Processo n.º 599/2025

Sentença n.º 245 / 2025

---

1. PARTES

Reclamante: -----, devidamente identificada nos autos, com assistência do Dr. ---, jurista da DECO;

Reclamada: ---devidamente identificada nos autos, representada pela sua mandatária Dra. ---, conforme procuração junta aos autos, e pelo seu representante legal Engenheiro ---.

2. SUMÁRIO

I. Nos termos do artigo 3.º., al. a) da Lei n.º 24/96, de 31 de julho, o consumidor tem direito à qualidade dos bens e serviços e de acordo com o artigo 4.º da mesma lei o consumidor tem direito à qualidade dos bens e serviços;

II. O princípio da pontualidade no cumprimento dos contratos (artigo 406.º CC) exige o cumprimento dos contratos nos termos acordados;

III. A empreitada é regulada pelo regime constante dos artigos 1207.º e ss. do CC, sendo aplicável o regime do Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro "[a]os bens fornecidos no âmbito de um contrato de empreitada ou de outra prestação de serviços", conforme se dispõe no artigo 3.º, n.º 1, al. b) do referido diploma;

IV. O pedido de indemnização ao abrigo da responsabilidade civil contratual da Reclamada requer o preenchimento de cinco requisitos cumulativos: facto, ilicitude, culpa, dano e nexo. Estando preenchidos, emerge a obrigação de indemnizar.

3. OBJETO DO LITÍGIO

Alega a Reclamante, em síntese, que contratou com a Reclamada um serviço para substituição total das chaves do seu veículo, uma vez que perdeu as mesmas. Neste sentido, recorreu a uma oficina da marca do seu veículo com vista a obter um serviço de maior qualidade e que garantisse a sua segurança e confiança.

Sucede, porém, que alega que aquando dos trabalhos desenvolvidos foram produzidos danos no seu veículo que não existiam na data da entrega do mesmo aos cuidados da Reclamada. Neste contexto, tendo sido necessário – e devidamente autorizada por si – a quebra de uma das forras da tampa do volante com vista a destrancar a direção por ausência das chaves, alega a Reclamante que nesse processo de foram produzidos danos numa das patilhas do seu airbag, bem como na buzina do veículo, a qual deixou de funcionar.

Peticiona, deste modo, a condenação da Reclamada no pagamento de uma indemnização no valor de 967,68 € (novecentos e sessenta e sete euros e sessenta e oito cêntimos), que corresponde ao montante orçamentado pela Reclamada para a reparação da buzina e do airbag e que se traduz em a mesma suportar o valor da reparação.

A Reclamada, por seu turno, defende-se por impugnação, alegando que cumpriu a obrigação que sobre si impendia: proceder à substituição dos canhões das portas e das ignições. Com efeito, confessa ter sido celebrado o contrato com a Reclamante, mas alega ter cumprido exatamente a obrigação a que se vinculou sem que tenha produzido os danos que aquela lhe vem tentar imputar. Neste contexto, sustenta que a intervenção que desenvolveu não interferiu com a tampa do airbag, desde logo porque esta última – bem como a forra do volante que foi quebrada – estão situadas em partes distintas do volante e também porque todos os mecânicos têm conhecimento que não devem interferir com aquela tampa. Ademais, alega que não manipulou ou interferiu com a buzina do veículo em causa, motivo pelo qual não pode ter produzido quaisquer danos na mesma. Peticiona, deste modo, a sua absolvição do pedido.

Pese embora os esforços desenvolvidos em sede de conciliação, não foi possível conciliar a posição das partes, obtendo acordo.

4. FUNDAMENTAÇÃO

4.1. DE FACTO

4.1.1. Factos provados

Da discussão da causa, bem como da documentação junta aos autos, resultaram provados, com interesse para a causa, os seguintes factos:

