

TRIBUNAL ARBITRAL

Processo n.º 2334/CASA/2018 1

CENTRO DE ARBITRAGEM DO SECTOR AUTOMÓVEL (CASA)

Decisão Arbitral n.º 8/2020

Processo n.º

1. Identificação das partes

Reclamante: A;

Reclamada: B

2. Preâmbulo / Da arbitragem

Na sequência dos Despachos Ministeriais n.º 532/99, de 23 de dezembro, n.º 26196/2002, de 27 de novembro, e n.º 14916/2008, de 9 de maio, foi criado, no âmbito da Associação de Arbitragem Voluntária de Litígios do Sector Automóvel, o Centro de Arbitragem do Sector Automóvel, que passará a ser designado por CASA.

O CASA é uma entidade legalmente habilitada a realizar arbitragens voluntárias institucionalizadas.

O Reclamante solicitou ao CASA a resolução do presente litígio, o que foi aceite pela Reclamada, que é aderente, como consta dos autos.

Nos termos do Regulamento do CASA foi indicado o árbitro aqui signatário, Miguel Osório de Castro, para a constituição do Tribunal Arbitral, e marcada tentativa de conciliação e julgamento arbitral para o dia 04 de Junho, às 10h00, via plataforma ZOOM, em virtude das vicissitudes criadas pela pandemia Covid-19, que se fixa como lugar da arbitragem.

3. Do objeto do litígio e da posição das partes

A Reclamante pretende a resolução do contrato de compra e venda de viatura automóvel, uma vez que o veículo não apresentava a funcionalidade X, peticionando à Reclamada, a devolução de todas as quantias pagas, em especial € 29.950,00 referente ao valor da compra, € 1.250,00 referente ao valor da retoma e € 450,00 referente ao valor de preparo do Tribunal Arbitral do CASA, ou, em alternativa, a substituição do veículo com a funcionalidade X.

A Reclamada apresentou Contestação, reconhecendo que o veículo automóvel não apresenta a funcionalidade X, ao contrário do publicitado pela marca Y; porém alega que a substituição do veículo por um que possua a mencionada funcionalidade é impossível e que a resolução do contrato é manifestamente desproporcional ao problema verificado. A Reclamada deduziu, ainda, reconvenção, peticionando a condenação do Reclamante a restituir à Reclamada o valor que vier a ser apurado em sede de liquidação como prejuízo decorrente da desvalorização da viatura em caso de procedência do pedido de resolução do contrato do Reclamante. A Reclamada deduziu também um incidente da intervenção acessória provocada da sociedade Y, S.A. – Sucursal em Portugal.

O incidente foi admitido, porém a Y, S.A. – Sucursal em Portugal não aderiu à convenção de arbitragem, nem contestou a Reclamação apresentada.

4. Da Tentativa de Conciliação e do Julgamento Arbitral

Na data e hora designada para a audiência verificou-se que estava presente o Reclamante, assim como o advogado da Reclamada, Sr. Dr. C, com escritório na Rua..., e as testemunhas da Reclamada, D, vendedor na Reclamada da marca Y, F, Chefe de Vendas na Reclamada da marca Y, G, gestor de assistência de pós-Venda da Reclamada, H, gestor de pós-Venda da Reclamada e I, gestor de viaturas usadas na Reclamada, todas com domicílio profissional na Reclamada.

Na verdade, a instância esteve, anteriormente, suspensa durante 30 dias, por requerimento das partes, por existir possibilidade séria de realização de acordo nos autos.

Durante esse período, a Reclamada tentou instalar a funcionalidade X no veículo automóvel do Reclamante, mas sem sucesso dado que não é exequível instalar tal funcionalidade num veículo automóvel que não reúne as condições técnicas necessárias para tal.

Não tendo sido possível, na nova data designada, efetuar qualquer acordo na tentativa de conciliação, passou-se à realização do julgamento arbitral.

O Reclamante prestou depoimento de parte, tendo, posteriormente, sido ouvidas as testemunhas da Reclamada.

