

Proc. n.º 2178/2023

DECISÃO ARBITRAL

Identificação das partes

Reclamante: A

Reclamada: B

Exposição do litígio

Mediante pedido submetido ao CNIACC no dia 6 de outubro de 2023, o reclamante recorreu à arbitragem para dirimir o conflito atinente à compra de um motor usado.

Segundo o reclamante, no dia 26 de fevereiro de 2023, adquiriu através do sítio de internet da reclamada um motor usado tendo pago 1591,01 eur. A instalação foi paga por si e efetuada num mecânico também selecionado por si e custou 530,01 eur. Depois de instalado constatou que o motor apresentava um dano na bomba injetora. A reparação do problema foi orçamentada em 578,10 eur. O reclamante pretende a reparação do item defeituoso ou a devolução do valor que pagou acrescida das despesas em que incorreu (designadamente a montagem e desmontagem do motor e prejuízo decorrente de não ter podido utilizar o veículo).

A reclamada deduziu oposição. Reconheceu a queixa do cliente e alegou que lhe facultou duas alternativas para resolução do problema. Uma delas passava por pagar 300,00 eur. A outra passava por substituir o motor por outro (neste caso procederiam ainda ao pagamento de 150,00 eur correspondente ao designado “seguro em garantia”). Alegou ainda que as condições contratuais excluem em qualquer caso o pagamento de qualquer tipo de mão de obra para montagem e desmontagem do motor, salvo no que se refere ao “seguro em garantia”).

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 16 de janeiro de 2024, diligência a que compareceram a reclamante e a reclamada. 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 é uma sociedade comercial anónima que se dedica à compra e venda de componentes automóveis usados, sendo a venda efetuada através do sítio de internet de que dispõe para o efeito.
- B) No dia 26 de fevereiro de 2023, o reclamante adquiriu à reclamada um motor usado para um veículo de marca L e modelo F.
- C) Pela compra, o reclamante pagou 1.591,01 eur.
- D) Devido à compra, foi emitida pela reclamada a fatura n.º FT da qual consta o seguinte: “c/ 12 meses de garantia, mão de obra excluída”.
- E) A compra foi efetuada através do sítio de internet referido em A).
- F) A montagem do motor foi feita no estabelecimento de mecânica detido por M e custou 530,01 eur.
- G) A instalação foi paga pelo reclamante e foi o reclamante que selecionou o estabelecimento onde a mesma foi feita.
- H) A montagem do motor foi efetuada em abril ou maio de 2023.
- I) Depois de montado, o motor evidenciou problemas de funcionamento relacionados com a avaria na respetiva bomba injetora.
- J) A reclamação do defeito foi efetuada por mensagem de correio eletrónico enviada em 3 de maio de 2023.
- K) A reparação da bomba injetora foi orçamentada pelo reclamante por recurso a uma oficina especializada situada em Abrantes e o valor do orçamento é de 578,10 eur.
- L) Para obtenção do orçamento referido em I), o reclamante deslocou-se entre a sua residência em .. e Abrantes, com o que percorreu uma distância de 100 kms (ida e volta).
- M) O orçamento referido em I) foi solicitado pela reclamada no dia 22 de maio de 2023 no sentido de aferir a resposta à reclamação de defeito efetuada pelo reclamante.
- N) Entre o reclamante e a reclamada foi estipulado que em caso de acionamento da garantia, a reclamada se obrigava a pagar a quantia fixa de 150,00 eur para efeitos de cobertura dos custos de mão de obra (designadamente montagem e desmontagem).



- O) A estipulação referida em N) resulta das condições gerais do negócio, pré-elaborados pela reclamada e aceites pelo reclamante através do sítio de internet em que seleciona uma opção do tipo “tomei conhecimento e aceito”.
- P) As condições gerais foram igualmente enviadas pela reclamada ao reclamante por mensagem de correio eletrónico.
- Q) Com a montagem do motor foi feita a troca de correias, bomba de água e termostato.

Não resultaram provados ou não provados outros factos com relevância para a decisão da causa.

