

**Processo n.º 1161/2024/C**

**Sumário:**

1. A lei relativa aos Direitos do Consumidor na Compra e Venda de bens – DL n.º 84/2021 - obriga o vendedor a entregar os bens em conformidade com o contratado, sendo que em caso de falta de conformidade comprovada o consumidor pode solicitar a resolução do negócio, devendo ser devidamente ressarcido.

2. Nos requisitos subjetivos de conformidade, de acordo com o art. 6º, do DL n.º 84/2021, apenas são conformes com o contrato de compra e venda os bens que sejam adequados a qualquer finalidade específica a que o consumidor os destine.

3. Só existe obrigação de indemnização do consumidor se todos os pressupostos da responsabilidade civil estiverem cumpridos e houver especialmente entre eles nexos de causalidade.

1. Identificação das partes

*Reclamante:* xxxxxx

*Reclamada:* xxxxxx

2. Preâmbulo/ Da Arbitragem

O Centro de Arbitragem da Universidade Autónoma de Lisboa, doravante designado por CAUAL, tem competência para apreciar qualquer litígio, público ou privado, nacional ou internacional que nos termos legais seja passível de ser dirimido por meio de arbitragem e que para tal efeito lhe seja submetido pelas partes, mediante convenção de arbitragem, nos termos do seu Regulamento.

Pelo Despacho n.º 8294/97, de 29 setembro 1997 e ao abrigo do disposto no n.º 1 do art. 1º do Decreto-lei n.º 425/86, de 27 de dezembro, a C.E.U. – Cooperativa de Ensino Universitário C.R.L. foi dada autorização para a criação do Centro de Arbitragem da UAL, Universidade Autónoma de Lisboa.

O Centro tem competência geral, e âmbito nacional, com sede na UAL em Lisboa.

Nos termos do art. 7º do Regulamento do CAUAL foi indicada a juiz árbitro aqui signatária, Elionora Santos, para a constituição do tribunal arbitral, e marcada tentativa de conciliação e julgamento arbitral para o dia 23 de maio de 2024, nas instalações da UAL, em Lisboa, que se fixa como lugar da arbitragem, tendo a sessão decorrido via Zoom.

### 3. Do objeto do litígio

Alega a Reclamante, em síntese no seu pedido a este Centro que no dia 13.01.2024 chamou um reboque pois o seu carro estava a pingar água de um tubo, uma coisa no seu entender simples e informou de tal o Sr. do reboque.

Deixou o carro na oficina da Reclamada e indicaram-lhe que só estaria pronto na semana seguinte.

No dia 16.01.2024 foi levantar a viatura e verificou que o mesmo deitava um fumo branco fora do normal, vindo no carro com o seu sobrinho. O fumo era em abundância e parecia que o carro ir arder, pelo que parou o carro e foi-lhe indicado pela família que o motor deveria estar queimado.

A viatura em causa é um Opel Astra Caravan, e quando foi para a oficina alega a reclamante que não estava naquele estado.

A 24.01.2024 foi feita queixa no livro de reclamações, mencionando que pagou também €85.70 de terem mudado um tubo em que levaram quatro dias e considera que o motor do seu carro saiu de lá queimado.

À data que se dirigiu a este Centro a reclamante indica ter o carro parado e casa e que a gerência não quis assumir a responsabilidade do sucedido.

A 29.02.2024 tentou ir ao local resolver o problema, mas não conseguiu tal junto da direção da reclamada.

Existe nos autos documentação que comprova que a 07.04.2024 junto da xxxxxx foi feito orçamento e diagnóstico na viatura tendo sido pago o valor de €25, com uma menção a diagnóstico eletrónico.

E posteriormente a reclamante juntou aos autos o pedido reformulando o valor inicial do processo em €1804.20, que pretende de indemnização, correspondente na sua medida a dados que obteve de aluguer de carros, e faturas que detém de janeiro a abril de 2024 de autocarro trevo feito em Évora, bem como de viagens de táxi.

Contactada a entidade Reclamada a mesma pronunciou-se no sentido de indicar ao tribunal arbitral que no dia 13-01-2024, rececionaram via reboque de assistência em viagem, a viatura de marca Opel Astra, com a matrícula xxxxxx.