5. Dos fundamentos de facto e de direito

Foram provados, com interesse para a decisão, os seguintes factos:

a) No dia 24 de janeiro de 2017, a Reclamada, no exercício do seu comércio, vendeu ao Reclamante, para uso particular, o veículo elétrico de marca Y, modelo Z+, descrito no catálogo e na nota de encomenda como tendo o equipamento: "X", que permite conexão remota ao veículo através do PC ou telemóvel: Controlo remoto da temperatura interior, ativação e monitorização de carga, localizador do meu veículo, conforme documentos de fls. 44, 51, 52 e 53.

b) O veículo descrito em a) foi adquirido pelo Reclamante pelo preço de € 27.950,00, conforme documento de fls. 50.

c) O Reclamante pagou o valor descrito em b) da seguinte forma: entrega de € 500,00 a título de adiantamento do pagamento do preço, no momento da encomenda, em 24.01.2017; financiamento pelo RCI Bank do valor de € 6.000,00, entretanto liquidado, e pagamento por cheque, no momento da entrega do veículo, em 24.03.2017, do valor remanescente acrescido de € 156,00 da comissão de financiamento, no total de € 21.450,00, conforme documentos de fls. 47, 48 e 49.

d) O veículo descrito em a) tem uma garantia de 3 anos ou 100.000 km, conforme documento de fls. 45 e 46.

e) A Reclamada, até ao dia referido em a), nunca tinha vendido uma viatura automóvel elétrico, de marca Y, modelo Z+, nem o tinha em stock, pelo que utilizou a informação prestada pela marca Y para informar o Reclamante das exatas características e componentes da versão escolhida, conforme documentos de fls. 67 a 81.

f) Em vista a entregar ao Reclamante o veículo automóvel por este adquirido, a Reclamada celebrou com a Y, S.A, a compra e venda do mesmo, conforme documento de fls. 66.

g) O Reclamante procedeu à entrega de um veículo usado como retoma, tendo tido por isso, um abatimento no preço do veículo automóvel que adquiriu, no valor de € 1.249,99, com IVA incluído, conforme documento de fls. 53.

h) O Reclamante tinha conhecimento que o veículo usado que entregou como retoma iria para abate.

i) Para aceder à funcionalidade X, o Reclamante procedeu ao registo dos seus dados no portal You+Y, em 25/09/2017, conforme documento de fls. 43.

j) O Reclamante tentou conectar o seu smartphone às funcionalidades anunciadas, seguindo o Guia de início rápido do X, conforme documento de fls. 34, 35, 36, 37, 38, 39, 40, 41 e 42.

