PROC. N.º 2130/2023

SENTENÇA

SUMÁRIO:

I. **A falta de conformidade que se manifeste num prazo de dois anos presume-se existente à data da entrega do bem, salvo quando tal for incompatível com a natureza dos bens ou com as características da falta de conformidade.**

II. **Quando a falta de conformidade se manifeste dentro do prazo de 30 dias, o consumidor pode solicitar a imediata substituição do bem ou a resolução do contrato.**

A) RELATÓRIO:

No dia 27/07/2023, o Reclamante apresentou reclamação contra , alegando, essencialmente, o seguinte:

1) No dia 03/05/2023, adquiriu à empresa aqui reclamada um radiador intercooler, pelo valor de €117,62, tendo, posteriormente, contratado com a sua oficina mecânica a instalação do mesmo;

2) Acontece que, passados cerca de três dias, a peça empenou/rachou e a viatura ficou paralisada;

3) Os técnicos da oficina retiraram a peça e foi reclamar o defeito junto da empresa aqui reclamada;

4) Avaliaram a situação e foi informado pelos colaboradores da empresa aqui reclamada que iriam remeter a peça para a marca;

5) Entretanto passaram dias e dias, e apesar das várias insistências, não obteve qualquer resposta;

6) Como tinha o carro parado há mais de mês e meio e tinha sido largamente ultrapassado o prazo de reparação legal, foi forçado e arranjar uma nova peça em outra oficina para poder andar com o carro;

7) Foi novamente reclamar esta situação e só na semana passada é que foi facultado o respetivo relatório técnico, ainda que datado de 15.05.2023;

8) Constatou com perplexidade que a Reclamada não assume qualquer responsabilidade pelo defeito da peça, indicando no referido relatório que a "peça enviada não é passível de garantia", uma vez que o radiador apresenta "sinais evidentes de sobrecarga", indicando possíveis causas para tal (ainda que não tenha a Reclamada efetuado qualquer avaliação à viatura em que a peça foi instalada);

9) Não pode de forma alguma aceitar a posição da empresa pois que de facto é evidente que a peça "rebentou" por não se encontrar conforme, sendo a Reclamada, na qualidade de vendedora, efetivamente responsável pelo defeito que a apresentava.

Peticionou ser indemnizado/ressarcido pelo valor de €117,62, uma vez que o defeito se manifestou no primeiro mês após a compra.

*

Em **Contestação**, a Reclamada contra-alegou, fundamentalmente, nos seguintes termos:

1) O reclamante no dia 3/05/2023, comprou na loja da Reclamada sita na cidade de ım radiador intercoolei

2) O reclamante informou ao responsável da Loja da reclamada, que a peça iria por si ser instalada numa viatura que tinha adquirido no estado de "batida "e que o mesmo se encontrava a reparar;

3) Foi o reclamante alertado pelo referido responsável de loja da reclamada que o atendia que a referida peça "radiador intercooler" era uma peça de elevada complexidade técnica uma vez que a mesma comunica com os sistemas de lubrificação da viatura pelo que, deveria tomar precauções previamente à instalação da mesma;

4) O reclamante reafirmou ao responsável da loja da reclamada que sabia desse facto e que "ele sabia o que tinha de fazer para instalar a referida peça";

5) Passados cerca de 8 ou dias após a aquisição da peça o reclamante desloca-se à loja, levando a referida peça consigo e apresenta uma reclamação dizendo que "após a instalação da peça na viatura e ter circulado com a mesma 4 ou 5 dia a peça tinha emperrado... rachado";

6) Pelo funcionário da reclamada, foi referido ao reclamante que a referida peça teria de ser objeto de uma peritagem a fim de avaliar a natureza e origem dos danos que a referida peça apresentava bem como apurar se os mesmos resultavam de uma avaria na referida peça;

7) Acresce que, em momento algum o reclamante identificou, em concreto, qualquer avaria da peça;

8) Aquando da instalação da peça o reclamante não deu conta de qualquer avaria ou anomalia uma vez que, se assim fosse, não teria colocado a peça na viatura;

9) E muito menos teria circulado com a viatura;

10) Enviada a peça pela reclamada para peritagem, foi a 15.05.2023 (cerca de uma semana depois da reclamação) emitido um relatório técnico de cujo conteúdo se destaca o seguinte "radiador com sinais evidentes de sobrecarga";

11) Na opinião do técnico que procedeu à elaboração do relatório tal facto não tem origem num qualquer defeito ou anomalia da peça mas sim pelo motivo cuja origem poderá ser « ... uma avaria no turbo da viatura, problemas com os sensores do turbo da viatura e/ ou obstrução dos tubos e ou alterações de potência do turbo»;