A reclamante mencionou, no ato da sua receção, que seria um tubo qualquer que estaria a perder água do circuito de refrigeração, mais exigindo que, somente autorizava a substituição desse tubo do dito circuito.

Foi assim aberta a ordem de reparação com o Nº 01.036267, mencionando a pretendida exigência da mudança do tubo do circuito de refrigeração, pois a viatura perdia água ao ponto de já não ter nenhuma.

No dia 14-01-2024, constatou a Reclamada que a viatura nem sequer trabalhava logo no local de descarga do mencionado reboque de assistência, e não tinha água no circuito de refrigeração. Tiveram assim de empurrar (fisicamente) esta viatura até ao interior da oficina.

O Colaborador e mecânico de Reclamada, xxxxxxx, identificou um dos tubos rasgado, do conjunto de tubos que une o coletor da admissão à bomba de água do sistema.

Seguindo os seus procedimentos internos, informaram telefonicamente a queixosa, do tubo danificado e do valor para a sua substituição – 85,70€ (IVA incluído).

A queixosa mandou avançar com esta reparação, sendo que, foi igualmente informada que só após a montagem deste tubo e enchimento do circuito de refrigeração, seria possível, avaliar do seu bom estado de funcionamento, pois o sistema estava "ferrado" (sem nenhuma água).

Rececionado este tubo no estado de novo do nosso Fornecedor, no dia 15-01-2024, foi imediatamente substituído. Colocada água no circuito e ao ligar a viatura, o mesmo técnico verificou que o avisador de painel do nível de óleo se encontrava no estado de intermitente e a combustão ocasionava um significativo débito de fumo branco.

Assim o Colaborador Chefe da Recepção - xxxxxx - contactou de imediato a queixosa para a informar do encontrado e diagnosticado, ao que a queixosa se limitou a responder (nem querendo ouvir a devida explicação técnica para o encontrado) que o mesmo não teria de se preocupar e que nada tinha nada a ver com isso. Na sequência dessa mesma resposta, foi dado a viatura como pronta, deixando esta informação devida, escrita na nossa fatura N° FTPB01FT1/00044235.

A queixosa levantou a viatura no dia 16-01-2024 sendo que no ato de entrega foi reforçada a informação sobre o encontrado, sem que obtivesse a Reclamada uma resposta que fosse.

Diante da verdade e sequência destes factos, limita-se a Reclamada a reafirmar o já declarado – os factos falam por si e nada mais tem a adiantar ou a declarar.

#### 4. Valor da Causa

Nos termos da lei, o valor da causa corresponde ao valor atribuído ao pedido formulado pelo reclamante.

Assim e de acordo com o apresentado no caso, e compreendendo o pedido reformulado em audiência, com toda a prova realizada, fixa-se o valor da causa em **€1804,20** (mil oitocentos e quatro euros e vinte cêntimos).

#### 5. Da tentativa de conciliação e do julgamento arbitral

Na data e hora designada para a audiência verificou-se estar presente a Reclamante.

E a Reclamada representada pelo seu ilustre mandatário Dr. xxxxxxxx, acompanhado do sócio-gerente da mesma xxxxxxxx e duas testemunhas que foram ouvidas, xxxxxxxxxxxx e xxxxxxxxxxxx.

Nos termos do Regulamento do Centro, e da LAV deu-se lugar ao andamento da audiência.

Foram ouvidas as partes, e as testemunhas, lograda a hipótese de acordo.

Finda a produção de prova, e, concluídas as alegações finais, foi encerrada a audiência de discussão e julgamento, tendo os presentes sido informados que posteriormente seriam notificados da Sentença.

## 6. Do Saneador

Este tribunal arbitral é competente considerando a vontade manifestada pela Reclamante consumidor, a natureza do litígio e a sujeição deste ao regime da arbitragem necessária (art. 15º da citada lei, alterada pelo art. 2º, da Lei n.º 6/2011, de 10.03).

O processo é assim o próprio e as partes legítimas e capazes. Não há assim exceções ou outras questões prévias de que cumpra preliminarmente conhecer.

