

Decisão Arbitral n.º 18/2020

Processo n.º

1. Identificação das partes

Reclamante: A, representada pelo seu filho B, de acordo com procuração junta aos autos a fls 13.

Reclamadas: São três as Reclamadas:

- C, S.A.;
- D, S.A.;
- E, Lda..

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.

Nos termos do Regulamento do CASA, foi indicada a árbitra aqui signatária, Sandra Passinhas, para a constituição do Tribunal Arbitral, e marcada tentativa de conciliação e julgamento arbitral para o dia 27 de Novembro de 2020, na Casa Municipal da Cultura de Coimbra, situada na Rua Pedro Monteiro 64, 3000-329, Coimbra, que se fixa como lugar da arbitragem.

3. Do objeto do litígio e da posição das partes

A Reclamante pediu na reclamação inicial apresentada em 2 de Maio de 2020 (fls 16 e ss) o pagamento parcial de uma reparação efectuada à viatura marca X, com a matrícula 00-NF-00. A par com este dano patrimonial (2.181,92 Euros), a Reclamante veio pedir uma indemnização por danos não patrimoniais (150,00 Euros), definindo o valor da acção em 2.331,92 Euros.

No decurso da acção, por email datado de 23 de Outubro de 2020, veio a Reclamada alterar o valor do pedido, para 4.297,74 Euros, em virtude de despesas tidas com a viatura após a entrada da acção e alegadamente relativas a outras faltas de conformidade. Nos termos do artigo 33.º, n.º 3, da Lei da Arbitragem Voluntária (aplicada ex vi artigo 57.º do Regulamento CASA), *“salvo convenção das partes em contrário, qualquer delas pode, no decurso do processo arbitral, modificar ou completar a sua petição ou a sua contestação, a menos que o tribunal arbitral entenda não dever admitir tal alteração em razão do atraso com que é formulada, sem que para este haja justificação bastante”*. O Tribunal considera, todavia, que com a propositura da acção e a citação dos Reclamados se estabilizou a instância, por referência à falta de conformidade apontada (consumo excessivo de óleo pela viatura). Considera ainda que o pedido adicional, formulado a menos de um mês da audiência, viria perturbar significativamente o andamento do processo, tendo em conta o princípio da defesa e do contraditório. Assim, decide o Tribunal não admitir a ampliação do pedido.

4. Da tentativa de conciliação e do Julgamento Arbitral

Na data e hora designada para a audiência, estiveram presentes: a Reclamada, A, e o seu representante, B; o Ilustre Mandatário do vendedor, o Dr. F; a Ilustre Mandatária do D, S.A., a Dra. G; o Ilustre Mandatário da C, S.A., o Dr. H.

Não tendo sido possível a conciliação entre as partes, prosseguiu a Audiência. Foram ouvidos o representante da Reclamante, a testemunha apresentada pela D, S.A, I, as testemunhas apresentadas pela C, S.A., J e K e ainda L, presidente do Conselho de Administração da C, S.A.

5. Questão prévia – Da demandada D, S.A.

A acção arbitral foi intentada contra a D, S.A., pessoa colectiva n.º 500000000. No passado dia 1 de Junho de 2020, através de uma operação societária de fusão por incorporação, a D-Comércio e Indústria de Automóveis, S.A. incorporou a D, S.A., que se extinguiu, nos termos do artigo 112.º, a), do Código das Sociedades Comerciais. Tendo a D, S.A., sucedido a título universal à D, S.A., deve a presente acção arbitral seguir contra aquela.

6. Dos fundamentos de facto

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

- a) A Reclamante adquiriu, em 22 de Julho de 2019, uma viatura marca X, modelo Y, ao Stand E, com 141585 km (doc. 1 da Contestação da Reclamada Vendedora, a fls 68).
- b) Aquando da compra do automóvel foi acordada uma garantia de um ano;
- c) Nas declarações diversas do documento referido em a), refere-se que a garantia era fornecida pela C, S.A.;
- d) Tendo a Reclamada Vendedora, na contestação, referido que “transferiu a sua responsabilidade, com conhecimento da Demandante, para aquela C”;
- e) Nas declarações diversas do documento referido em a), refere-se que a garantia tinha o n.º 47433;
- f) E que era uma garantia laranja;
- g) A garantia laranja tem o âmbito de aplicação limitado quer aos elementos da viatura a reparar, quer quanto à intervenção a realizar, quer ao custo com a mão-de-obra (como resulta do documento junto à Contestação da Reclamada Vendedora, com o n.º 2, fls 67 e ss, e que se dá por integralmente reproduzido, bem como os documentos 1 e 2 juntos à Contestação da Requerida C);
- h) A “garantia laranja” tem um leque de 22 exclusões de avarias e ocorrências, (como resulta do documento 2 junto à Contestação da Requerida C, S.A, fls 76 e 77);
- i) Por essa garantia, a Reclamante não teve qualquer desconto na compra do veículo;
- j) A garantia oferecida pela Reclamada Vendedora foi apresentada à Reclamante como sendo uma vantagem adicional;
- k) A C, S.A., tem como função gerir tecnicamente as avarias na frota do vendedor;
- l) O cliente da C, S.A., é a entidade vendedora;
- m) A garantia da C, S.A., não visa isentar da garantia legal o vendedor;
- n) Por cortesia comercial com o cliente, a Reclamada Vendedora,
- o) A C, S.A, estaria disposta a compartilhar cerca de 700,00 Euros;
- p) Correspondente ao valor dos componentes abrangidos pela garantia laranja;

