

**SENTENÇA**

**PROC. Nº. 2834/2023**

**TRIAVE**

**GUIMARÃES**

**RECLAMANTE:** devidamente  
identificado nos autos

**RECLAMADA:** devidamente identificada nos autos

**SUMÁRIO:** Cumprimento defeituoso, Ónus da prova, LDC, CC,  
CPC.

Vem o reclamante solicitar a condenação da reclamada na:

- aplicação na viatura das luzes em falta,
- reparação do interior da porta do condutor danificada,
- reparação do barulho no mecanismo do vidro da porta,

E ainda a:

- efetuar o pagamento da quantia de 15,00 €, despendida em  
deslocações.

- indemnizar o reclamante na quantia de 200,00 €, por danos  
morais.

Pois refere que,

Em 19/5/23 deslocou-se com a viatura à oficina  
mecânica da requerida em para se informar sobre a

colocação de luzes "led" nos puxadores das 4 portas e com luzes de logotipo por debaixo das portas.

Foi informado que tal serviço poderia ser efetuado mas que seria um serviço dispendioso. Solicitaram os elementos da viatura para perceberem quais as peças que deveriam encomendar e para se fazerem constar juntamente com a mão de obra no orçamento.

Entregaram um orçamento, aceite, e no dia e hora agendados a viatura foi entregue para prestação do serviço.

Posteriormente, o reclamante foi informado que já tinham sido instaladas as luzes com logotipo na parte interior das portas e o kit de luzes nos puxadores só tinha sido instalado nas portas da frente, pois que estava em falta o código de ativação.

O reclamante levantou a viatura em 30/6/23 com o serviço incompleto.

Não tendo terminado o serviço que foi integralmente pago o reclamante apresentou reclamação no livro de reclamações "on line" e na tendo posteriormente recebido um telefonema da reclamada para em 26/9/23 entregar a viatura na oficina para terminar o serviço.

Assim fez. Em 12/10/23 o reclamante entrou em contacto com a reclamada para saber quando poderia levantar a viatura.

Foi informado que para o serviço ficar concluído teria de ser efetuado um pagamento adicional de 700,00 €. Se o reclamante não o pretendesse pagar poderia levantar a viatura no dia seguinte.

Quando foi levantar a viatura reparou que a forra de metal no interior da porta encontra-se danificada (cfr fotos)

O vidro da porta direito dianteira fazia um barulho, que não existia.

Devidamente citada a reclamada constitui mandatário, apresentou contestação, demais prova e fez-se representar em audiência arbitral. Concluiu pela improcedência da reclamação.

Assim, impugnou os factos alegados pela reclamante que estejam em oposição com a defesa considerada no seu conjunto, e indicou prova testemunhal.

Assim,

Para a instalação das luzes "led", com logotipo, pretendidas pelo reclamante este foi informado pela reclamada que não existia para a viatura em questão um kit específico para o efeito.

Que poderiam orçamentar a instalação para outro chassis, e que ficaria por um valor elevado dada a novidade associada ao serviço. Tal orçamento seria uma estimativa, por inexistir o kit e que os códigos de instalação e aplicação poderiam ser de difícil acesso.

Foi elaborado o orçamento – doc 1, na quantia de 477,36 €.

O reclamante aceitou a realização do serviço e tal como tinha sido avisado o serviço mostrou-se de execução complexa.

Os logótipos foram instalados e funcionam.

Quanto às luzes Led nos puxadores das portas, apenas se instalou uma parte inicial, porque a restante estava dependente de códigos inexistentes no momento.

O reclamante decidiu levantar a viatura mesmo com o serviço incompleto.

O reclamante procedeu ao pagamento do serviço prestado – 767,46 € -cfr docs juntos com a reclamação.

Decorrido algum tempo ainda não tinha aparecido uma viatura idêntica para que pudessem ser verificados os códigos e quando surgiu o reclamante foi avisado para que pudessem ser copiados para a viatura

do reclamante. A viatura foi levada para a oficina em para aí serem instalados os códigos.

Nesta altura, verificou-se a necessidade de unidades de comando nas portas de trás e, para tal, foi elaborado um novo orçamento na quantia de 700,00 €.

O reclamante não aceitou e não foi concluído o serviço.

Contudo,

A reclamada acede na reparação do peticionado quanto ao forro danificado da porta do condutor.

Quanto ao barulho alegadamente existente aquando do movimento do vidro a reclamada acede a proceder à verificação e sanção deste.

As partes indicaram para além da prova documental junta, prova testemunhal.

Ouvida a testemunha indicada pelo reclamante,

casada e residente na mesma morada do reclamante. Não assistiu ao desenrolar dos factos e tudo o que conhece é obviamente do que lhe foi dito pelo reclamante, pois que nunca foi à oficina reclamada, desconhece que o serviço contratado não é um serviço de origem, de fábrica e relativo ao específico modelo da viatura.

Ouvidas as testemunhas indicadas pela reclamada,

funcionário da requerida e chefe no setor de mecânica. Conhece a situação e a viatura em causa. Mais refere que a marca da viatura não autoriza alterações aos modelos. Elaboraram o 1º. orçamento que respeita a material, um 2º. orçamento que respeita ao material e à mão de obra.

