

Processo nº 1876/2025

Sentença Nº 346 / 2025

SUMÁRIO:

No cumprimento de contrato de prestação de serviços nos termos do qual uma das partes assumiu, entre outras, a obrigação de procurar veículos automóveis que correspondessem às pretensões da contraparte, assistindo-a e aconselhando-a na escolha de automóvel, a mencionada obrigação deve ser cumprida de acordo com as regras da boa-fé. Nos termos da mesma, resulta, a obrigação do prestador se certificar que aquilo que lhe é transmitido pelo vendedor tem correspondência com a realidade e de confirmar, junto do mesmo, as questões que lhe são colocadas pelo cliente.

1. PARTES

Versam os presentes autos sobre a resolução de litígio arbitral potestativo tendo por

Reclamante: ----, com identificação nos autos,

e

Reclamada: - ----, com identificação nos autos também.

2. OBJETO DO LITÍGIO

Alega o Reclamante, em síntese, que contratou à Reclamada o serviço de intermediação e de importação de veículo automóvel que não foi cumprido, por o veículo recebido ter problemas. Pede, a final, com fundamento no incumprimento do contrato, a condenação da Reclamada na devolução do preço total que pagou pelo serviço, de € 2.800,00, ou, em alternativa, o pagamento dos custos da reparação dos danos detetados no veículo ou, ainda, que a Reclamada acione o seguro de transporte para a cobertura dos prejuízos identificados. Indica, como valor € 5.000,00.

A Reclamada reconheceu que foi contratada pelo Reclamante para intermediar a aquisição e a importação de um automóvel, mas que não assumiu, em momento algum, a posição de vendedor, nem garantiu o estado do veículo para além do resultado dos elementos fornecidos pelo vendedor. Que, recebido o veículo em Portugal, detetou um dano no resguardo da bateria, tendo sugerido a sua substituição. Que, as demais marcas apresentadas pelo Reclamante são compatíveis com um veículo usado. Que a Reclamada manteve contactos com o vendedor para tentar resolver a questão do resguardo da bateria e dos tampões. Que a Reclamada não acionou o seguro de transporte por não existir discrepância entre os danos no veículo no momento da carga e da descarga. Que prestou ao Reclamante os serviços contratados.

3. FUNDAMENTAÇÃO

3.1. DE FACTO

3.1.1. Factos Provados

Da discussão da causa, com relevância para a boa decisão da mesma, atendendo à posição da Partes, resultaram provados os seguintes factos:

1. A Reclamada é uma sociedade comercial que procede ao serviço de intermediação e de importação de automóveis (cf. doc. a fls. 4-6 e declarações do legal representante da Reclamada);
2. A 18 de dezembro de 2024, o Reclamante contratou à Reclamada, por € 2.800,00, o serviço de intermediação no processo de aquisição, transporte e legalização de automóvel usado, de 2023, da marca MG a um *stand* francês, para uso pessoal do Reclamante (cf. contrato de prestação de serviços junto a fls. 3- 6, cujo teor se dá por reproduzido, faturas a fls. 7 e 9, e declarações do Reclamante);
3. Antes da compra do mencionado veículo, o Reclamante recebeu um vídeo do mesmo e, pelo menos três imagens do carro (cf. vídeos junto ao processo, imagens juntas a fl. 46, declarações do Reclamante e inquirição da testemunha ---);
4. Antes da compra do mencionado veículo, o Reclamante solicitou à Reclamada, por mais de uma ocasião, para esta confirmar se o veículo que pretendia tinha riscos/amolgadelas ou alguma coisa, para não ter surpresas, tendo a Reclamada respondido que o *report* do veículo dizia que o mesmo estava impecável (cf. mensagens WhatsApp juntas a fls. 46 e ss., declarações do Reclamante e inquirição da testemunha ----);
5. Em janeiro de 2025, por ocasião da receção do veículo e da sua inspeção por entidade terceira, a Reclamada tomou conhecimento de que o resguardo da bateria estava danificado, tendo informado o Reclamante e o *stand* da situação (cf. inquirição de ---- e as imagens junto a fls. 52);
6. A 20 de janeiro de 2025, a Reclamada comunicou ao *stand* que o veículo não chegou com o carregador doméstico e que havia danos na proteção da bateria, tendo este respondido que ficou acordado que o carro seria enviado sem carregador e, quanto ao dano na proteção da bateria, que a Reclamada deveria falar com o transportador (cf. *email* a fls. 14 e 15);
7. Após ter recebido o carro, o Reclamante comunicou à Reclamada a existência de danos, alegando que os mesmos nunca lhe foram comunicados anteriormente, com vista à sua reparação (cf. *email* junto a fls. 44-45, vídeo junto aos autos e declarações do Reclamante);
8. A 27 de janeiro de 2025, a Reclamada respondeu ao Reclamante que estava atenta aos pontos indicados por este e que estava a fazer o possível para a sua resolução com a máxima brevidade (cf. *email* junto a fl. 49);