Fundamentação relativa aos factos provados

Resultam do acordo das partes os factos provados A) a E), G) e O) a Q). Os factos provados F), G) e H) resultaram do documento de fls 6 (fatura de montagem). Os factos K), L) e M) resultaram do documento de fls 7 (orçamento de reparação). Os factos provados J) e M) resultaram do documento de fls 11 e seguintes (mensagens de correio eletrónico). O facto provado Q) resultou do documento junto pelo reclamante no dia 17 de janeiro de 2024.

Para prova dos factos provados, designadamente os não mencionados anteriormente, foram ainda considerados o depoimento da testemunha da reclamada e as declarações de parte do reclamante.

A testemunha P trabalha na reclamada desde 2018. Segundo o respetivo depoimento, a reclamada vende produtos online, através de um site. Trata-se de peças usadas. Qualquer utilizador acede ao site e pesquisa a peça que necessita, tipo de peça, referência, ou até com o apoio da matrícula. O site não se responsabiliza pela compatibilidade da peça com a viatura. O cliente é que tem de validar a compatibilidade, com a referência do construtor ou com o n.º de chassis. Ao adicionar uma peça ao carrinho de compras e ao fazer o pagamento, o comprador confirma que toma conhecimento e aceita as condições gerais de venda. O cliente recebe um email com a fatura também com os termos e condições. O utilizador tem conhecimento das regras da compra e venda e aceita-os. De acordo com os termos e condições, não há garantia para mão de obra bem como a eventual viatura de substituição. A garantia só pode ser invocada se forem montados num profissional, uma oficina, não pode ser um particular a montar. No caso trata-se de um motor. De acordo com os termos e condições, há alíneas só para motores. Há passos obrigatórios para acionar a garantia – é necessário efetuar a troca da correia de distribuição e a bomba de água para o termostato. A empresa comercializa motores usados, podem já estar armazenados há algum tempo, a empresa não tem informação quanto à manutenção a que os motores foram submetidos no seu histórico. Estas substituições são muito importantes para que o motor possa funcionar regularmente. Este motor foi comprado



em 26 de fevereiro de 2023. Foi instalado

em maio de 2023 (a avaliar pela fatura de montagem). Da fatura de montagem, da sua leitura, não resulta que tenha havido substituição da correia de distribuição. A mão de obra diz respeito à montagem e desmontagem das peças. Se essa montagem desmontagem ocorrer no âmbito do acionamento da garantia há um seguro de 150,00 eur. Este valor ajuda a compartilhar as despesas de desmontagens. O valor dos 150,00 eur é pago pela B ao cliente. Esta indicação está no site.

O reclamante confirmou que adquiriu à B um motor. Eles tinham várias opções no site e o reclamante optou pelo mais caro por ser aquele que oferecia melhores condições. Comprou no dia 26 ou 28 e foi entregue em março. O motor foi montado em final de abril. Depois de ser montado o carro foi entregue ao reclamante e o seu funcionamento era irregular. Ralenti inconstante, falhava. Disseram-lhe na oficina que havia um problema na bomba injetora. A B pediu um vídeo e a fatura. Foi mudada a correia de distribuição e bomba de água. Estes artigos foram comprados pelo reclamante e montados na mesma oficina que montou o motor. Deslocou-se de propósito a Abrantes a uma oficina especialista em injetores (50 kms) para pedir o orçamento pedido pela B. Leu os termos e condições no site. Recebeu os termos e condições quando recebeu a fatura. Sabia que era obrigado a substituir a correia de distribuição e o próprio mecânica que fez a montagem recomendou isso mesmo. Sabia da questão relativa ao seguro. A fatura de montagem é de maio, mas a montagem ocorreu em abril. Foi-lhe proposto substituir o motor, mas não aceitou porque tinha de pagar montagem e desmontagem novamente. Não foi a um sítio mais perto para pedir orçamento porque só em Abrantes é que há oficinas especialistas em bombas injetoras, Abrantes era o mais perto, a B pediu orçamento de oficina especializada.

Fundamentação jurídica

A questão que aqui se discute é regulada pelo Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro, que regula os direitos do consumidor na compra e venda de bens. Dando-se como adquirida a verificação de uma desconformidade no bem vendido, importa apurar quais os concretos direitos que o consumidor pode acionar e qual a extensão desses direitos.

