

DECISÃO ARBITRAL

Identificação das partes

Reclamante: A

Reclamada: B

Exposição do litígio

Mediante pedido submetido ao CNIACC no dia 7 de janeiro de 2024, o reclamante recorreu à arbitragem para dirimir o conflito atinente à compra de veículo automóvel usado.

Segundo o reclamante, o mesmo adquiriu um carro no estabelecimento da reclamada e foi surpreendido com problemas e defeitos de índole diversa. Logo momentos após ter saído do stand pôde constatar que a chave que lhe foi facultada só fechava a porta de acesso ao lugar do condutor e não as restantes. O mesmo é válido para o não funcionamento da mola do elevador da porta da mala. Face a estes defeitos, o reclamante decidiu levar o carro a um mecânico da sua confiança muito experiente em veículos da marca do adquirido. Esse mecânico transmitiu-lhe que o escape estava na iminência de cair. Transmitiu ainda que a cabeça do motor estava com uma fuga de óleo e suja com vestígios dessa fuga. As reparações necessárias e prementes foram orçamentadas em 600,00 eur. Contactada a reclamada, a mesma pediu que o carro lhe fosse apresentado para verificação dos problemas e reparação. O reclamante vem pedir a devolução do que pagou no sentido de dar sem efeito o negócio.

A reclamada deduziu oposição essencialmente alegando que o reclamante conhecia o estado do carro e foi informado das vicissitudes inerentes ao seu funcionamento. Mais alegou que nunca houve reclamação de quaisquer defeitos pelo reclamante.

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, a reclamada e uma testemunha apresentada pelo 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.



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 usados e dispõe de um estabelecimento na cidade de Fátima.
- B) No dia 13 de novembro de 2023, o reclamante adquiriu à reclamada o veículo de marca Renault, modelo Clio e matrícula X.
- C) Pela compra referida em B), o reclamante pagou à reclamada a quantia de 3.910,00 eur.
- D) Devido à compra referida em B), a reclamada emitiu ao reclamante a fatura n.º 34 23/27, com data de 13 de novembro de 2023.
- E) Devido à compra referida em B), a reclamada entregou ao reclamante um documento denominado “Declaração de Circulação”, com data de 11 de novembro de 2023, para efeitos de utilizar a viatura durante 60 dias enquanto dos documentos da viatura não constasse o reclamante como dono.
- F) No dia 21 de novembro de 2023, o reclamante enviou à reclamada uma carta registada com aviso de receção com o objetivo de denunciar os defeitos apresentados pela viatura.
- G) A carta foi recebida no dia 22 de novembro de 2023.
- H) A reparação dos defeitos apresentados pela viatura foi orçamentada em 721,85 eur, IVA incluído, de acordo com o orçamento da C.
- I) O reclamante celebrou contrato de seguro obrigatório de responsabilidade civil tendo por objeto a viatura referido em B) tendo procedido ao pagamento de 167,63 eur.
- J) A viatura referida em B) tem data de primeira matrícula em 2007.
- K) No próprio dia em que adquiriu a viatura, o reclamante constatou que a chave que lhe foi entregue pela reclamada só funcionava para abrir e fechar a porta do condutor, circunstância de que não tinha sido informado.
- L) Também no próprio dia em que adquiriu a viatura, o reclamante pode constatar que a mola de abertura da porta da mala não funcionava (não retinha a porta aberta), circunstância que era conhecida da reclamada e que não foi informada ao reclamante.
- M) Entre o dia 13 de novembro de 2023 e o dia 21 de novembro de 2023, o reclamante contactou uma oficina no sentido de diagnosticar o estado da viatura.



- N) Na sequência do referido em M), o reclamante foi informado que o escape da viatura estava na iminência de cair e que a cabeça do motor apresentava sinais de óleo, o que indicava fuga suscetível de colocar em causa a preservação da integridade do motor.
- O) O reclamante adquiriu e suportou o custo da obtenção de novas chaves para a viatura.
- P) Quando foi telefonicamente informado do referido em K) a N), a reclamada sugeriu que o reclamante lhe apresentasse a viatura para verificação dos defeitos e eventual reparação em oficina indicada pela própria reclamada.