9. A 24 de março de 2025, a Reclamada, por conta do Reclamante, apresentou reclamação junto do *stand* onde o veículo foi adquirido (cf. doc. a fls. 13-14);
10. A 16 de abril de 2025, a Reclamada informou o Reclamante que não podia suportar os custos relacionados com os danos na viatura, por os mesmos não serem visíveis nas fotografias que tinham sido tiradas antes de este ser carregado (cf. *email* a fl. 11);
11. O veículo entregue pela Reclamada ao Reclamante apresenta os seguintes problemas:
 - Jantes raspadas, bem como os tampões;
 - Um reparo num dos pneus;
 - Dano no capô, no farol dianteiro esquerdo e marca na porta da bagageira.

(cf. *vídeo*, *email* a fls. 44-45, imagens juntas a fl. 51 e ss. e declarações do Reclamante)
12. A reparação e montagem do resguardo inferior, do farol dianteiro esquerdo, das jantes, do farolim e de peça no interior do veículo importado pela Reclamada ascende a € 3.774,19 (cf. orçamento junto a fl. 17 e declarações do Reclamante);
13. A substituição dos quatro pneus do veículo do Reclamante ascende a € 805,95 (cf. doc. a fls. 18 e declarações do Reclamante);
14. A pintura do veículo do Reclamante ascende a € 1.665,19 (cf. estimativa junta a fls. 37-41 e declarações do Reclamante);
15. A empresa que efetuou o transporte do automóvel do veículo para Portugal não realizou qualquer registo fotográfico do mesmo.

3.1.2. Factos não provados

Da discussão da causa, não ficaram provados os seguintes factos:

1. A empresa responsável pelo transporte do veículo para Lisboa;
2. O acionamento do seguro associado ao transporte;
3. A garantia dada pelo *stand* de que o veículo se encontrava em perfeitas condições;
4. Que os danos no veículo do Reclamante tenham sido causados no seu transporte para Portugal;
5. A existência de danos no interior do veículo do Reclamante.

3.1.3. Motivação

A convicção do Tribunal quanto à matéria de facto assentou no conjunto da prova produzida nos autos, analisada, conjugada e criticamente, à luz das regras de experiência e de acordo com juízos de normalidade, segundo as regras da repartição do ónus da prova. Antes de mais, os documentos juntos aos autos, com especial relevância para aqueles mencionados a propósito dos factos dados como provados.

Adicionalmente, por iniciativa do Tribunal, foram ouvidos o Reclamante e o legal representante da Reclamada.

Começando pelo Reclamante, esclareceu o mesmo que contratou à Reclamada o serviço de intermediação na compra, importação e legalização de automóvel para uso pessoal. Que, no decurso do processo, o colaborador da Reclamada com quem falou, ---, informou que o veículo que o Reclamante estava a considerar adquirir estava “imaculado”. Que, antes da compra do veículo, viu um vídeo do veículo que lhe foi enviado pela Reclamada e três fotografias constantes da mensagem WhatsApp (não o vídeo do *tick-tok*).