a) A Reclamada é uma sociedade comercial que se dedica de forma profissional, entre outros, à reparação e comercialização de viaturas automóveis;
b) A Reclamante perdeu as chaves do seu veículo com a matrícula ---, em momento ou condições não definidas;
c) A Reclamante contratou com a Reclamada um serviço para substituição total das chaves do seu veículo;
d) A Reclamada apresentou um orçamento à Reclamante;
e) A Reclamante veio a aceitar o orçamento;
f) Foi emitida uma folha de obra no dia 05.09.2024 pelos funcionários da Reclamada;
g) A Reclamada procedeu à encomenda das peças necessárias à realização da intervenção mecânica contratada;
h) Na data de 11.09.2024, o veículo da Reclamante foi entregue nas instalações da Reclamada através dos serviços de um reboque e sem chaves;
i) O veículo chegou com danos na pintura, com a porta do condutor amolgada e o canhão da fechadura dessa porta forçado;
j) Os funcionários da Reclamada tiraram fotos ao estado exterior do veículo no dia 11.09.2024;
k) A direção do veículo estava trancada;
l) Na folha de obra consta a encomenda do material e o pedido de uma segunda chave;
m) Na folha de obra foram inseridas manuscritamente as seguintes menções: "Patilha airbag condutor partida; teve de se partir o resguarde superior do canhão da ignição; atenção porta lado do condutor dobrada chave não funciona";
n) Os funcionários tiraram fotos ao volante do veículo no dia 20.09.2024;
o) As anotações manuscritas estão datadas de 20.09.2024 às 17h07;

p) No sistema a reparação surge como iniciada no dia 17.09.2024 e como concluída no dia 20.09.2024, pela 09:26:52;
q) Depois da substituição dos canhões das fechaduras foi realizado um teste de estrada;
r) O teste de estrada foi posterior à conclusão dos trabalhos;
s) As fotografias que retratam o estado do volante foram tiradas antes do teste de estrada;
t) O teste de estrada não visa testar exclusivamente a buzina, mas nesse teste o mecânico apercebeu-se que a mesma não funcionava normalmente: apitava de forma intermitente;
u) A buzina do veículo não funciona;
v) Os resguardos dos parafusos da direção ficam nas traseiras do volante;
w) O airbag fica na parte dianteira do volante;
x) A parte inferior da almofada do airbag está sobressaída;
y) O facto de a almofada do airbag estar sobressaída está a causar o mau funcionamento da buzina:
z) A oficina não tem ligação direta ao cliente;
aa) A comunicação com o cliente é feita pela receção;
bb) O veículo foi entregue à Reclamante no dia 25.09.2024 após contacto e insistência desta;
cc) O custo total da intervenção foi de 309,73 € (trezentos e nove euros e setenta e três cêntimos);
dd) Não foi informada a Reclamante da existência de problemas na buzina ou de que a patilha do airbag estava quebrada aquando da entrega do veículo;
ee) Os problemas no airbag e na buzina só foram comunicados à Reclamante no dia 15.10.2024 mediante insistência desta;

ff) Os registos fotográficos dos problemas no airbag apenas foram comunicados à Reclamante no dia 16.10.2024 mediante insistência desta e na sequência da sua deslocação à Reclamada;

gg) O custo do orçamento de reparação do airbag e da buzina é de 967,68 € (novecentos e sessenta e sete euros e sessenta e oito cêntimos).

4.1.2. Factos não provados

Da discussão da causa, bem como da documentação junta aos autos, resultaram como não provados, com interesse para a causa, os seguintes factos:

a) Que a Reclamada tenha testado exclusivamente a buzina;
b) Que a Reclamante tenha sido previamente informada dos problemas com a buzina;
c) Que a patilha do airbag já estivesse quebrada antes da intervenção da Reclamada;
d) Que a buzina já não estivesse funcional antes da intervenção da Reclamada.

4.1.3. Motivação

A convicção do Tribunal quanto à matéria de facto fundou-se no conjunto de documentos juntos aos autos, bem como na prova produzida na audiência de discussão e julgamento. Neste contexto, foram considerados os testemunhos apresentados pelas testemunhas arroladas pela Reclamada: ---, --- e ---. A Reclamante arrolou a testemunha ---, seu filho, e prestou declarações de parte.

A análise da prova produzida junto do Tribunal foi realizada pelo mesmo à luz das regras da repartição do ónus da prova, recorrendo a juízos de normalidade e de experiência. Neste contexto, os factos provados resultaram com provados essencialmente com base nos documentos juntos aos autos pelas partes, bem assim como dos vídeos juntos pelas mesmas. A prova testemunhal permitiu ao Tribunal compreender com maior clareza quais

as intervenções técnicas desenvolvidas no automóvel a nível dos trabalhos feitos no volante, mas também na substituição dos canhões das fechaduras do veículo. Neste contexto, ficou também o Tribunal esclarecido sobre a localização do resguardo que foi quebrado no volante e sobre a localização da patilha do airbag, a qual a Reclamante alega ter sido quebrada pela Reclamada.