- q) O que a Reclamante não aceitou;
- r) Aquando da compra, o veículo foi adaptado para GPL;
- s) Quer o vendedor, quer a C, tinham conhecimento desta alteração;
- t) O problema do consumo excessivo de óleo pode ter como causa o facto de o êmbolo do cilindro ter a caixa demasiado pequena, o que faz aumentar o consumo;
- u) Era conhecido por quem trabalha na área que os veículos da marca e modelo do veículo em causa no processo poderiam sofrer deste tipo de problema;
- v) O que não impediu a C de aceitar a garantia laranja;
- w) O representante da Reclamante, Ricardo Pereira, vive com a mãe e utiliza habitualmente o veículo;
- x) Após a compra do veículo, o filho da Reclamante foi de férias e o carro perdeu óleo;
- y) O filho da Reclamante comprou óleo numa estação de serviço e acrescentou;
- z) Em Setembro de 2019, o filho da Reclamante apercebeu-se de que o carro consumia o óleo muito rapidamente;
- aa) Comunicou esse consumo de óleo à C, S.A.;
- bb) E comunicou ao vendedor;
- cc) Dirigiu-se aos serviços de reparação da D, S.A.;
- dd) A D, S.A, agora D, S.A., é reparadora autorizada da marca X.
- ee) No dia 27 de Setembro de 2019, foi efectuado pela D, S.A, (agora D, S.A) um teste de diagnóstico de consumo de óleo;
- ff) A X mandou o filho da Reclamante circular mais 1000km, para completar o teste e poder fazer um correcto diagnóstico;
- gg) Após o veículo ter circulado os 1000km, a X confirmou a existência de um problema;
- hh) A viatura em causa neste litígio tinha feito as suas revisões sempre em oficinas da marca;
- ii) Pelo que a D, S.A., assumiu 60% da reparação, a título de cortesia comercial;
- jj) Foi feito um orçamento, correspondente a 40% do valor da reparação (doc. 2 junto à petição da Reclamante, fls. 8, 9 e 10);

- kk) O montante remanescente da reparação foi de 2.181,92 Euros;
- ll) O filho da Reclamante tentou obter o pagamento dos restantes 40% junto da C;
- mm) Que se recusou ao pagamento, porque o veículo não tinha ficado imobilizado na oficina e todos os outros;
- nn) E porque a reparação não se enquadrava na cobertura da garantia (doc. 2 junto à Contestação da C, fls 75)
- oo) O filho da Reclamante tentou obter o pagamento dos restantes 40% junto do vendedor;
- pp) Que se recusou ao pagamento, porque tinha sido contratada uma garantia com a C;
- qq) Em 20 de Outubro de 2020, o representante da Reclamante informou as partes e o Tribunal de que ia pagar o valor da reparação e levantar o veículo, por precisar dele para o dia-a-dia;
- rr) O que fez;
- ss) Tendo pago o valor da reparação.
- tt) A reparação efectuada resolveu definitivamente o problema;
- uu) Após a reparação efectuada, o nível de óleo da viatura está estável.

Os factos provados tiveram por base os documentos juntos aos autos, conforme indicado, as declarações do representante da Reclamante e do Presidente do Conselho de Administração da C, o Sr. L, bem como os depoimentos das testemunhas ouvidas. Em especial, o Tribunal formou a sua convicção quanto a i), j), w, x, y, z, r, hh, nas declarações do representante da Reclamante; quanto a k), l), m), n), o), p), q), no depoimento da testemunha J; quanto a s), nas declarações do representante da Reclamante e nos depoimentos das testemunhas J e K; quanto a t) u) v) no depoimento de K; quanto a cc), ee), ff), gg), hh), ii), tt) no depoimento da testemunha I; quanto a uu), no depoimento da testemunha I e nas declarações do representante da Requerida; quanto a mm), nos depoimentos de J e K e nas declarações de L.