- k) Após várias tentativas sem sucesso, o Reclamante informou a Y via email, datado de 29.09.2017, que o veículo não transmite informações para a base de dados da Y, ao que esta sugeriu ao Reclamante que entregasse o veículo num concessionário Y para que fosse feito o diagnóstico, conforme documento de fls. 32 e 33.
- l) O Reclamante dirigiu-se, no dia 04.10.2017, ao concessionário Entrepasto de Aveiro onde adquiriu o veículo, mas por motivo de férias do responsável dos veículos elétricos, o diagnóstico só foi possível no concessionário entreposto de Santa Maria da Feira.
- m) Após a concessionária efetuar o diagnóstico reporte, conforme instruções da Y, o Reclamante foi informado que os resultados seriam comunicados diretamente à Nissa.
- n) No dia 06.10.2017, o Reclamante recebeu um email da Y informando que, não tendo a situação ficado solucionada, remeteriam o caso para a equipa de suporte técnico, conforme documento de fls. 31.
- o) No dia 18.10.2017, a Y enviou um email ao Reclamante informando que situação seria novamente enviada para a equipa de suporte técnico, conforme documento de fls. 30.
- p) No dia 25.10.2017, o Reclamante recebeu instruções da Y para se dirigir novamente ao concessionário tendo em vista outro diagnóstico, e para fornecer dados do veículo que poderia obter mediante o procedimento descrito, conforme documento de fls. 29
- q) No dia 30.10.2017, o Reclamante dirigiu-se novamente à Reclamada, para efetuar novos diagnósticos, tendo sido informado que quanto aos resultados seria mais uma vez com a Y.
- r) No seguimento do descrito em q), a Reclamada enviou à Y os dados/resultados solicitados, conforme documento de fls. 28.
- s) A Y, no dia 31.10.2017, enviou email para a Reclamada questionando se tinha sido efetuado o “reset”, tendo sido respondido afirmativamente pela Reclamada, conforme documento de fls. 26 e 27.
- t) A Reclamada efetuou todas as diligências que foram indicadas pela Y, isto é, “reset” à unidade central da opção “report valores de fábrica” e envio de dados relativos à unidade central do veículo, designadamente, o número de série e o número de configuração.
- u) No dia 31.10.2017, a Y solicitou ao Reclamante que enviasse uma foto do equipamento, ao que o Reclamante acedeu e enviou, conforme documento de fls. 24 e 25.
- v) Não tendo recebido qualquer resposta, o Reclamante apresentou uma reclamação, através do site da Y, no dia 27.11.2017, conforme documento de fls. 22 e 23.
- w) No dia 06.12.2017, a Y enviou ao Reclamante um email a lamentar a demora, justificando que aguardavam uma resolução, conforme documento de fls. 21.
- x) No dia 24.01.2018, a Y envia novo email ao Reclamante lamentando os transtornos e a pedir mais uma deslocação ao concessionário, agora para substituir a consola do veículo, conforme documento de fls. 20.
- y) Em virtude do verificado em x), o Reclamante enviou um email de resposta à Y manifestando o seu descontentamento e solicitando uma proposta para aquisição de um novo veículo, conforme documento de fls. 18 e 19.
- z) Por ocasião da realização da manutenção periódica do veículo, em 29.03.2018, o Reclamante falou com um responsável da Reclamada, o Eng. G, sobre um e-mail da Y para substituírem a consola.
- aa) Na sequência do descrito em z), foi agendada a intervenção para o dia 13.04.2018.
- bb) No dia 13.04.2018, e prevendo demora superior a um dia na reparação e testes, a Reclamada disponibilizou ao Reclamante um veículo de substituição.
- cc) Entretanto e passando duas horas, a Reclamada entrou em contacto com o Reclamante a solicitar a entrega do veículo de substituição, uma vez que o problema

do veículo do Reclamante teria que ser resolvido em articulação com a Y e reagendou-se a reparação para 30.04.2018.

dd) No dia 30.04.2018, o Reclamante entregou o veículo no concessionário da Y da Reclamada.

ee) O veículo foi devolvido ao Reclamante, no mesmo dia, com uma ordem de reparação, na qual estava indicado que foi «*verificado sistema telemático. Enviado relatório para a Y e respetivo pedido. Aguardar resposta da marca*», conforme documento de fls. 17.

ff) No dia 23.05.2018, o Reclamante entrou em contacto com a Reclamada para saber se já tinham alguma resposta, ao que a Reclamada respondeu negativamente.

gg) No dia 04.06.2018 o Reclamante foi contactado pela reclamada, na pessoa do Eng. G, informando que não iriam fazer a substituição da consola e sugerindo ao Reclamante que ligasse para a linha de apoio da Y, para eles resolverem o problema.

hh) O reclamante enviou um email à Y e à Reclamada, no dia 08.06.2018, a solicitar uma resposta inequívoca para solucionar o problema, conforme documento de fls. 16.

ii) No dia 15/06/2018, a reclamada respondeu ao Reclamante por email, a prometer um contacto, conforme documento de fls. 14 e 15.

jj) Ao contrário do que se encontrava indicado nas informações da marca Y, o modelo Z+, escolhido e adquirido pelo Reclamante, não vinha equipado com o sistema X, mas com o sistema Y Connect.

kk) A Reclamada desconhecia o facto descrito em jj), tendo só vindo a apurar o mesmo em momento posterior às diversas Reclamações do Reclamante.

ll) Não existe no mercado, dado que não foi fabricado, um veículo Y, modelo Z +, com a funcionalidade de sistema X, ou com a possibilidade de se incluir tal extra no mencionado modelo.

mm) O veículo adquirido pelo Reclamante não permite a instalação do sistema X, dado que a circunstância de a viatura não se encontrar equipada com sistema de navegação impede a instalação do equipamento X.

nn) A inexistência de sistema X e a existência, no seu lugar, do sistema Y Connect não influi na capacidade de condução da viatura automóvel, propriedade do Reclamante.

oo) A inexistência de sistema X e a existência, no seu lugar, do sistema Y Connect não influi na segurança do veículo, no desempenho da condução.

