oficina com uma bateria praticamente nova e veio com outra. A substituída tinha sido comprada há muito pouco tempo. Viram pela marca, a marca é diferente. Apesar do concelho da Deco, antes de fazer a reclamação no livro de reclamações, enviaram um email à oficina. Descreveu o problema e pediu a devolução do dinheiro. Eles responderam a dizer para lá irem que estavam disponíveis para fazer a verificação.

Como a testemunha não confiava no que estavam a dizer pediu a peritagem à B. A empresa não estava registada no livro de reclamações online. Fez queixa na Asae. Na Asae é que falaram no centro de arbitragem. A reparação terminou em outubro de 2023 e terá tido início em setembro (o carro avariou em agosto).

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.

A título de primeira observação, refira-se que o diploma é aplicável à venda de bens novos, assim como à venda de bens usados, como resulta dos respetivos arts. 12.º, n.º 3 ou 13.º, n.º 3. Por outro lado, não releva para este efeito a circunstância de a desconformidade estar relacionada com o bem em si mesmo ou com a sua instalação. Nos termos do art. 9.º, considera-se existir falta de conformidade quando a mesma resulta de instalação incorreta desde que a instalação seja assegurada pelo profissional.

Face à matéria de facto dada como provada é inequívoco que o fornecimento e instalação do motor patenteia falta de conformidade, designadamente considerando o teor do art. 7.º, n.º 1, al. d) à luz do qual o bem deve possuir 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. A circunstância de haver uma fuga de óleo e combustível, bem como a circunstância de ter sido indevidamente trocada a bateria, demonstram bem a desconformidade reportada pelo reclamante, sendo certo que essa desconformidade é diretamente imputável à atuação da reclamada.

Outra questão diz respeito a saber se a reclamante tem direito à resolução do contrato ou se, pelo contrário, estava obrigada a levar o veículo ao encontro da reclamada no sentido de ser esta a diagnosticar e reparar os problemas reportados. Quanto a este aspeto, deve sublinhar-se o teor do art. 16.º do Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro. À luz deste preceito, se a desconformidade se manifestar no prazo de 30 dias após a entrega do bem, o consumidor pode resolver o contrato. Compreende-se que assim seja dado que um defeito grave e prematuro é suscetível de minar a confiança do consumidor no desempenho do profissional e na respetiva confiabilidade quanto à capacidade para repor o estado de conformidade. Ou seja, o momento em que aparece a desconformidade é determinante do ponto de vista do direito à resolução e o art. 16.º constitui norma especial em relação aos restantes artigos que regulam o direito à resolução do contrato, facilitando-a. Nos termos dos arts. 20.º, n.os 4, al. b) e 5 do diploma que tem vindo a ser referido, a resolução obriga o profissional / vendedor (aqui a reclamada) a devolver o preço pago.

Nessa medida, a reclamação deve ser julgada totalmente procedente.

Nestes termos e com base nos fundamentos expostos julga-se a reclamação totalmente procedente e condena-se a reclamada a pagar à reclamante a quantia de 1.546,11 eur (mil quinhentos e quarenta e seis euros e onze cêntimos), acrescida de juros à taxa legal cível desde a data de notificação da sentença até efetivo e integral pagamento.

Notifique-se.

Braga, 30 de maio de 2024

O Juiz-Árbitro