Ademais, foi o funcionário --- que esclareceu o Tribunal sobre o facto provado y): é o estado em que se encontra a almofada do airbag do veículo que está a causar o mau funcionamento da buzia do mesmo.

No que concerne aos factos não provados, deve considerar-se igualmente o princípio geral relativo à produção de prova, consagrado no artigo 342.º, n.º 1 do CC[1], "[à]quele que invocar um direito cabe fazer a prova dos factos constitutivos do direito alegado".

Os factos não provados a) e b) resultaram diretamente do testemunho oferecido pelas testemunhas da Reclamada: o seu funcionário --- declarou expressamente que não foram feitos testes específicos à buzina do veículo aquando das atividades relativas à substituição da chave. Neste contexto, testemunhou que a única vez em que se aperceberam que existiam algo de errado foi aquando do referido teste de estrada, o qual não incidiu diretamente sobe a buzina, mas fez a mesma disparar intermitentemente. Nessa sequência, alega que foi anotado na folha de obra esse problema, mas que a oficina não contacta diretamente com o consumidor. Assim se concluiu pelo facto não provado a).

O facto não provado b) resultou provado pelo testemunho do funcionário ---, o qual confessou ter-se esquecido de comunicar à Reclamante a existência do problema na buzina e no encaixe da almofada de airbag.

Quanto aos factos não provados c) e d): estando a pretender responsabilizar a Reclamada em sede de responsabilidade civil contratual, caberia à Reclamante demonstrar, em primeiro lugar, que a buzina funcionava normalmente e que a almofada de airbag estava perfeitamente encaixada antes da entrega do veículo aos cuidados da Reclamada.

[1] CC – Código Civil.

Principiemos pelo facto c) – que a patilha do airbag já estivesse danificada aquando da entrega do veículo nas instalações da Reclamada – e explanemos o porquê de se entender como não provado.

Conforme ficou demonstrado, o veículo em causa deu entrada nas instalações da Reclamada para substituir os canhões das fechaduras em virtude de a sua proprietária ter perdido todas as chaves. O veículo chegou de reboque e os funcionários da Reclamada tiveram toda a diligência em (i) fotografar o estado exterior do mesmo e (ii) incluir uma chamada de atenção (tendo colocado a locução "Atenção" em destaque e sublinhada a verde) para o facto de o veículo ter a porta do condutor amolgada e o canhão da fechadura dessa porta forçado. Esta última frase foi inserida imediatamente a seguir à palavra "atenção", estando no mesmo nível que a mesma. Estamos, portanto, perante funcionários atentos e diligentes. Estes mesmos funcionários não informaram, logo de início e por via da equipa da receção, a proprietária da necessidade de quebrar uma tampa do resguardo do volante. O que significa, de acordo com um mero exercício de lógica, que esta necessidade resultou da análise presencial e *in loco* do veículo. Analisar o veículo e a possibilidade de destrancar a direção implica, pela localização da mesma, manusear e analisar o volante, o que torna manifestamente difícil de compreender que não tenham identificado que a patilha do airbag estava partida. Com efeito, identificar que a buzina não funcionar requer a utilização da mesma e não havia – nos termos da obrigação assumida pela Reclamada – nada que requeresse um teste àquele componente. Apenas numa lógica de excesso de zelo iria o mecânico testar a buzina quando estava em causa a troca de chaves.

Contudo, numa mera observação perfunctória ou à vista desarmada do volante, que aconteceria pelo simples facto de o mecânico colocar materialmente as mãos no mesmo e ter de direção a sua visão para a forra que ia quebrar, seria patente que existia um problema no mesmo. Ora, não foi capturada nenhuma fotografia prévia aos trabalhos de intervenção na direção que mostrasse esse problema na patilha, o que seria de esperar face a funcionários tão diligentes. Poder-se-ia pensar que apenas no teste de estrada tinham sido identificados os problemas, porém, ainda assim a captura das fotografias ao volante foi

realizada antes do teste de estrada. As menções escritas na folha de obra surgem mais de 8 (oito) horas depois dos trabalhos estarem marcados como concluídos no sistema.