12) Conclui o relatório técnico pela inexistência de qualquer defeito ou avaria da peça adquirida pelo reclamante;

13) Após a receção do referido relatório técnico, em 26.05.2023 o o encarregado e funcionário da reclamada tentou contactar por diversas vezes o reclamante;

14) Contudo, em momento algum foi possível chegar à fala com o reclamante;

15) Assim, não foi possível de imediato proceder à entrega da peça e cópia do relatório técnico ao reclamante;

16) Tendo o responsável da loja, ficado a aguardar que o reclamante se deslocasse à Loja para o fazer;

17) O reclamante só compareceu no estabelecimento da reclamada na segunda semana de julho de 2023, em data que esta não consegue precisar;

18) O radiador intercooler não tinha qualquer avaria ou anomalia aquando da sua venda e instalação na viatura do reclamante;

19) Como tal, os danos verificados no radiador resultaram de alguma avaria ou anomalia (como as que constam identificadas no relatório técnico como causas possíveis) de algum componente da viatura – nomeadamente o turbo;

20) O reclamante aquando da instalação da referida peça na viatura não se preocupou de previamente detetar e analisar - como era tecnicamente exigível – se os componentes da viatura que interferem com o funcionamento do radiador se encontravam a funcionar normalmente;

21) A tal facto acresce que o reclamante não tem qualquer conhecimento e qualificação especifica (nomeadamente a nível de mecânica de automóvel) para proceder à colocação daquela peça na viatura.

Peticionou a improcedência da ação e absolvição do pedido.

*

A audiência realizou-se no dia 06/11/2023, nas instalações do TRIAVE em Guimarães, para a qual as partes foram devidamente convocadas.

B) COMPETÊNCIA DO TRIBUNAL, LEGITIMIDADE DAS PARTES E NATUREZA DO LITÍGIO

O conflito que opõe as partes corresponde a um conflito de consumo, nos termos definidos no n.º 2 do art.º 4 do Regulamento do TRIAVE e no art.º 2º da Lei n.º 144/2015 (Lei de RAL), de 08/09, por estarmos perante um consumidor, por um lado, nos termos definidos no art.º 2º da Lei n.º 24/96, de 31/07 e alínea d) do art.º 3º da Lei n.º 144/2015, e um fornecedor de bens, por outro, nos termos definidos na alínea e) do art.º 3º da Lei n.º 144/2015.

Consequentemente, o Tribunal é competente em razão da matéria e está sujeito à arbitragem necessária nos termos do art.º 14º da Lei de Defesa do Consumidor.

É também territorialmente competente, por verificação dos pressupostos previstos no art.º 5º do Regulamento do TRIAVE.

Fixa-se, nos termos dos arts.º 297º e 306º do CPC, em €117,62 o valor da ação. Assim, é este tribunal competente em razão do valor por não se encontrar ultrapassado o valor da alçada dos Tribunais da Relação (€30.000,00), nos termos do art.º 6 do Regulamento do TRIAVE.

As partes têm legitimidade, definida pelo seu interesse direto em demandar e contradizer, respetivamente, nos termos do art.º 30º do CPC.

Não há nulidades, exceções ou outras questões prévias de que se deva conhecer, pelo que cumpre apreciar e decidir.

C) OBJETO DO LITÍGIO

Pela presente ação cumpre apreciar e decidir se o Reclamante tem direito a exigir à Reclamada a devolução do montante pago pelo radiador.

D) MATÉRIA DE FACTO

Factos provados:

Foram provados os seguintes factos com relevância para a decisão da causa:

1) No dia 03/05/2023, o Reclamante adquiriu à Reclamada um radiador pelo valor de €117,62;
2) A instalação do radiador foi assegurada pelo Reclamante;
3) Passados cerca de três dias após a aquisição, o radiador rebentou;
4) Cerca de uma semana depois da aquisição, o Reclamante deslocou-se à loja da Reclamada com a peça e apresentou uma reclamação, dizendo que, após instalação da peça e alguns dias de circulação do veículo, a peça empenou/rachou;

5) A Reclamada informou o Reclamante de que iria remeter a peça para avaliação do fornecedor;

6) A Reclamada tentou contactar o Reclamante para comunicar a decisão sobre a reclamação, sem sucesso;

7) Em dia não apurado, mas na 2ª semana de julho de 2023, o Reclamante deslocou-se às instalações da Reclamada e foi informado de que não seria assumida qualquer responsabilidade;

8) No mesmo dia, a Reclamada entregou um relatório datado de 15/05/2023, do qual consta que "a peça enviada não é passível de garantia", uma vez que o radiador apresenta "sinais evidentes de sobrecarga", indicando possíveis causas para tal.