pp) O Reclamante desde o dia em que o veículo automóvel descrito em a) lhe foi entregue que utiliza a viatura.

qq) Os veículos de marca Y Leaf Acenta ou Tekna, que possuem a funcionalidade do sistema X, são de gama superior, em comparação com o modelo adquirido pelo Reclamante, dado que estão equipados com outros acréscimos e funcionalidades que influenciam o preço desses modelos, conforme documentos de fls. 67 a 81.

rr) O veículo do Reclamante à data de 27.06.2018 apresentava cerca de 19.703 kms.

ss) O veículo do Reclamante à data de 04.06.2020 apresentava cerca de 40.000 kms.

Os factos provados tiveram por base o depoimento de parte do Reclamante, os depoimentos das testemunhas da Reclamada, os factos confessados pela Reclamada na sua Contestação, assim como a documentação referenciada junta aos autos, o que devidamente conjugado com as regras de experiência comum e critérios de razoabilidade alicerçou a convicção do Tribunal.

A testemunha da Reclamada, D, de forma credível e isenta, explicou que o Reclamante já sabia qual o carro que pretendia adquirir, que nunca tinham vendido tal modelo antes, esclarecendo que só após as diversas reclamações do Reclamante é que se aperceberam que afinal o veículo não possui a funcionalidade X, ao contrário do então transmitido pela marca, aquando da venda da viatura.

Por outro lado, a testemunha da Reclamada, F, de forma credível e isenta, confirmou que o foi o primeiro modelo Visia + que venderam e que tiveram de encomendar diretamente à fábrica, dado que não existia tal carro noutras concessões da Y no país e esclareceu ainda as funcionalidades que os modelos Acenta ou Tekna possuem, bem como as diferenças face ao modelo adquirido pelo Reclamante.

Por sua vez, as testemunhas da Reclamada, G e Paulo Silva, de forma isenta e credível, explicaram todas as diligências e intervenções que foram efetuadas junto do veículo do Reclamante, sempre em coordenação com a Y e conforme todas as instruções dadas pela Y. Esclareceu também que não é exequível instalar o sistema X no veículo do Reclamante, dado que o mesmo não se encontra equipado com um sistema de navegação que permita tal.

A testemunha da Reclamada, I, explicou os valores venais mínimos do veículo Reclamante, à data da audiência de julgamento e à data de finais de 2017/2018, não tendo, porém, conseguido explicar a forma de apuramento de tais valores, nem dos eventuais valores venais máximo do veículo automóvel, tendo em consideração regras de desvalorização, parâmetros e métricas de venda deste automóvel usado.

Relativamente aos factos não provados, eles resultaram da ausência de mobilização probatória credível, que permitisse ao Tribunal aferir da veracidade dos factos, após a análise dos documentos juntos, bem assim perante ausência de Testemunhas ou outra prova cabal dos mesmos.

Ora, nos termos do artigo 60.º, n.º 1, da Constituição da República Portuguesa, da Lei de Defesa do Consumidor (Lei n.º 24/96 de 31 de julho, alterada pela retificação n.º 16/96, de 13 de novembro, Lei n.º 85/98, de 16 de dezembro, pelo D. L. n.º 67/2003, de 8 de abril, pela Lei n.º 10/2013, de 28 de janeiro e pela Lei n.º 47/2014, de 28 de julho), o consumidor tem direito à qualidade dos bens e serviços, devendo estes ser aptos a satisfazer os fins a que se destinam e a produzir os efeitos que se lhe atribuem, tem direito à informação para o consumo, assim como à reparação dos danos decorrentes – artigos 3.º, al. a) e b), 4.º e 12.º da Lei de Defesa do Consumidor. De igual modo, nos termos da Lei de Bens de Consumo e das Garantias a ela Relativas (D. L. n.º 67/2003 de 8 de abril, alterado pelo D. L. n.º 84/2008, de 21 de maio, consequência da Diretiva 1999/44/CE), o consumidor tem direito a que, em caso de falta de conformidade do bem com o contrato, esta seja reposta sem encargos, direito este que pode ser exercido pelo consumidor dentro do prazo de 2 anos a contar da entrega do bem, ou de 1 ano, tratando-se de coisa móvel usada e desde que por acordo das partes – artigo 5.º, n.ºs 1 e 2.