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

Fundamentação relativa aos factos provados

O facto provado A) resulta do acordo das partes. Os factos B), C) e D) resultaram do documento de fatura de fls 29. O facto provado E) resultou da declaração de fls 26 e os factos provados F) e G) resultaram dos registos postais de fls 37 e 38. O facto provado H) resultou do orçamento de fls 39 e o facto provado I) resultou dos documentos da AGEAS de fls 45 e segs. O facto provado J) resultou do documento do veículo, designadamente documentos de seguro e documento relativo ao IUC (fls 44).

Foram ainda consideradas as declarações de parte do reclamante e o depoimento da testemunha por este apresentada.

O reclamante reportou que só havia uma chave e estava danificada. Mandou arranjar a chave. Arranjou uma e mandou fazer outra nova. Logo no próprio dia foi à zona do santuário e percebeu logo que algo não estava bem. Trancava uma porta e não trancava as outras. Isto foi uma hora depois de ter saído do stand, ligou à reclamada a expor a situação e a reclamada disse que se resolvia facilmente, mas não conseguiram resolver. Quando fez a chave o carro ficou a trancar. Mas logo nesse dia da compra verificaram que a mala do carro tinha a mola partida (não se tinham apercebido disso porque tinha sido a reclamada a abrir a mala). O visor está danificado. Falou com um mecânico credenciado que tinha trabalhado na Renault para verificar o estado do carro. Ele pôs o carro no elevador, reparou que estavam a cair pingos de óleo no chão e verificaram que a junta estava cheia de óleo e com óleo a pingar. O escape também estava partido em dois apoios e estava em vias de cair. O mecânico disse que tinham de ver o problema do óleo e que tinha de ser reparado o escape. Ligou ao D a expor a situação e ele não se mostrou minimamente interessado em resolver. Que tinha de ser na sua oficina que era do seu conhecimento. No entender do reclamante já não havia confiança para ir arranjar onde o D queria que fosse. Entende que essas questões deveriam ter sido verificadas pelo D antes de pôr o carro à venda. O reclamante ainda sugeriu arranjar ele em oficina da sua confiança e depois enviava a fatura correspondente ao orçamento. O D recusou liminarmente, que não aceitava essa solução. Ficaram neste impasse. Ainda voltou a



insistir, mas o D deixou de atender o telefone. Quando enviou uma mensagem a dizer que ia para tribunal ou que ia arranjar um advogado, o D ligou, mas não correu bem, ainda o insultou. Então o reclamante passou a pedir que lhe fosse devolvido o dinheiro dando o negócio sem efeito. O negócio foi feito 11 de novembro de 2023, pagou 3910 eur. Foram no carro cinco pessoas para fazer o test drive num percurso curto e com bom piso. Não puderam chegar a grandes conclusões, mas isso é normal. Quando foram ver o carro viram o que é possível ver de exterior e interior. O que era visível puderam aperceber-se. Não se aperceberam da mala, até porque quem abriu a mala foi o D e ficou a segurá-la. Sabia que o carro tinha 16 anos.

A testemunha E foi com o marido ver o carro e acompanhou-o desde o início. Viram na internet. Dizia que estava pronto a ser vendido e sem nada a reparar que até podiam levar o mecânico. Viram os defeitos estéticos que estavam à vista, mas não os mecânicos ou que não estavam à vista. Na prática viram mossas ou riscos e o visor estragado, mas compreenderam porque o carro tinha 16 anos. Foi o filho que foi a conduzir no test drive. O D abriu a mala, mas segurou, não disse nada sobre a mola partida. Fez-se o negócio. O D fazia desconto se não houvesse garantia, se quisessem garantia tinha de ser o valor completo. Se não quisessem a garantia tinham de assinar um papel em que como prescindiam da garantia. Mal saíram do stand chegaram ao santuário e não conseguiram sair porque o carro não trancava. O carro só tinha uma chave e estava avariada. Acabaram por não ir ao santuário. O marido na segunda-feira (o negócio foi a um sábado) foi fazer uma chave. Depois foi ao mecânico e disseram-lhe que até tinha sido perigoso virem de Fátima até aqui com o risco de cair o escape. Disse-lhes da junta da cabeça que era um sinal de que iam ter problemas. O D foi contactado e disse que não era mecânico e que não tinha de andar debaixo dos carros. Que lá fossem, que o mecânico dele soldava e punha uma peça e era uma coisa simples. O reclamante não confiou e não levou o carro. Achou que iam fazer uma reparação que não ia resolver o problema. O reclamante sugeriu o carro ser arranjado pelo reclamante sendo a reclamada a pagar o arranjo. Tiveram várias chamadas a desentender-se. Depois da última mensagem a reclamada ligou, mas o D voltou a ser intransigente e então o reclamante pediu a devolução do dinheiro e que devolvia o carro. O D recusou e nunca mais atendeu o telefone. A partir daí foram à Deco e lá se orientaram, escreveram mail e carta registada com aviso de receção, nunca obtiveram resposta. Na semana a seguir ao negócio receberam um email da solicitadora para confirmar a morada, confirmaram. Depois iriam receber o título de propriedade. Em dezembro pediram informações à solicitadora. Ela respondeu que tinha havido um problema que o carro não estava em nome do D e que o primeiro registo tinha sido rejeitado. Em dezembro, o carro ainda estava em nome de uma senhora que devia ser a antiga proprietária. Nessa altura o D ligou ao marido, mas era só sobre a forma como tinham escrito o email à solicitadora que ela tinha ficado aborrecida. Dois ou três dias depois a solicitadora enviou o documento com tudo tratado.