Nos termos do art. 15.º do já referido diploma, em caso de falta de conformidade do bem, o consumidor tem direito à reposição da conformidade, através da reparação ou da substituição do bem, redução proporcional do preço ou resolução do contrato. O reclamante pede a reparação do bem ou a resolução do contrato.

Como resulta da leitura do art. 15.º, o reclamante tem efetivamente direito à reparação. Para efeitos de reparação, o consumidor deve disponibilizar os bens, a expensas do profissional. A reparação do bem é efetuada a título gratuito, num prazo razoável a contar do momento em que o profissional tenha sido informado pelo consumidor da falta de conformidade e sem grave inconveniente para o consumidor, tendo em conta a natureza dos bens e a finalidade a que o consumidor os destina. 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. Em caso de reparação, o bem reparado beneficia de um prazo de garantia adicional de seis meses por cada reparação até ao limite de quatro reparações, devendo o profissional, aquando da entrega do bem reparado, transmitir ao consumidor essa informação. Quando a reparação exigir a remoção do bem que tenha sido instalado de uma forma compatível com a sua natureza e finalidade antes de a falta de conformidade se ter manifestado, a obrigação do profissional abrange a remoção do bem não conforme e a instalação de bem reparado, a suas expensas, tudo como resulta do art. 18.º do Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro.

A cláusula contratual segundo a qual a reclamada só responde até ao limite de 150,00 eur por tudo quanto se refira a mão de obra será válida? Não é. Com efeito, nos termos do art. 51.º do Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro, sem prejuízo do regime das cláusulas contratuais gerais, é nulo o acordo ou cláusula contratual pelo qual se excluam ou limitem os direitos do consumidor previstos no presente decreto-lei, sendo aplicável à nulidade o disposto nos n.os 2 e 3 do artigo 16.º da Lei n.º 24/96, de 31 de julho, na sua redação atual. Ou seja, nada impede que as partes contratualmente disponham que, no âmbito do contrato de compra e venda, as despesas de instalação correm por conta do consumidor. Mas as partes não podem estabelecer limitações à responsabilidade do reclamante em caso de falta de conformidade. O que significa que o reclamante tem direito à reparação pedida nas exatas condições previstas pelo art. 18.º do Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro.

Do mesmo modo, o consumidor tem direito à resolução do contrato. Com efeito, tendo a reclamada recusado a reparação, a resolução é viável determinando a obrigação de o consumidor devolver os bens ao profissional, a expensas deste, a obrigação de o profissional reembolsar o consumidor do preço pago pelos bens e a obrigação do profissional efetuar o reembolso dos pagamentos através do mesmo meio de pagamento que tiver sido utilizado pelo consumidor na transação inicial, salvo havendo acordo expresso em contrário e desde que o consumidor não incorra em quaisquer custos como consequência do reembolso. O reembolso deve ocorrer no prazo de 14 dias a contar da data em que a reclamada for informada da decisão de resolução do contrato, o profissional deve reembolsar o consumidor de todos os pagamentos recebidos, incluindo os custos de entrega do bem, tudo conforme resulta do art. 20.º do Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro.

E o que dizer do pedido de indemnização formulado pelo reclamante? Quanto a este aspeto, os factos dados como provados não revelam situações tão graves que justifiquem arbitrar um valor a título de indemnização por danos, razão pela qual este pedido deve improceder.

Decisão

Nestes termos e com base nos fundamentos expostos, julga-se a reclamação parcialmente procedente e condena-se a reclamada a, em alternativa e competindo a escolha ao reclamante:



ARBITRAGEM DE CONSUMO

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



- i. Proceder à reparação do bem nas exatas condições que resultam do art. 18.º do Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro, designadamente a título gratuito, em prazo não superior a 30 dias e com prazo de garantia adicional de seis meses, com despesas por conta da reclamada;
- ii. Conceder na resolução do contrato nas exatas condições que resultam do art. 20.º do Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro, designadamente, com despesas de devolução do bem a cargo da reclamada e reembolso integral, no prazo de 14 dias, de tudo quanto o reclamante tiver pago.

Notifique-se.

Braga, 31 de janeiro de 2024

O Juiz-Árbitro

Nuno Duarte Abranches Pinto

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