Factos <u>não provados:</u>

Não foram provados os seguintes factos <u>com relevância para a decisão da causa</u>:

a) O Reclamante foi alertado pelo responsável de loja da Reclamada que o radiador é uma peça de elevada complexidade técnica, uma vez que a mesma comunica com os sistemas de lubrificação da viatura pelo que deveria tomar precauções previamente à instalação da mesma;

b) O Reclamante informou o responsável da loja da Reclamada,

que a peça iria ser por si instalada numa viatura que tinha adquirido no estado de batida e que o mesmo se encontrava a reparar;

c) O Reclamante afirmou ao responsável da loja da Reclamada que "sabia o que tinha de fazer para instalar a referida peça";

d) A instalação do radiador foi contratada a uma oficina mecânica da confiança do Reclamante;

e) Aquando da instalação da peça na viatura, o Reclamante não se preocupou em detetar e analisar se os componentes da viatura que interferem com o funcionamento do radiador se encontravam a funcionar normalmente;

f) Depois da avaria, a peça foi retirada do veículo pelos técnicos da oficina;

g) O Reclamante realizou várias insistências junto da Reclamada sobre a reclamação;

h) O Reclamante foi forçado a arranjar uma nova peça em outra oficina para poder andar com o carro;

i) A Reclamada remeteu a peça ao respetivo fornecedor;

j) A peça foi sujeita a peritagem técnica;

k) Após a receção do relatório técnico, em 26.05.2023 o encarregado e funcionário da Reclamada, tentou contactar por diversas vezes o Reclamante;

l) Os danos verificados no radiador resultaram de alguma avaria ou anomalia de algum componente da viatura, nomeadamente o turbo;

m) Os danos tiveram origem numa avaria no turbo da viatura, problemas com os sensores do turbo da viatura e/ ou obstrução dos tubos e ou alterações de potência do turbo.

E) FUNDAMENTAÇÃO DA MATÉRIA DE FACTO

Nos termos do art.º 14º, n.º 6 do Reg. TRIAVE, é aceite todo o tipo de prova admissível em direito, sendo que compete ao tribunal arbitral determinar a admissibilidade, pertinência e valor de qualquer prova produzida (art.º 30º, n.º 4 da Lei Arbitragem Voluntária, ex vi, art.º 19º, n.º 3 Reg. TRIAVE).

Para a fixação da matéria de facto foi valorada a documentação junta aos autos e a prova testemunhal, tudo conjugado com as regras da experiência e do senso comum.

Por , pai do Reclamante, foi dito que o radiador foi comprado na loja da Reclamada, que foi instalado pelo mecânico, seu outro filho, e que, 3 dias depois, rebentou. Esclareceu que o outro filho é mecânico na mas que fez a substituição a título particular e que a mesma "não tem nada que saber, é desapertar e colocar". Referiu que levaram o carro novamente ao mecânico que disse que a peça não tinha qualidade e desinstalou-a, deslocando-se depois à Reclamada para apresentar reclamação. Referiu que ficaram 2 meses sem reposta e que, quando se deslocaram à loja para saber novidades, lhe disseram que a peça já lá estava há muito tempo. Acrescentou que os funcionários disseram que ligaram ao filho que não atendeu. Referiu que, para não ter o veículo parado, mandaram arranjar a peça anterior, de origem, na o que aconteceu logo na semana seguinte a terem reclamado da peça, e nunca mais tiveram problemas com o veículo.

caixeiro da Reclamada, referiu que o Reclamante se deslocou às instalações da Reclamada duas vezes. A primeira vez, foi atendido por si, que lhe vendeu o radiador em causa nos autos, que foi enviado desde a sede da Reclamada, e que a caixa foi aberta junto do Reclamante para confirmar que estava em conformidade. Referiu que o procedimento é sempre esse porque o radiador pode levar uma pancada e furar. Disse ainda que apenas vendem

a peça e que para ser colocada deve ser o mecânico, sendo que qualquer mecânico especializado sabe colocá-la. Mais disse que foi apresentada reclamação uns dias depois, porque o radiador estava inchado, pelo que foi deixado para verificação. Referiu que fizeram reclamação ao fornecedor, com a matrícula da viatura e os km que fez desde a substituição da peça. Acrescentou que receberam o relatório e não foi reconhecido qualquer defeito. Nessa sequencia, contactaram o cliente, pois sendo particular têm sempre esse procedimento e que a funcionária que o fez referiu que tentou ligar, mas que o cliente não atendeu. Acrescentou que, desde esta situação, também enviam mensagem ao cliente para ficar com registo, mas na altura só telefonavam. Disse ainda que, para além de caixeiro, é responsável de loja e que todas as decisões passam por ele. Mais disse que esteve de férias durante 15 dias em julho e que não acompanhou totalmente a situação, mas perguntou, quando voltou, se o Reclamante já tinha ido buscar a peça e disseram-lhe que não.

