TRIAVE
CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO DO AVE, TÂMEGA E SOUSA

RAL
CENTROS DE ARBITRAGEM

Processo n.º 2947/2020/RN

Reclamante:

Reclamada:

SUMÁRIO

1- A relação de empreitada de consumo é aquela que é estabelecida entre alguém que destina a obra encomendada a um uso não profissional e outrem que exerce com carácter profissional uma determinada actividade económica, a qual abrange a realização da obra em causa, mediante remuneração;

2-Resultando provado que relativamente ao serviço prestado pela reclamada ao reclamante não ocorreu qualquer defeito ou falta de conformidade e não restando dúvidas que a prova da não coincidência do bem de consumo às qualidades e ao desempenho habituais nos bens do mesmo tipo, nos termos e para o efeito do disposto no n.º 1 do artigo nº 342 do CC, incumbe ao consumidor, terá necessariamente de se julgar improcedente o pedido por si formulado.

I- Relatório

1.1. O reclamante pede que lhe seja devolvido o valor de €500,92 (quinhentos euros e noventa e dois cêntimos) porquanto a reclamada não realizou o serviço recomendado pela marca mas sim, o serviço que bem entenderam no momento, criando no reclamante uma insegurança total quanto ao desempenho normal diário do veículo.

1.2. A causa de pedir e o pedido não foram objeto de alteração pelo que o seu conteúdo se dá por integralmente reproduzido para todos os efeitos legais.

1.3. A reclamada, nos termos do artigo 14º do Regulamento do Triave apresentou **Contestação** oral no início da audiência arbitral e da qual resultou:

1. No dia 02-07-2020, o Reclamante telefonou para a Carclasse e solicitou o agendamento de uma manutenção, tendo informado que a viatura tinha cerca de 100.000 kms e tendo-se queixado que a "viatura estava desafinada em termos de multimédia/Bluetooth, principalmente em auto-estrada, quando mudava de uma estação para a outra" e pedido um orçamento.

2. *No dia 30-07-2020, o Reclamante voltou a telefonar para a pois ainda não tinha recebido o orçamento e informou o operador do contact center do seguinte:*

- que a viatura tinha cerca de 100.000 kms;

- que não queria gastar muito dinheiro;

- em relação ao problema electrónico que havia reportado no primeiro contacto, que a viatura fazia um ruído no sistema de multimédia, mas que era o filho que andava com ela e que este havia dito que o problema desapareceu.

3. *Em 31-07-2020, foi elaborado o orçamento junto pelo Reclamante tendo por base o histórico da viatura tal como se encontrava registado na plataforma da nos termos da qual o último serviço de manutenção na rede de oficinas autorizadas havia sido aos 177.189 km (cfr. o doc. n.º 1), motivo pelo qual considerou que a próxima manutenção programada seria a dos 182.000 km.*

4. *Sucede que, por lapso, o operador do contact center, ao abrir a WIP no sistema, indicou que se tratava da manutenção dos 104.000 kms, baseado apenas na quilometragem da viatura indicada pelo Reclamante.*

5. *Quando a viatura entrou na oficina da o Reclamante, tendo sido questionado pela recepcionista sobre os alegados "problemas electrónicos, tudo desconfigurado", informou que tinha uma ficha solta na mala. Além disso, pediu que se procedesse à substituição da capa da chave.*

6. *O Reclamante procedido à assinatura da folha da obra, apesar de na mesma, pelas razões supra expostas, estar escrito que se tratava da manutenção dos 104.000 kms (cfr. o doc. n.º 2).*

7. *Sucede que quando a oficina verificou que a viatura tinha 109.231 km e que a última manutenção realizada havia sido em 2017, com 90.536 km (e não com os 177.189 km que constam do portal da marca), concluiu que a manutenção a realizar não era nem a dos 104.000 km/4 anos (porque a viatura já tinha mais de 4 anos), nem a dos 182.000 km/7 anos (porque a viatura não cumpria nenhum desses requisitos).*

8. *Na verdade, a manutenção a realizar, de acordo com o preconizado pela marca, era a dos 156.000 km/6 anos.*

9. *O facturador da que elaborou o orçamento com base no histórico da viatura constante do portal da marca não é responsável pelo facto de a informação introduzida pela oficina francesa onde a viatura fez a manutenção em 25-08-2016 estar errada.*

10. *Nem pela circunstância de constar do portal da marca que na última manutenção realizada em 2016, em a viatura tinha 177.189 km (o que parece ser um lapso), o que faz com que o sistema não aceite que se introduzam os dados da manutenção realizada, em 2017, na*

na medida em que os km a introduzir (90.536 km) são inferiores aos 177.189 km da última manutenção registada (cfr. o doc. n.º 3).