Passa-se assim à apreciação e decisão do mérito da causa.

## 7. Fundamentação:

### *Dos fundamentos de facto*

#### 7.1. Resultam como factos provados:

- a. A reclamante enviou por reboque a 13.01.2024 a sua viatura Opel Astra Caravan matrícula xxxxxx para a oficina da reclamada;
- b. Queixava-se de perda total de água e de um tubo roto;
- c. A viatura nunca foi ligada a funcionamento na oficina, devido a estar sem água no sistema;

- d. Foi mudado o tubo e informada a Reclamante de que havia uma outra anomalia no motor, pelo fumo branco que a viatura apresentou depois de ter sido colocada em funcionamento;
- e. Mesmo assim a Reclamante levantou a viatura no dia 16.01.2024 aceitando a mesma;
- f. E pagando a quantia de €85,70.
- g. Na fatura de pagamento consta uma observação de que “fumo branco cliente informado”;
- h. Houve a 24.01.2024 queixa no livro de reclamações;
- i. A 07.04.2024 existe orçamento de diagnóstico na xxxxxx;
- j. A reclamante fez tentativa de resolução do assunto presencial em oficina, mas nada foi atendido;
- k. Foram apresentados documentos genéricos de despesas no valor total do pedido, em €1804.20.

Os factos provados tiveram por base os depoimentos, assim como a documentação referenciada junta aos autos, o que devidamente conjugado com as regras da experiência comum e os critérios de razoabilidade alicerçou a convicção do Tribunal.

#### 7.2. Resultam como factos não provados:

- a. Que o serviço realizado de mudança do tubo tenha um defeito de fabrico;
- b. O motivo pelo qual a viatura ficou sem água do nada e foi verificado pela reclamante no dia do reboque tal, quando a mesma não circulou nem o carro poderia ter aquecido sem estar em funcionamento
- c. Que o bem tenha sido entregue a oficina sem falta de conformidade alegada no motor;
- d. Que o motivo da causa do fumo branco e do motor queimado seja decorrente da mudança do tubo, serviço realizado pela Reclamada;
- e. Que a Reclamada violou os deveres legais impostos pela lei de defesa do consumidor ou pela lei que tutela as garantias legais.

f. Que tenham existido danos e prejuízos decorrentes e com nexos de causalidade ao facto pago e intervencionado de mudança de tubo.

Os factos não provados resultam da ausência de mobilização probatória credível que permitisse ao Tribunal aferir da veracidade dos factos, após a análise dos documentos juntos, bem como assim perante ausência de outras testemunhas, peritos, ou prova cabal dos mesmos.

## 8. Do Direito

Entre a reclamante e a reclamada, foi celebrado um contrato de prestação de serviços para a viatura supramencionada, na intervenção que foi feita em oficina da mesma a 13.01.2024

Como a reclamada é uma sociedade comercial cujo objeto se reporta à exploração de oficina de reparação de automóveis, entre outros, e a reclamante detém o bem para uma utilização não profissional estamos perante um contrato de prestação de serviços de bens de consumo, regulado quanto à garantia do serviço pelo DL n.º 84/2021 de 18 de outubro.

Nos termos deste regime, o prestador tem o dever de entregar e prestar ao consumidor serviços que sejam conformes com o contrato de prestação em causa, sendo que a discussão estaria em apreço sobre o fumo branco que a viatura apresentou depois da mudança do tubo, e sobre a responsabilidade que se aflora sobre o prestador de um serviço para ter de reembolsar o consumidor de todos os transtornos causados com esta intervenção e a paragem e falta de uso da viatura.

Apenas se se comprovar que o serviço prestado não foi conforme o contratado e a lei, é que o consumidor tem o direito de discutir o exercício de um dos direitos previstos na lei.

Sendo basicamente um problema de prova, atente-se que nos autos não constam nenhum relatório técnico da marca ou de profissional engenheiro mecânico que possa provar a origem dos fumos que passaram a existir, e se a sua existência

mesmo posterior à intervenção da Reclamada, se é causa direta do reclamado e que foi reparado noutra local.