Estabelece, também, a Lei de Bens de Consumo e das Garantias, no seu artigo 2.º, n.º 2, alíneas a) e d), que se presume a falta de conformidade dos bens de consumo quando estes não sejam «*conformes com a descrição que deles é feita pelo vendedor ou não possuírem as qualidades do bem que o vendedor tenha apresentado ao consumidor como amostra ou modelo*»; ou quando não apresentem «*as qualidades e o desempenho habituais nos bens do mesmo tipo e que o consumidor pode razoavelmente esperar, atendendo à natureza do bem*».

Não há dúvida que a Reclamada publicitou a venda de um veículo automóvel de marca Y, modelo Z+, como tendo o equipamento: “X”, que permite conexão remota ao veículo através do PC ou telemóvel: Controlo remoto da temperatura interior, ativação e monitorização de carga, localizador do meu veículo.

Também não há dúvidas que a viatura em causa, ao contrário do que se encontrava indicado nas informações da marca Y, não vinha equipado com o sistema X, mas com o sistema Y Connect.

Nos termos do artigo 2.º, n.º 1 da Lei de Bens de Consumo e das Garantias, impende sobre o vendedor a obrigação de entregar a coisa conforme o contrato. Diz-nos a alínea a) do nº 2 do mesmo preceito que a descrição do bem faz presumir que os contraentes quiseram como contratualmente devidas as características e qualidades explicitadas na descrição. Assim, uma vez provado pelo consumidor a descrição de uma qualidade precisa pelo vendedor na negociação do contrato e a sua ausência no

bem recebido, presume-se que a mesma integra o conteúdo contratual e é devida (CALVÃO DA SILVA, João, Venda de Bens de Consumo, 4ª ed., Almedina, 2010, p. 86). Em suma, o artigo 2.º, n.º 1, alínea a) do mesmo diploma, bem como o artigo 7.º, n.º 5 da Lei de Defesa do Consumidor, consagram a integração das informações pré-contratuais, concretas, precisas, objetivas, contidas em descrições publicitárias, nos contratos posteriormente concluídos.

Posto isto, o artigo 3.º, n.º 1 da Lei de Bens de Consumo e das Garantias, estabelece a responsabilidade do vendedor por não conformidade da coisa no momento da sua entrega, ou seja, pelo facto da coisa entregue divergir do contrato, tendo o consumidor direito à reposição da conformidade.

Sendo que o vendedor responde diretamente perante o consumidor, podendo, se for o caso, exercer o seu direito de regresso sobre o responsável final, nos termos dos artigos 3.º, 7.º e 8.º da Lei de Bens de Consumo e das Garantias.

Ora, embora o Reclamante possa escolher vários meios para a reposição do bem em conformidade (reparação, substituição, redução do preço e resolução), conforme previsto no artigo 4.º da Lei de Bens de Consumo e das Garantias, entendemos que o *meio escolhido deve ser proporcional ao problema a resolver*.

Tendo em atenção o assente/provado, consideramos excessivo o pedido de resolução do contrato, até devido às características e funcionalidades intrínsecas de um veículo automóvel, sendo que ficou, igualmente, provado ser impossível a substituição do veículo do Reclamante por um veículo com características semelhantes com a funcionalidade de sistema X.

Por isso, a redução do preço, afigura-se mais adequada. Ora, face aos valores praticados pelo mercado por diversas marcas, com sistema similar, e ainda às diferenças de preço dos veículos de gama superior da Y, ao problema verificado e ao valor pago pelo Reclamante quanto à aquisição do veículo, fixa-se a redução do preço no valor de € 1.000,00, nos termos do artigo 4.º, n.º 1 da Lei de Bens de Consumo e das Garantias.

6. Da Decisão

Atento o exposto e sem necessidade de mais considerações, considera-se a Reclamação parcialmente procedente e, conseqüentemente, condena-se a Reclamada a pagar ao Reclamante a quantia total de € 1.000,00 (mil euros).

Fica, assim, prejudicada a reconvenção deduzida pela Reclamada.

Cada uma das partes pagará os seus preparos.

Deposite e notifique.

Porto, 15 de junho de 2020

O Juiz – Árbitro

(Miguel Osório de Castro)