7. Do Direito a aplicar

O contrato de compra e venda da viatura automóvel em causa nos autos é um contrato de consumo, porquanto a Reclamada Vendedora, E, Lda, é dona do stand de automóveis E Automóveis, isto é, dedica-se ao comércio de automóveis, fazendo disso a sua actividade

profissional, e a Reclamante comprou o automóvel para uso não profissional. Estamos, pois, perante um contrato de compra e venda de bens de consumo, regulado pelo Decreto-Lei n.º 67/2003, de 8 de Abril, alterado pelo Decreto-Lei 84/2008, de 21 de Maio.

Nos termos do artigo 2.º, n.º 1, deste diploma, o vendedor tem o dever de entregar ao consumidor bens que sejam conformes com o contrato de compra e venda. No caso em apreço, todavia, a viatura veio a demonstrar um consumo excessivo de óleo, o que consubstancia uma falta de conformidade do bem, subsumível na alínea d) do artigo 2.º do mesmo diploma, segundo o qual se presume que os bens de consumo não são conformes com o contrato se : *“não apresentarem as qualidades e o desempenho habituais nos bens do mesmo tipo e que o consumidor pode razoavelmente esperar, atendendo à natureza do bem”*. Resulta dos autos claramente demonstrada esta falta de conformidade, alegada pela Reclamante e que veio a ser atestada pelos serviços de reparação da D, S.A, oficina reparadora autorizada da marca X.

As faltas de conformidade que se manifestem num prazo de dois a contar da data de entrega de coisa móvel corpórea presumem-se existentes já nessa data, salvo quando tal for incompatível com a natureza da coisa ou com as características da falta de conformidade. Esta presunção de que a falta de conformidade já existia não foi elidida pelas partes Reclamadas, nomeadamente não se logrou provar em Audiência que a falta de conformidade se devia a uma qualquer falta de cuidado por parte do comprador. Pelo contrário, o problema parecia ser estrutural da viatura, o que justifica que após a reparação tenha desaparecido e que o consumo de óleo, mais de 1000 km percorridos, se mantenha dentro de parâmetros normais.

Perante uma falta de conformidade do bem, cabe apurar quem é o responsável pela reposição da conformidade. Ora o artigo 2.º, n.º 1, e 3.º, n.º 1, são claros a este respeito: o vendedor tem o dever de entregar ao consumidor bens que sejam conformes com o contrato de compra e venda e o vendedor responde perante o consumidor por qualquer falta de conformidade do bem que exista no momento em que o bem lhe é entregue. A entidade responsável, *prima facie*, perante o consumidor é, precisamente, a sua contraparte negocial, o vendedor.

No caso em apreço, houve uma limitação da garantia e a sua transferência para um terceiro, a C, S.A. Analisemos separadamente estas duas questões. Quanto à limitação temporal, ela é sancionada pelo artigo 5.º do Decreto-Lei, que permite a redução da garantia legal de dois anos para um ano, por acordo das partes, se estiver em causa uma coisa móvel usada. É esse o caso dos autos, pelo que não merece qualquer reparo do Tribunal.

Já quanto à limitação do âmbito da garantia e à sua transferência para uma terceira entidade, cabe recordar que o artigo 10.º do mesmo diploma, com a epígrafe “Imperatividade”, determina que: *“é nulo o acordo ou cláusula contratual pelo qual antes da denúncia da falta de conformidade ao vendedor se excluam ou limitem os direitos do consumidor previstos no presente diploma”*. Ora foi o que aconteceu precisamente neste caso: pela garantia laranja negociada, o consumidor deixa de poder fazer valer os seus direitos contra o vendedor e passa a ter de se dirigir a um terceiro estranho ao contrato de compra e venda; o âmbito da garantia é limitado quanto à sua incidência, ao valor coberto e tem um leque amplo de exclusões, como resulta dos factos provados; são-lhe impostas uma séria de formalidades, algumas de duvidosa legalidade, como a imobilização do veículo, arrogando-se esta terceira entidade, a C, S.A., a faculdade exclusiva de determinar a existência de uma falta de conformidade, mesmo perante uma análise da

empresa reparadora da marca. Não há dúvida de que o consumidor, por esta garantia, ficaria despojado dos direitos que lhe conferem o Decreto-lei n.º 67/2003, e que têm natureza imperativa. Na verdade, fez-se crer à Reclamante que lhe estaria a ser concedida uma garantia superior à prevista na lei (e se a garantia laranja não abrange sequer o âmbito da garantia legal, muito menos a podemos hipotizar como uma garantia voluntária, nos termos do artigo 9.º), quando o que se estava a fazer era a limitar os seus direitos e a dificultar o seu exercício.