Pagaram seguro e chaves e o carro está parado à porta de casa. O filho continua a ir de transportes públicos para a faculdade, o carro era para ele, mas não pode ser utilizado. Não foi com o marido fazer a chave, mas foi com ele à oficina, da segunda vez que lá foi. O carro fazia um barulho, mas não perceberam do que era, depois é que perceberam que seria do escape.

Também a reclamada prestou declarações. O respetivo legal representante referiu que o reclamante apareceu no parque da reclamada a dizer que tinha um carro interessado, vinha com o filho, que tinha visto um carro, não sabe se foi na net. Queria fazer um test drive ao carro, deram a volta de rotunda a rotunda. Gostou e quis ficar com ele. O carro estava bom apesar da idade. Tinha inspeção feita, sem anomalias, tinha uma chave danificada, só uma é que funcionava, mas estaria sem pilha. O reclamante disse que fazia isso. O carro custou 3870 eur e deu garantia de 18 meses. Teve um custo na compra do carro, forneceu a garantia, qualquer coisa que houvesse, a garantia é uma espécie de seguro. O senhor levou o carro no dia seguinte e disse que havia um barulho no escape. Diz que foi à Renault que levantaram o carro no elevador e que havia uma humidade no motor. Pediu para lhe levarem o carro, que tinha uma oficina com protocolo, que seria mais barato. O senhor disse que não levava o carro, que não confiava na empresa. Garantiu que arranjava e que não pagava nada. A transferência do veículo era feita por uma solicitadora que trabalha com a reclamada, tudo legal, como normalmente acontece. A transferência foi feita para o nome do reclamante. Não sabe que problema houve nessa parte. O reclamante entrou em contacto com a solicitadora F e tratou-a mal, por não ter ainda recebido a documentação do carro. O carro estava em nome de D.

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 usados, como resulta dos respetivos arts. 12.º, n.º 3 ou 13.º, n.º 3. Por outro lado, face à matéria de facto dada como provada é inequívoco que o bem foi entregue ao reclamante em situação de desconformidade, 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 o motor estar a “babar” óleo ou a circunstância de a panela do escape estar na iminência de cair, demonstram bem a desconformidade reportada pelo reclamante.

A questão diz respeito a saber se o reclamante tem direito à resolução do contrato ou se, pelo contrário, estava obrigado a levar o veículo ao encontro da reclamada no sentido de ser esta a diagnosticar e reparar os problemas reportados.



ARBITRAGEM DE CONSUMO

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



RAL

**CENTROS
DE ARBITRAGEM**

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. Quando adaptada à venda de bens usados, esta norma impõe que o vendedor do bem proceda a uma verificação prévia das condições do bem que pretende vender no sentido de evitar que seja o comprador a verificar, por experiência própria, o estado desconforme do bem. Aparentemente, isso não terá sido feito neste caso. Ou seja, a reclamada vendeu o bem sem qualquer espécie de verificação quanto às regulares condições do seu funcionamento, o que levou o reclamante a detetar e denunciar defeitos poucos dias decorridos sobre a compra. Esta circunstância confere-lhe o direito à resolução. Nos termos do art. 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.

Decisão

Nestes termos e com base nos fundamentos expostos julga-se a reclamação totalmente procedente e condena-se a reclamada a pagar ao reclamante a quantia de 3.910,00 eur (três mil novecentos e dez euros), 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

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