Por critérios de lógica e de experiência, deve ter-se por não provada a existência do dano antes da intervenção da equipa mecânica. É certo que o Tribunal tem liberdade na apreciação da prova, mas isso não se confunde com discricionariedade. Conforme já se decidiu em jurisprudência de tribunais superiores, "[o] julgador é livre, ao apreciar as provas, embora tal apreciação seja "vinculada aos princípios em que se consubstancia o direito probatório e às normas da experiência comum, da lógica, regras de natureza científica que se devem incluir no âmbito do direito probatório"[2]. Atendendo a todos os elementos juntos aos autos e aos esclarecimentos prestados, não pode o Tribunal considerar como provado o facto acima apresentado.

Quanto ao dano na buzina e que consubstancia o facto não provado d), a sua qualificação como não provado decorre diretamente do facto não provado c): na medida em que este dano está, conforme explicação oferecida em audiência, intrinsecamente ligado à patilha do airbag, foi o problema deste último que originou o não funcionamento da buzina. Logo, cronologicamente tem de ser posterior ao mesmo, motivo, pelo qual não se pode considerar que o mesmo fosse pré-existente.

Pelo exposto, assim fundou o Tribunal a sua convicção quanto à matéria considerada como provada.

4.2. 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), segundo o qual "os conflitos de consumo de reduzido valor económico estão sujeitos a arbitragem necessária ou mediação quando, por opção expressa dos consumidores, sejam submetidos à apreciação

[2] Cf. acórdão do Tribunal da Relação de Coimbra, de 01.10.2008, processo n.º 3/07.4GAVGS.C2, relator Desembargador Simões Raposo.

de tribunal arbitral adstrito aos centros de arbitragem de conflitos de consumo legalmente autorizados", bem como ao abrigo dos artigos 4.º e 5.º do Regulamento Harmonizado para todos os Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo.
As partes têm personalidade e capacidade judiciárias e são legítimas.
Não há nulidades, questões prévias ou exceções que cumpra oficiosamente conhecer.

**

Entre a Reclamante e a Reclamada foi celebrado um contrato de empreitada (a substituição do conjunto de chaves do veículo automóvel com a matrícula ---, doravante veículo). Na atualidade, a compra e venda para consumo (regime extensível à empreitada para consumo nos termos do artigo 3.º, n.º al. b) do pelo Decreto-Lei n.º 84/2021) é regulada pelo Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro, sendo que este diploma determina no seu artigo 53.º, n.º 1, que as suas disposições se aplicam aos contratos celebrados após a sua entrada em vigor. Nos termos do artigo 55.º do mesmo Decreto-Lei, a sua vigência iniciou no dia 01.01.2022. Tendo o negócio jurídico – a empreitada – de onde resulta o litígio sido celebrado em 11.09.2024, o contrato de onde resulta o conflito que opõe as partes foi celebrado após a entrada em vigor do Decreto-Lei n.º 84/2021, pelo que é este o regime jurídico aplicável ao litígio submetido à apreciação do Tribunal.

A Reclamada é uma sociedade comercial e a Reclamante celebrou o contrato para uma utilização não profissional (a substituição das chaves de um veículo utilizado no seio do seu agregado familiar), pelo que nos encontramos perante uma relação de consumo, na modalidade de empreitada para consumo. A este respeito, sempre se acrescente que mesmo que o veículo fosse utilizado para deslocações entre o domicílio da Reclamante e o seu local de trabalho, estamos perante um bem com um uso misto, no âmbito do qual predomina a sua utilização para fins não profissionais (cf. artigo 49.º do Decreto-Lei).
As definições de consumidor e profissional, para efeitos da aplicação do regime jurídico da compra e venda para consumo, podem ser encontradas, respetivamente, nas als. g) e o) do artigo 2.º do Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro. Está, deste modo, preenchido o

âmbito de aplicação do Decreto-Lei n.º 84/2021, ficando demonstrada a existência de um conflito de consumo que fundamenta a competência material do Tribunal.

Atendendo ao pedido deduzido pelo Reclamante, o qual baliza a cognição do Tribunal, estamos perante a invocação de um eventual incumprimento contratual pela Reclamada, que respaldaria na existência de um dano provocado no seio da empreitada. Neste contexto, alega a Reclamante que contratualizou um serviço, o qual não foi devidamente realizado pelo seu devedor, ie, a Reclamada, pois o objetivo era a substituição das chaves do veículo de modo que o mesmo pudesse circular com todas as características que um bem da sua espécie deve reunir, mas, na verdade, o veículo ficou privado da sua buzina e com a patilha do airbag quebrada.