Sendo o acordo pelo qual a responsabilidade da Reclamada Vendedora se transmitia para a empresa C, S.A, e se limitava os direitos da Reclamante compradora, nulo, este vício pode ser declarado oficiosamente pelo tribunal, nos termos do artigo 289.º do Código Civil, o que se faz.

Cabe, pois, prosseguir, na análise dos direitos da Reclamante compradora contra a Vendedora, e que vêm definidos no artigo 4.º. Aí encontramos enunciado o pedido de reparação da coisa, que terá de ser efectuada no prazo de trinta dias e sem encargos para o comprador, quer quanto aos materiais, quer quanto à mão-de-obra. Não há qualquer dúvida de que a Reclamante tem direito à reparação do veículo, pois para além de este pedido se justificar substancialmente, foram por ela cumpridos os prazos legais: a falta de conformidade manifestou-se no prazo de garantia (artigo 5.º), houve denúncia atempada do defeito (nos termos do artigo 5.º-A, n.º 2) e a acção arbitral deu entrada em tempo cômgruo com o artigo 5.º A, n.º 3.

Em face da ausência de reparação do veículo, pelo vendedor, no prazo legalmente previsto, 30 dias, a Reclamante, por precisar dele para as deslocações do dia-a-dia, foi à oficina e pagou a reparação. Não nos merece censura o comportamento da Reclamante; não fossem os tempos pandémicos que vivemos e se calhar nem poderia ter esperado tanto tempo.

O artigo 12.º da Lei 24/96, de 31 de Julho (Lei da Defesa do Consumidor), estabelece que o consumidor tem direito à indemnização dos danos patrimoniais e não patrimoniais resultantes do fornecimento de bens defeituosos.

No caso *sub judice*, a Requerente alega que sofreu danos não patrimoniais, e pede uma compensação de 150,00 Euros. Os danos não patrimoniais não têm valor natureza material ou económica e reportam-se a valores de ordem espiritual, ideal ou moral. O artigo 496.º, do Código Civil, determina que “Na fixação da indemnização deve atender-se aos danos não patrimoniais que, pela sua gravidade, mereçam a tutela do direito.” A ressarcibilidade dos danos não patrimoniais depende pois do preenchimento de um critério exigente: a gravidade dos danos. O critério da gravidade dos danos, isto é, a fundamentação para a fixação de uma compensação por danos não patrimoniais, é fixado objectivamente. Veja-se, como orientação, o Acórdão do Supremo Tribunal de Justiça, de 24 de Maio de 2007 [Processo: 07A1187]: “O dano não patrimonial não reside em factos, situações ou estados mais ou menos abstractos aptas para desencadear consequências de ordem moral ou espiritual sofridas pelo lesado, mas na efectiva verificação dessas consequências; A avaliação da gravidade do dano, para efeitos de compensação, tem de aferir-se segundo um padrão objectivo; Dano grave não terá que ser considerado apenas aquele que é “exorbitante ou excepcional”, mas também aquele que “sai da mediania, que ultrapassa as fronteiras da banalidade”. Um dano considerável que, no seu mínimo, espelha a intensidade duma dor, duma angústia, dum desgosto, dum sofrimento moral que, segundo as regras da experiência e do bom senso, se torna inexigível em termos de resignação”. cremos que a Reclamante teve incómodos e aborrecimentos vários, causados pela

tentativa de desresponsabilização do vendedor. Mas não firmou o Tribunal convicção de que sejam danos graves, que ultrapassem esses mesmos incómodos e aborrecimento. Assim, sendo, dispensa-se o Tribunal de analisar os restantes requisitos da responsabilidade civil.

Termos em que o tribunal profere a seguinte decisão:

8. Da decisão

- Julga-se a reclamação totalmente procedente contra a Reclamada E, Lda., e condena-se esta ao pagamento do valor remanescente da reparação, de 2.181.93,00 Euros, no prazo de trinta dias;

- Absolve-se as demandadas D, S.A, e C, do pedido;

- Improcede o pedido de reparação dos danos não patrimoniais;

- Determina-se o pagamento das custas em conformidade com a decisão.

Deposite e notifique.

Coimbra, 4 de Dezembro de 2020

A árbitra,

(Sandra Passinhas)