Pelo contrário a Reclamada pela prova testemunhal faz prova de que tecnicamente era impossível um veículo aquecer ainda sem estar em funcionamento e levar a justificar um reboque para levar a viatura pelo tubo roto.

Da prova feita nos autos pela descrição da reclamante entende este tribunal ser incompleta e deficiente ou com ausência de outros elementos, a mesma origem do problema que terá levado a chamar um reboque, podendo ponderar-se que já seria do conhecimento da Reclamante que a viatura perdia água, pois o consumidor médio que utiliza uma viatura, não abre o capot da mesma para a verificação da água antes do seu uso.

Em termos legais importa sublinhar que dispõe o DL n.º 84/2021 que o vendedor/prestador de serviços responde pela conformidade dos bens/serviços, devendo o profissional entregar ao consumidor bens/serviços que cumpram os requisitos constantes nos art.ºs 6º a 9º, sem prejuízo do disposto no artigo 10º.

Nesse sentido atente-se aos seguintes artigos:

«Artigo 6.º Requisitos subjetivos de conformidade

São conformes com o contrato de compra e venda os bens que:

a) Correspondem à descrição, ao tipo, à quantidade e à qualidade e detêm a funcionalidade, a compatibilidade, a interoperabilidade e as demais características previstas no contrato de compra e venda;

b) São adequados a qualquer finalidade específica a que o consumidor os destine, de acordo com o previamente acordado entre as partes;

c) São entregues juntamente com todos os acessórios e instruções, inclusivamente de instalação, tal como estipulado no contrato de compra e venda; e

d) São fornecidos com todas as atualizações, tal como estipulado no contrato de compra e venda.

E

## Artigo 7.º

### Requisitos objetivos de conformidade

1 - Para além dos requisitos previstos no artigo anterior, os bens devem:

a) Ser adequados ao uso a que os bens da mesma natureza se destinam;

b) Corresponder à descrição e possuir as qualidades da amostra ou modelo que o profissional tenha apresentado ao consumidor antes da celebração do contrato, sempre que aplicável;

c) Ser entregues juntamente com os acessórios, incluindo a embalagem, instruções de instalação ou outras instruções que o consumidor possa razoavelmente esperar receber, sempre que aplicável; e

d) Corresponder à quantidade e 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 e qualquer declaração pública feita pelo profissional, ou em nome deste, ou por outras pessoas em fases anteriores da cadeia de negócio, incluindo o produtor, nomeadamente na publicidade ou na rotulagem.

2 - O profissional não fica vinculado às declarações públicas a que se refere a alínea d) do número anterior se demonstrar que:

a) Não tinha, nem podia razoavelmente ter, conhecimento da declaração pública em causa;

b) No momento da celebração do contrato, a declaração pública em causa tinha sido corrigida de forma igual ou comparável à forma por que tinha sido feita; ou

c) A decisão de contratar não poderia ter sido influenciada por aquela declaração.

3 - Não se verifica falta de conformidade quando, no momento da celebração do contrato, o consumidor tenha sido inequivocamente informado de que uma característica particular do bem se desviava dos requisitos estabelecidos no n.º 1 e tenha aceitado, separadamente, de forma expressa e inequívoca, esse desvio.

4 - Salvo acordo em contrário das partes, os bens devem ser entregues na versão mais recente à data da celebração do contrato.»

Ora precisamente pelo art.º 7, n.º 1, supracitado os bens devem corresponder à descrição e possuir as qualidades do modelo que tenha sido apresentado ao consumidor antes da celebração do contrato.

Bem como pelo art.º 6, al. b) do mesmo diploma nos requisitos subjetivos da conformidade, considera-se que os bens são conformes com o contrato se adequados a qualquer finalidade específica a que o consumidor os destine, de acordo com o previamente acordado entre as partes.

Acrescente-se que de acordo com o art.º 12º do mesmo diploma:

«Responsabilidade do profissional em caso de falta de conformidade

1 - O profissional é responsável por qualquer falta de conformidade que se manifeste no prazo de três anos a contar da entrega do bem.