Em representação da Reclamada foi ainda ouvido ----, que declarou que o processo de prestação de serviços contratados pelo Reclamante à Reclamada foi conduzido por Alexandre Nunes, funcionário da mesma, não tendo tido qualquer intervenção direta nos mesmos. Que sabe que quando o veículo chegou a Portugal e foi inspecionado, a Reclamada tomou conhecimento de que o resguardo da bateria estava danificado, facto que reportou ao Reclamante e ao vendedor. Questionado quanto ao momento em que foram tiradas as fotografias do veículo juntas pela Reclamada ao processo, esclareceu que foram tiradas pela Reclamada por ocasião da chegada do veículo a Portugal.

Adicionalmente, foi inquirida a testemunha ----, prestador pontual de serviços à Reclamada. Esclareceu a mencionada testemunha que colabora com a Reclamada na importação de automóveis de França, por saber falar francês. Que, no âmbito das suas funções, se certifica de que os veículos pretendidos pelos clientes da Reclamada estão em conformidade. Concretamente em relação aos factos em discussão nestes autos, esclareceu a testemunha não ter tido qualquer intervenção ou contacto com o Reclamante, tendo o processo sido conduzido por Alexandre Nunes, a quem disponibilizou um vídeo e imagens do veículo. Que, tanto quanto é do seu conhecimento, o mencionado vídeo e fotografias terão sido disponibilizadas ao Reclamante. Questionado quanto ao estado e condições do veículo que veio a ser adquirido pelo Reclamante, respondeu a testemunha que, com exceção de problema (estéticos) ao nível das jantes, todo o veículo estava impecável.

Concretamente quanto ao facto provado sob o n.º 15, foi o mesmo expressamente reconhecido pela Reclamada.

Avançando para os factos não provados, compulsada a prova na sua globalidade, não resultaram os mesmo, nem indiciariamente da prova documental carreada para os autos, nem da declaração das Partes ou da inquirição da testemunha apresentada. Concretamente quanto ao facto não provado E., impunha-se prova adicional, para além das meras declarações do Reclamante.

Termos em que respondeu o Tribunal à matéria de facto do modo acima fundamentado.

3.2. DE DIREITO

*

O Tribunal é competente para a resolução do presente litígio, ao abrigo do artigo 14.o, n.o 2, da Lei de Defesa do Consumidor (Lei n.o 24/96, de 31 de julho), bem como dos artigos 5.o e 6.o do Regulamento do CACCL. Trata-se de um conflito de consumo, tal como definido no artigo 4.o do Regulamento do CACCL, de reduzido valor económico, conforme resulta do pedido do Reclamante.

As Partes têm personalidade e capacidade judiciárias e são legítimas.

Não há nulidades, exceções ou questões prévias de que cumpra oficiosamente conhecer.

**

O Reclamante celebrou com a Reclamada, profissional, um contrato de prestação de serviços.

- Do eventual direito do Reclamante ao reembolso de € 2.800,00, com fundamento no incumprimento do contrato; ou, em alternativa,

- Do eventual direito do Reclamante ao pagamento dos custos da reparação dos danos detetados no veículo, até ao limite do valor pedido; ou, ainda,

- Da eventual condenação da Reclamada a acionar o seguro de transporte. Vejamos.

i) Do eventual direito do Reclamante ao reembolso de € 2.800,00

Nos termos do contrato celebrado entre as Partes, ficou convencionado que cabia à Reclamada, entre outras, a obrigação de procurar veículos automóveis que correspondessem às pretensões do Reclamante assistindo-o e aconselhando-o na escolha de automóvel [cf. 3.1., als. a) e b) do Contrato celebrado]. Por sua vez, quanto ao Reclamante, ficou acordado, entre outras, a obrigação de avaliar as viaturas apresentadas pela Reclamada e decidir qual comprar.

Ficou provado que, por ocasião da compra do veículo, foi disponibilizado ao Reclamante um vídeo do veículo e, pelo menos, três fotografias do mesmo e que a Reclamada informou o Reclamante que, segundo o *report*, o mesmo estava impecável e que o Reclamante expressamente questionou a Reclamada “O report indica o quê? O pontos de análise na manutenção? E quanto a riscos/amolgadelas? O stand indicou alguma coisa? Sou para depois não ter surpresas?” (SIC - cf. fl. 48). Ficou ainda provado que, avaliando a viatura e os elementos disponibilizados pela Reclamada, o Reclamante decidiu comprar o mencionado carro, posteriormente transportado e legalizado pela Reclamada e entregue ao Reclamante.