11. *Foi este o facto que justificou o erro na elaboração do orçamento.*

12. *Ao contrário do que o Reclamante pretende fazer crer, da circunstância de ter sido elaborado um orçamento para uma manutenção dos 182.000 km e ter sido realizada a dos 156.000 km/6 anos (reitere-se, conforme preconizado pela marca) não adveio nenhum prejuízo para o Reclamante uma vez que a quantia paga a manutenção dos 156.000 km/6 anos foi inferior à que o Reclamante contava pagar.*

13. *Acresce que, se, como resulta da Reclamação, a preocupação do Reclamante é que a manutenção tenha sido realizada nos termos definidos pela marca, nada tem a temer pois foi isso que a fez.*

14. *Se a tivesse realizado a manutenção dos 182.000 km/7 anos sem que a viatura os tivesse completado ou a dos 104.000 km/4 anos, quando a viatura tem 6 anos estar-se-ia perante um incumprimento do plano de manutenções previstas pela marca.*

15. *No que concerne ao óleo, também não procede a insinuação do Reclamante, pois, como se explicará, parte de um pressuposto errado.*

16. *É certo que no orçamento consta que para a manutenção dos 182.000 km tem de se colocar 5,9 L de óleo na viatura.*

17. *Porém, quando se enche a partir de seco e há mudança do filtro do óleo – como foi o caso do serviço realizado nesta viatura, em que se retirou todo o óleo do motor em virtude de não ter manutenção nos últimos 3 anos e a qualidade do óleo poder estar comprometida – a quantidade de óleo a colocar na viatura é de 6,5 L (cfr. o doc. n.º 4).*

18. *Assim, considerando que a manutenção realizada foi a dos 156.000 km/6 anos e que nesta manutenção foi retirado todo o óleo e mudado o filtro do óleo, a quantidade de óleo colocada pela foi a definida pela marca.*

19. *Finalmente, no que concerne ao alegado problema eléctrico, como o Reclamante informou a recepcionista da Reclamada que o mesmo havia desaparecido que tinha apenas uma ficha solta na mala, procedeu-se apenas a uma inspecção visual, da qual nada resultou, motivo pelo qual não foi cobrada qualquer quantia.*

20. *Em suma, a manutenção foi realizada no escrupuloso cumprimento dos parâmetros definidos pela marca.*

21. *Não existe, por isso, nenhuma "diferença quiçá bastante gravosa para o pleno funcionamento e desempenho da viatura futuramente".*

22. *Gravoso para o "pleno funcionamento e desempenho da viatura futuramente" poderá ser o facto de as manutenções serem realizadas anualmente e entre 2017 e 2020 a viatura não ter qualquer manutenção registada na rede autorizada da marca.*

23. *Todos estes factos foram explicados detalhadamente ao Reclamante que, por motivos que só ele poderá explicar, insiste em não querer compreender.*

Pelo exposto, não existindo qualquer fundamento válido para a pretensão do Reclamante, deverá a mesma ser considerada totalmente improcedente.

II- Saneador

A audiência arbitral realizou-se com a presença do Reclamante e da Reclamada representada pelo seu Mandatário com procuração que juntou aos autos nos termos do disposto na primeira parte do n.º 3 do artigo 35º da L.A.V., com a redação que lhe veio a ser conferida pela Lei n.º 63/2011 de 14/12.

Foi promovida a Tentativa de Conciliação (nos termos do artigo 11º do Regulamento do Triave) tendo a mesma se frustrado em virtude de as partes na audiência não se terem mostrado disponíveis para uma composição amigável do litígio.

III- Objeto do litígio

O objeto do litígio (ou o *thema decidendum*) corporiza-se na questão de saber se a reclamada deve ou não ser condenada a pagar ao reclamante o valor correspondente àquele que foi pago pela reparação por aquela realizada, nos termos e para os efeitos do disposto na al. b) do n.º 3 do artigo 10º do C.P.C. em conjugação com o n.º 1 do artigo 342º do C.C.

IV- Fundamentação

Da Fundamentação de Facto

4.1. Factos provados

Julgam-se provados os seguintes factos essenciais para a decisão da causa:

1. O Reclamante em 20 de agosto de 2020 contratou os serviços da Reclamada para que esta procedesse à revisão do seu veículo automóvel de matrícula

Facto que se julga provado com base no do documento n.º 1 junto com a reclamação inicial;

2. Pelo serviço contratado o reclamante pagou a quantia de €500,92(quinhentos euros e noventa e dois cêntimos) - Facto que se julga provado com base no do documento n.º 1 junto com a reclamação inicial;

3. O reclamante relativamente aos serviços descritos no doc. n.º 2 nada reclamou – Facto que se julga provado com base no depoimento do reclamante e não contrariado pela reclamada;

4. A reclamada apresentou ao reclamante, a 31.07.2020, um orçamento no valor de €631,62 para uma revisão que corresponderia aos 182.000 km/84 meses que não foi pago pelo reclamante - Facto que se julga provado com base no do documento n.º 1 junto com a reclamação inicial e pelas declarações do reclamante;

5. A manutenção realizada pela reclamada, de acordo com o padronizado pela marca, foi a dos 156.000KM/6 anos – Facto que se julga provado com base no artigo 8º da contestação e no depoimento das testemunhas

6. Na manutenção realizada pela reclamada foi retirado todo o óleo e mudado o filtro do óleo e a quantidade de óleo colocada pela reclamada foi a definida pela marca – Facto que se julga provado com base no artigo 18º da contestação e no depoimento da testemunha

4.2 Dos factos assentes por confissão

Tal facto resulta provado por expressa confissão do reclamante em sede de Reclamação inicial tendo sido corroborado pelas suas declarações de parte ao afirmar perentoriamente que " Dá por assente que tudo o que vem discriminado na fatura junta sob o doc. n.º 2 foi realizado nada tendo a reclamar sobre esse serviço" (citando o Consumidor), deste modo moldando a convicção do Tribunal Arbitral, por expressa confissão de facto que lhe é desfavorável, que efetivamente, naquele que é essencialmente o objeto do litígio, "realização da revisão do veículo automóvel", a revisão foi paga e não reclamada.