Por responsável pelo departamento de importação de material de carroçaria, incluindo radiadores, referiu que trabalha na área há 19 anos, e que receciona as reclamações e faz o acompanhamento junto dos fornecedores. Esclareceu que recebeu reclamação e que, ao olhar para o radiador, excluiu logo a possibilidade de estar em causa um problema ao abrigo da garantia, porque se trata de uma peça bastante simples que não dá problemas e que, quando existem, são causados por fatores externos, nomeadamente, por falha de outros componentes do carro. Acrescentou que o radiador só é trocado em duas ou três situações e que, se possível, dura a vida útil do veículo. Esclareceu que faz parte do sistema de refrigeração e que todo este sistema é complexo, mas que o radiador em si é uma competente muito simples, de conceção fácil e menos importante. Referiu que a parte interior é em alumínio em filamentos e que é concebido para aguentar 2 a 2,5 bares. Sendo submetido a sobrecarga, salta. Referiu que, segundo o fornecedor, a peça esteve sujeita a uma sobrecarga de 3,5 a 4 bares. Contudo, acabou por referir que o relatório foi realizado por si, que o radiador não foi enviado ao fornecedor e que se limitou a enviar fotografias ao fornecedor com quem contactou por telefone. Não foi junta qualquer prova adicional de que o fornecedor tenha realizado alguma avaliação à peça, sendo que a Reclamada alegou que foi o fornecedor que realizou o próprio relatório, factos absolutamente contrariados pelo depoimento da testemunha. Disse, ainda, que, quando se substitui o radiador é preciso apurar porque é que o mesmo avariou e reparar a falha, existindo várias peças no sistema de refrigeração de ar, bastando falhar uma para afetar o radiador, como

por exemplo o turbo ou os sensores de massa de ar, os quais, se não estiverem a funcionar devidamente, irão provocar sobrecarga do radiador. Acrescentou que se houvesse alguma fuga, o radiador não estourava, podia perder ar, mas não abria nem dilatava. Mais disse que, da forma como é concebido, não é possível que com uma carga normal danifique ao ponto apresentado pelo Reclamante.

Quanto aos documentos, foi relevante a fatura datada de 03/05/2023, com a descrição pelo preço de €117,62, emitida pela Reclamada ao Reclamante. Foi também relevante o relatório técnico, datado de 15/05/2023, indicando rebentou" como motivo de avaria e "radiador com sinais evidentes de sobrecarga, possíveis causas: avaria do turbo, problemas de sensores, problemas/obstrução dos tubos, alterações de potências. Este tipo de reclamações não está abrangido por nenhum fabricante nas suas condições de garantia".

Pela Reclamada foi junto um documento com práticas recomendadas na utilização e substituição do intercooler. No entanto, de forma isolada, as referidas práticas não permitem retirar qualquer conclusão quanto ao caso em apreço, uma vez que seria necessário demonstrar que a substituição do radiador em causa não obedeceu às práticas recomendadas. Também não foi demonstrado em que condições foi realizada a substituição do radiador, limitando-se o Reclamante e a testemunha, seu pai, a dizer que foi o mecânico que procedeu à substituição, sem, no entanto, indicar quem é o mecânico (dizendo apenas que se trata do irmão do Reclamante) e sem juntar as faturas ou documentos comprovativos dos serviços de instalação de desinstalação realizados, conforme notificado em audiência. Uma vez que quem terá substituído foi o irmão do Reclamante, admite-se que não tenha havido cobrança dos serviços, contudo o Reclamante comprometeu-se a juntar as referidas faturas sem nunca ter referido que não pagou o serviço. Apesar disso, não ficou demonstrado que a instalação tenha sido realizada de forma deficiente ou incorreta e que os danos tenham sido causados por essa circunstância ou por deficiência de outros componentes do veículo, conforme alegado pela Reclamada, sobre quem recaía o ónus da prova, conforme se verá na fundamentação de Direito.

Por outro lado, o Reclamante alegou que precisava do radiador e que insistiu várias vezes junto da Reclamada, que demorou mais de 2 meses a dar lhe uma resposta, contudo, pelo seu pai foi dito que repararam o outro radiador logo após a reclamação e não ficou demonstrado que o

Reclamante tenha contactado a Reclamada após deixar a peça nas instalações, tendo-se deslocado, apenas, em meados de julho.