Por fim, ficou provado que o veículo importado pela Reclamada foi entregue com problemas nas jantes, num dos pneus, na carroçaria e no farol dianteiro.

Perante esta factualidade, considera o Tribunal que o contrato celebrado entre as Partes foi defeituosamente cumprido pela Reclamada (artigo 798.o do Código Civil). Com efeito, a obrigação da Reclamada de assessorar o Reclamante na aquisição de um veículo localizado no estrangeiro, começando pela decisão de compra, implica, à luz das regras de boa-fé (cf. artigo 762.o do Código Civil), a obrigação de a Reclamada se certificar que aquilo que lhe é transmitido pelo vendedor tem correspondência com a realidade e de confirmar, junto do mesmo, as questões que lhe são colocadas pelo cliente. Se a Reclamada se limita, a retransmitir as informações fornecidas pelo *stand* estrangeiro, apenas está a cumprir formalmente a função para a qual foi contratada e remunerada. Sobretudo quando o cliente/comprador, ora Reclamante, vive em Portugal, o vendedor reside no estrangeiro, o bem está no estrangeiro e o Reclamante expressamente questionou se o veículo tinha riscos ou amolgadelas.

Considerando os pedidos formulados pelo Reclamante, nestes autos, as questões a resolver neste processo são as seguintes:

Deste modo, no que concerne à entrega ao Reclamante de um veículo com danos na carroçaria e no farol dianteiro, considera este Tribunal que a Reclamada cumpriu defeituosamente o serviço para o qual foi contratada (cf. artigo 798.o). Tais defeitos, conforme resulta das fotografias juntas pela Reclamante, não constituem, no entender do Tribunal e perante as questões colocadas pelo Reclamante à Reclamada, não seriam expectáveis por um comprador de um veículo automóvel, ainda que usado. Quanto aos danos nas jantes e num dos pneus do veículo, não se considera ter havido incumprimento da Reclamada, por estes defeitos serem cognoscíveis no vídeo que a Reclamada disponibilizou ao Reclamante antes do mesmo tomar a decisão de comprar o carro. Assim, não podia o Reclamante ignorar a sua existência.

Provado o cumprimento defeituoso da Reclamada, importa conhecer do pedido do Reclamante: a condenação da Reclamada no reembolso de € 2.800,00. Isto é, do preço contratado. Quanto a isto, não tendo o Reclamante peticionado, nem expressa nem tacitamente, a resolução do contrato, por um lado, e tendo a Reclamada cumprido com aquilo que foi contratado, ainda que defeituosamente, apenas se pode concluir não assistir ao Reclamante o direito ao reembolso da totalidade do preço do serviço contratado à Reclamada. Com efeito, a Reclamada assessorou o Reclamante no veículo que o mesmo estava interessado, procedeu ao seu transporte para Portugal e conduziu, com sucesso, o respetivo, processo de legalização e matriculação. A solução de Direito, passa, portanto, pela manutenção do contrato com o defeito, o que, no caso, não pode senão significar a redução do preço acordado pelos serviços, proporcionalmente à desconformidade do serviço contratado. Atentos os factos provados, designadamente os serviços efetuados pela Reclamada e os defeitos existente no veículo, entende este Tribunal ter o Reclamante direito ao reembolso de 20% do preço contratado, por o mesmo ter sido executado defeituosamente em tal percentagem. Ou seja, de € 560,00.

Tendo sido procedente, ainda que parcialmente, o primeiro pedido do Reclamante fica prejudicado o conhecimento dos demais.

4. DECISÃO

Pelo exposto, julga-se parcialmente procedente, por provada, a presente reclamação e, em consequência, condena-se a Reclamada no pagamento ao Reclamante de € 560,00.

Fixa-se o valor da presente reclamação em € 5.000,00 (cinco mil euros), o valor indicado pelo Reclamante e que não mereceu a oposição da Reclamada.

Sem custas adicionais.

Notifique, com cópia.

Lisboa, 17 de setembro de 2025.

O Juiz Árbitro,
(Tiago Soares da Fonseca)