Na viatura foram instaladas luzes, cabos, conexões com os módulos das portas. Nas portas de trás faltou a unidade de comando para que tudo funcionasse.

No orçamento apresentado não constam a unidade de comando para as portas de trás e a viatura não as possui de origem. Trata-se de uma alteração complexa, dispendiosa e que até poderia não funcionar.

funcionário da reclamada no setor de peças. Conhece a situação e a viatura. A quantia paga pelo reclamante reflete a junção dos dois orçamentos com um desconto de cortesia.

Sabe que eram necessários dois módulos das portas de trás e que o reclamante estava informado acerca da complexidade e dificuldade da instalação uma vez que a viatura de origem não está preparada para tal.

#### Análise das provas

Efetivamente existe uma requisição de material, (doc 1) um orçamento de 19/5/23, na quantia de 491,69 € (doc 2) e outro de 21/6/23, na quantia de 767,46 €, o qual muito mais amplo engloba o anterior e contém materiais e mão de obra (doc 3).

Orçamento que foi devidamente pago (docs 4 e 5)

Neste consta a seguinte menção - serviço incompleto aguardamos informação fábrica.

Não consta de nenhum dos orçamentos uma referência expressa e explícita às unidades das portas em falta. Mas, consta no doc 3, orçamento de 21/6/23, a referência à "aplicação do material de luzes de portas reservado" "aplicar leds das portas" com as devidas quantias.

Conclui-se, pois, que se refere às quatro portas.

Cumpra-se decidir

Após estudo das provas existentes nos autos, das apresentadas em audiência arbitral, e da análise da legislação aplicável à situação em apreço, conclui-se que:

A reclamada aceitou a realização de um serviço que para si se apresentou algo complexo e para o qual não se encontra preparada para devidamente o realizar.

A viatura não possui os elementos necessários para o serviço contratado e foi necessário instalar todos os materiais em falta para concluir o pedido efetuado pelo reclamante.

Foram sendo realizados orçamentos complementares que culminaram no orçamento de 21/6/23, na quantia de 767,46 €

O reclamante pagou a quantia indicada e que lhe foi apresentada.

Nenhuma quantia ficou em débito.

Levantou a viatura e a seu pedido foi efetuada a menção no orçamento pago, que o serviço está incompleto.

Para além disso, foi expressamente aceite pela reclamada a reparação do painel interior da porta do condutor e a verificação e resolução do barulho aquando do movimento do vidro.

Face ao exposto,

A LDC (Lei de defesa do consumidor) Lei n.º 24/96, de 31 de Julho, no artigo 3.º, sob a epígrafe "Direitos do consumidor", refere que o consumidor tem direito, entre outros: a) à qualidade dos bens e serviços; e) à proteção dos interesses económicos; f) à prevenção e à reparação dos danos patrimoniais ou não patrimoniais que resultem da ofensa de

interesses ou direitos individuais homogêneos, coletivos ou difusos; g) à proteção jurídica e a uma justiça acessível e pronta; aliás na esteira do disposto no art 60º. da CRP (Constituição da República Portuguesa).

Dispõe o Código Civil em matéria de cumprimento e não cumprimento das obrigações, art 798º. e ss, que o devedor que falte culposamente ao cumprimento das obrigações assumidas para com o credor, responde pelo prejuízo que causa ao credor.

Existe, mesmo a presunção legal de culpa do devedor e este terá de a afastar.

Entende este tribunal que a reclamada não a conseguiu afastar. Aliás com a atitude tomada só gerou confusão face aos trabalhos prestados e que foram pagos e ainda aos trabalhos que não estão concluídos.

O reclamante tem direito a uma informação acessível, clara, e à prestação de um serviço de qualidade, contra o pagamento atempado do preço. Tem pois o reclamante o direito de ser informado do que está a pagar. Não é de boa prática comercial e deve mesmo ser afastada a orçamentação vária de um serviço claro que foi contratado.

O reclamante pagou o preço que lhe cobraram, mas o serviço não foi devidamente efetuado.

Ora,

Trata-se, pois, de um incumprimento defeituoso, definitivo, absoluto e culposo da reclamada em face das obrigações contratuais assumidas com o reclamante.

Aliás, a atitude assumida pela reclamada gerou no reclamante, descontentamento e descrédito quanto aos serviços prestados por esta.

No que respeita à indemnização peticionada, quer a nível dos danos patrimoniais quer tendo em conta os danos morais, não foram alegados nem provados quaisquer factos que os fundamentem e que por isso obrigue a reclamada no dever de indemnizar o reclamante.

Por isso, entende este tribunal que não deve ser atendido o pedido no que respeita a esta matéria.

Nestes termos,

Julga-se a presente reclamação parcialmente procedente, e, em consequência, condena-se a reclamada na:

- reparação do forro da porta do condutor danificado,
- reparação do barulho no mecanismo do vidro da porta,
- na revisão certificada do sistema elétrico da viatura,
- na conclusão do serviço contratado de instalação das luzes nas portas em falta.

No mais, e relativamente à indemnização requerida, absolve-se a reclamada desta.

Sem custas por não serem devidas

Registe e notifique

Guimarães, 21 de fevereiro de 2024



Rui Moreira Chaves



Juiz Árbitro