Da prova produzida foi possível concluir que o radiador rebentou poucos dias após a aquisição e que a instalação foi realizada por conta do Reclamante, em condições que não ficaram demonstradas. Foi criada a convicção de que a testemunha verificou o radiador, concluiu que só poderia estar em causa uma sobrecarga e redigiu o relatório nesses termos, avançando com possíveis causas que não ficaram demonstradas e que não foram avaliadas por técnico qualificado.

F) FUNDAMENTAÇÃO DE DIREITO

Para a decisão da causa relevam as disposições do DL n.º 84/2021, de 18/10 que aprova o regime dos DIREITOS DO CONSUMIDOR NA COMPRA E VENDA DE BENS, CONTEÚDOS E SERVIÇOS DIGITAIS, revogando o DL n.º 67/2003, de 04/08, e que se aplica aos contratos celebrados após a sua entrada em vigor, a 01/01/2022, nos termos do seu art.º 53º, n.º 1.

Assim, no termos do art.º 5º, o profissional – entendido como *uma pessoa singular ou coletiva, pública ou privada, que atue, inclusivamente através de qualquer outra pessoa em seu nome ou por sua conta, para fins relacionados com a sua atividade comercial, industrial, artesanal ou profissional* [art.º 2, alínea o)] – deve entregar ao consumidor bens que cumpram os requisitos constantes dos artigos 6.º a 9.º.

Por sua vez, o art.º 6º estabelece que 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.*

Para além destes requisitos, 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 (art.º 7º).

Considera-se existir falta de conformidade dos bens sempre que a mesma resulte de instalação incorreta, desde que: a) A instalação seja assegurada pelo profissional ou efetuada sob a sua responsabilidade; ou b) Quando realizada pelo consumidor, a instalação incorreta se deva a deficiências nas instruções de instalação fornecidas pelo profissional (art.º 9).

O profissional é responsável por qualquer falta de conformidade que se manifeste no prazo de três anos a contar da entrega do bem (art.º 12º, n.º 1), sendo que **a falta de conformidade que se manifeste num prazo de dois anos presume-se existente à data da entrega do bem, salvo quando tal for incompatível com a natureza dos bens ou com as características da falta de conformidade** (art.º 13º, n.º 1).

Perante alguma falta de conformidade, o consumidor tem direito: a) À reposição da conformidade, através da reparação ou da substituição do bem; b) À redução proporcional do preço; ou c) À resolução do contrato (art.º 15º, n.º 1).

Quando a falta de conformidade se manifeste dentro do prazo de 30 dias, o consumidor pode solicitar a imediata substituição do bem ou a resolução do contrato (art.º 16º).

O profissional deve efetuar o reembolso dos pagamentos através do mesmo meio de pagamento que tiver sido utilizado pelo consumidor na transação inicial, salvo havendo acordo expresso em contrário e desde que o consumidor não incorra em quaisquer custos como consequência do reembolso. No prazo de 14 dias a contar da data em que for informado da decisão de resolução do contrato, o profissional deve reembolsar o consumidor de todos os pagamentos recebidos, incluindo os custos de entrega do bem (art.º 20º).

Ora, o legislador estabeleceu que a instalação incorreta equivale a desconformidade, desde que tenha sido realizada pelo profissional ou pelo consumidor com instruções deficientes fornecidas pelo profissional. Ora, no caso em apreço, não se apurou, desde logo, se a instalação

foi realizada de forma incorreta, facto que, sendo extintivo ou impeditivo do direito invocado pelo Reclamante, caberia à Reclamada provar (art.º 342º, n.º 2 CC). Acresce que, *o consumidor/comprador apenas tem de fazer a prova do defeito de funcionamento da coisa (da falta de conformidade) - facto base da presunção -, sem que sobre si impendam os ónus de alegar e provar a causa concreta da origem do mau funcionamento e a sua existência à data da entrega (v. arts. nº1, do art. 342º, 349º e nº1, do 350º, do CC) – in* Ac. do Tribunal da Relação do Porto, de 24/01/2022.

Pelo exposto, deve a Reclamada proceder à devolução do montante pago pelo Reclamante, na sequência do exercício do direito à resolução do contrato de compra e venda.

DECISÃO:

Julgo a ação totalmente procedente e, em consequência, condeno a Reclamada a proceder à devolução do montante de €117,62 ao Reclamante.

Sem encargos nem despesas – art.º 42º, n.º 5 da LAV.

Notifique.

Guimarães, 6 de dezembro de 2023

O Árbitro,

Lúcia Miranda

(assinado digitalmente)