2 - Sem prejuízo do disposto nos nº.os 1 a 3 do artigo 8.º, no caso de bens com elementos digitais, o profissional é responsável por qualquer falta de conformidade que ocorra ou se manifeste:

a) No prazo de três anos a contar da data em que os bens com elementos digitais foram entregues, quando o contrato estipule um único ato de fornecimento do conteúdo ou serviço digital ou quando o contrato estipule o fornecimento contínuo do conteúdo ou serviço digital durante um período até três anos; ou

b) Durante o período do contrato, quando este estipule o fornecimento contínuo do conteúdo ou serviço digital durante um período superior a três anos.

(...)

5 - A comunicação da falta de conformidade pelo consumidor deve ser efetuada, designadamente, por carta, correio eletrónico, ou por qualquer outro meio suscetível de prova, nos termos gerais.»

Assim e conforme referida lei alusiva às garantias e direitos dos consumidores na compra e venda, o profissional é responsável por qualquer falta de conformidade

que se manifeste no prazo de 3 anos a contar da entrega do bem/ serviço que viole os artigos acima.

Contudo, e pela prova realizada e apresentada, é entendimento deste tribunal que os serviços prestados a 13.01.2024, com a entrega da viatura no dia 16.01.2024 foram feitos em conformidade com o pretendido, a mudança /substituição de um tubo, e que não foi ali intervencionada a viatura em componentes do motor, para além desta ter sido colocada a trabalhar na reposição do sistema, pela fatura foi cobrado o tubo da bomba e o spray de limpeza dos travões, nada mais tendo sido realizado.

Ligada a viatura a mesma apresentou o fumo, ao que tudo indica e pela prova feita confirmando-se outros problemas no motor que terão sido causados pela ausência de água, e foi informada a Reclamante que não teve intenção de saber de orçamento de reparação, de ali deixar o bem, e que inclusive aceitou pagar a quantia apresentada e levar a viatura.

Não é feita prova que revele nexos de causalidade entre a intervenção feita de manutenção numa viatura usada, com o que é reclamado ou alegado.

Também não há prova suficiente quanto ao momento e origem deste problema que levou ao fumo branco, podendo depreender-se pelas testemunhas que porque a viatura entrou sem trabalhar e sem água, o que pode levar a este fumo branco, que o problema atual decorre do primeiro problema reclamado, mas é ausente da responsabilidade da Reclamada, que se possa comprovar.

Não se duvida que a viatura tinha anomalias, apenas não é apresentada prova de que essa falta de conformidade é inerente à intervenção realizada, e que por isso leve a que a Reclamada seja responsável por pagar qualquer valor à Reclamante.

Sublinhe-se que legalmente importa também aludir aos termos constantes do artigo 12.º da Lei de Defesa do Consumidor (Lei 24/96, de 31 de julho) determina que “o consumidor tem direito à indemnização dos danos patrimoniais e não patrimoniais resultantes do fornecimento de bens ou prestações de serviços defeituosos”.

São requisitos gerais da responsabilidade contratual: o incumprimento do contrato, a culpa (que se presume – artigo 799.º do Código Civil), a existência de danos e o nexo de causalidade entre o incumprimento contratual e os danos.

Portanto, é ao consumidor que cabe o ónus de alegar e provar o defeito, embora goze de presunções legais que facilitem a prova, e que aqui não podem ser esquecidas, sendo realmente o diploma em aplicação, da lei das garantias benéfico ao consumidor.

Tais presunções fazem apelo a conceitos indeterminados que terão de ser densificados através de factos concretos que razoavelmente, de acordo com as regras da experiência comum, permitam inferir a falta de qualidade, conformidade e de desempenho normal que é de esperar de bens daquela natureza (Acórdão do Supremo Tribunal de Justiça de 20-03-2014, relator: Moreira Alves, Processo n.º 783/11.2TBMGR.C1.S1).

No entanto e pelo exposto, é convicção formada deste tribunal que a Reclamante ao deixar a viatura para intervenção (mudança do tubo roto) não comprova que a mesma sofreu ali danos que levem a dito fumo branco e queima do motor, que levem a concluir pela obrigação e responsabilidade do pagamento da Reclamada.