4.3 Factos não provados

Toda a demais factualidade alegada.

V- Motivação

A prova positiva e negativa à factualidade levada a apreciação deste Tribunal, prendeu-se essencialmente com os parcos factos alegados e provados, designadamente pelo reclamante.

Os factos dados como provados resultam dos documentos juntos com a reclamação inicial e essencialmente com a confissão operada pelo reclamante que admitiu que relativamente ao serviço realizado pela reclamada nada tinha a reclamar.

Relativamente à fixação da matéria dada como não provada resultou 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.

Efetivamente, não se pode retirar as ilações probatórias que o Reclamante pretende do doc. n.º 1 junto por este, desde logo porque foi o próprio reclamante que admitiu não ter sido pago tal valor, o que desacompanhado de qualquer outro móbil probatório não poderá deixar de equivaler a um mero orçamento apresentado pela reclamada, o que não permite ao tribunal sequer conhecer da existência de atuais não conformidades no bem tal qual alegado pelo Reclamante e aos quais incumbia a prova nos termos dos critérios de repartição do ónus probatório (artigo 342º CC)

VI- Da Fundamentação de Direito

A relação contratual controvertida nos presentes autos mais não é do que uma empreitada de consumo, porquanto, "a relação de empreitada de consumo é aquela que é estabelecida entre alguém que destina a obra encomendada a um uso não profissional e outrem que exerce com carácter profissional uma determinada actividade económica, a qual abrange a realização da obra em causa, mediante remuneração" (art.º 1º-B, a) do Decreto-Lei n.º 67/2003, de 8 de Abril).

Como escreve João Cura Mariano "*o critério de definição legal de uma relação de consumo, no domínio dos contratos de empreitada, encontra-se, pois, na*

identificação dos dois polos de uma relação contratual subjetivamente desequilibrada. Num lado, posiciona-se o dono da obra consumidor, como a parte contratual mais débil, identificado pela intenção a que destina a obra encomendada, e, no outro, o empresário, identificado pela veste profissional que assume." – Neste sentido Ac. do TRC de 15/06/2020.

Assim, tendo o consumidor contratado os serviços profissionais de outra pessoa (singular ou colectiva) para realização de serviço de revisão de um veículo automóvel, este obriga-se em relação àquele primeiro à realização daquela obra, mediante o pagamento de um preço.

Ora, ao contrato de empreitada de consumo aplica-se, não o regime geral do CC, mas o regime especial da responsabilidade pelos defeitos das obras nos contratos de empreitadas de consumo, cuja disciplina se encontra plasmada no DL nº 67/2003, de 8 de Abril, com as alterações introduzidas pelo DL nº 84/2008, de 21 de Maio.

Assim, grosso modo, se poderá afirmar que mediante o pagamento de um preço, obrigação do consumidor, o prestador de serviço contra obriga-se a efectuar o serviço de reparação solicitado no bem indicado.

Todo o negócio jurídico deve ser pontualmente cumprido e no cumprimento das obrigações como no exercício do direito correspondente devem as partes procederem de boa fé (arts.406º, nº1 e 762º, nº 2 do CC).

Assim e como caso *sub judice* resultou provado que a manutenção dos 156.000Km efetuada ao veículo do reclamante foi por este aceite e paga.

Acresce que resultando provado que relativamente ao serviço prestado pela reclamada ao reclamante não ocorreu qualquer defeito ou falta de conformidade e não restando dúvidas que a prova da não coincidência do bem de consumo às qualidades e ao desempenho habituais nos bens do mesmo tipo, nos termos e para o efeito do disposto no n.º 1 do artigo nº 342 do CC, incumbe ao consumidor, terá necessariamente de se julgar improcedente o pedido por si formulado.

VII- Decisão

Face a todo o exposto, julgo a ação totalmente improcedente, por não provada, absolvendo-se a reclamada do pedido.

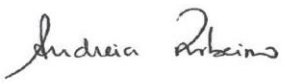
O valor do processo fixa-se em €500,92 (quinhentos euros e noventa e dois cêntimos), nos termos e para os efeitos do disposto nos artigos 296º e 297º n.º 2 do CPC.

Não há lugar à condenação em custas por as mesmas não serem devidas nos termos do artigo 16º do regulamento do Triave.

Notifique-se as partes com cópia da decisão, depositando-se original da mesma nos termos e para os efeitos do regulamento do Triave.

Guimarães, 30 de junho de 2021.

A Juiz-Árbitro,



(Andreia Ribeiro)