Deve ainda atender-se que a jurisprudência maioritária entende que ao consumidor cabe provar que há a desconformidade, mas não se consegue imputar a mesma ao serviço que foi feito de acordo com os serviços descritos na fatura paga e que da mesma consta que a reclamante foi informada de um fumo branco, a 16.01.2024.

Importa ainda ter presente que a distribuição do ónus de prova cabe ao comprador/consumidor o ónus da alegação e da prova do defeito quer se configure o art.º 12 da lei 24/96, quer se perspetive o art.º 913 do CC, o que resulta em paralelo com o art.º 342, n.º 1 do CC.

Assim como o art.º 13 do DL n.º 84/2021 faz recair o ónus da prova de que não havia desconformidade sobre o vendedor/prestador, uma vez que se presume, quando manifesta a falta de conformidade nos dois anos subsequentes dessa prestação, ainda que claro entre o serviço prestado e a desconformidade tenha de existir um nexos.

Tais presunções fazem apelo a conceitos indeterminados que terão de ser densificados através de factos concretos que razoavelmente, de acordo com as

regras da experiência comum, permitam inferir a falta de qualidade, conformidade e de desempenho normal que é de esperar de bens daquela natureza (Acórdão do Supremo Tribunal de Justiça de 20-03-2014, relator: Moreira Alves, Processo n.º 783/11.2TBMGR.C1.S1), como já mencionado.

Pelo exposto, e face aos factos provados, é convicção deste tribunal não ser possível concluir que tenha havido um incumprimento do contrato de prestação de serviços, porque a Reclamada não foi a causadora de nenhuma anomalia, no sentido legal.

Na distribuição dos ónus de prova cabe ao comprador/consumidor o ónus da alegação e da prova do defeito quer se configure o art.º 12 da lei 24/96, quer se perspetive o art.º 913 do CC, o que resulta em paralelo com o art.º 342, n.º 1 do CC.

Entendemos que a presunção de não conformidade funciona como um indício de violação da garantia legal já que será bastante difícil ao consumidor provar o nexo causal entre um defeito no bem e a causa capaz de promover esse defeito existente à data da compra (novamente de acordo com o Acórdão do Supremo Tribunal de Justiça de 20-03-2014, relator: Moreira Alves, Processo n.º 783/11.2TBMGR.C1.S1).

Mas recorde-se que o prestador do serviço pode tentar ilidir essa presunção de desconformidade, designadamente demonstrando que a mesma é resultado de algo que ocorra antes da sua intervenção, ou que a mesma intervenção pela mudança do tubo em apreço não é causa direta dos problemas agora denunciados.

O sucedido pode estar dependente de outros fatores, que resultam de motivos que são alheios à reclamada ou que esta não tem como conhecer.

Não resulta assim culpa provada, nem responsabilidade, da Reclamada para que possa ser imputado à mesma o pedido, cuja pretensão que deve assim decair.

#### 9. Das custas

Nos termos do n.º 5 do artigo 42.º da Lei da Arbitragem Voluntária, “a menos que as partes hajam convencionado de outro modo, da sentença deve constar a repartição pelas partes dos encargos diretamente resultantes do processo arbitral.

Os árbitros podem ainda decidir na sentença, se o entenderem justo e adequado, que uma ou algumas das partes compense a outra ou outras pela totalidade ou parte dos custos e despesas razoáveis que demonstrem ter suportado por causa da sua intervenção na arbitragem.”

Nos termos do Regulamento é determinado que os procedimentos de resolução de litígios poderão estar sujeitos ao pagamento de taxas de valor reduzido, sendo nesse caso definida a existência de obrigatoriedade desse pagamento e a forma da sua cobrança.

São assim devidas pelas partes as respetivas custas do presente processo, conforme Regulamento do Centro.

10. Da decisão

**Atento ao exposto, e sem necessidade de mais considerações, considera-se a ação totalmente improcedente, absolvendo-se a reclamada do pedido.**

Deposite e notifique.

Lisboa, 26 de maio de 2024

A juiz-árbitro



Elionora Santos