A Reclamada cumpriu a obrigação (no sentido previsto no artigo 397.º CC) que sobre si impendia: a substituição dos canhões e a codificação das referidas chaves do veículo. Contudo, permanece a questão de apreciar a eventual responsabilidade civil contratual da Reclamada que possa sustentar o pedido indemnizatório da Reclamante, importa analisar os requisitos da mesma.

Estando a Reclamante a invocar a responsabilidade civil contratual da Reclamada, temos como requisitos cumulativos o facto voluntário, a ilicitude, a culpa, o dano e o nexo de causalidade, de acordo com o disposto nos artigos 799.º e ss. do CC.

O facto lesivo seria, de acordo com a Reclamante, o errado manuseamento do volante e produção do dano na patilha do airbag e na buzina. Alega, nesta sede, que o veículo não apresentava estes problemas aquando da sua entrega junto da Reclamada. Conforme se afirmou em sede de fundamentação da matéria de facto, por aplicação de critérios de lógica e de experiência à produção de prova realizada perante o Tribunal, deve ter-se por não provada a existência do dano antes da intervenção da equipa mecânica, pois se o mesmo

existisse nessa data, teria sido diligentemente identificado desde o início. O facto deve ter-se tido por verificado.

O requisito seguinte é a ilicitude: esta consistiria na divergência entre o dever de prestar a que a Reclamada está adstrita (a reparação cabal do veículo e a sua devolução sem quaisquer outras modificações que não as autorizadas) e aquilo que efetivamente praticou. A ilicitude tem-se também por verificadas, pois o veículo foi devolvido à Reclamante com uma buzina não funcional e com uma patilha do airbag quebrada.

A culpa está presumida (cf. artigo 799.º, n.º 2 CC), cabendo, portanto, à Reclamada demostrar que agiu sem culpa (quanto à apreciação da culpa, cf. artigo 487.º, n.º 2 CC), o que não conseguiu demonstrar fazer: não se comportou como o bom pai de família o teria feito, pelo que também está preenchido o requisito da culpa. Não só causou o dano, como, sempre se acrescente, tem ainda relevo o facto de estes factos, pese embora anotados na folha de obra, nunca terem sido comunicados à Reclamante, pese embora fossem suscetíveis de colocar a sua integridade física em risco.

No que concerne aos danos: a Reclamante faz prova dos danos patrimoniais produzidos no veículo: a buzina não funciona e a patilha do airbag está partida. Finalmente, importa analisar o nexo de causalidade. De acordo com o artigo 563.º CC, "[a] obrigação de indemnização só existe em relação aos danos que o lesado provavelmente não teria sorrido se não fosse a lesão". Não fora a intervenção da Reclamada, não teria a patilha do airbag quebrado e afetado o funcionamento da buzina. Estão, portanto, preenchidos todos os pressupostos da responsabilidade civil que fazem emergir a obrigação de indemnização, nos termos do artigo 562.º CC.

De acordo com o artigo 562.º CC, aquele que estiver obrigado a reparar um dano deve reconstituir a situação que existiria, se não se tivesse verificado o evento que obriga à reparação. Por outro lado, dispõe o artigo 566.º, n.º 1 CC que "[a] indemnização é fixada em

dinheiro, sempre que a reconstituição natural não seja possível, não repare integralmente os danos ou seja excessivamente onerosa para o devedor.

Por conseguinte, e mantendo a regra que vigora no Direito Português da reconstituição natural, condena-se a Reclamada na indemnização da Reclamante, através da reparação dos danos produzidos no veículo. Esta solução tutela a posição de ambas as partes: outra oficina poderia cobrar valores superiores aos 967,68 € (novecentos e sessenta e sete euros e sessenta e oito cêntimos) peticionados pela Reclamante – o que levaria à não expurgação do dano da sua esfera jurídica – e também a posição da Reclamada, para quem será menos oneroso utilizar os seus próprios serviços para reparar o dano.

5. DECISÃO

Pelo exposto, julga-se totalmente procedente a presente reclamação e, em consequência, condena-se a Reclamada na reparação da buzina e dos danos produzidos no airbag, no prazo máximo de 30 (trinta) dias úteis.

6. DECISÃO

Fixa-se à ação, para os devidos efeitos, o valor de 967,68 € (novecentos e sessenta e sete euros e sessenta e oito cêntimos), que corresponde ao pedido da Reclamante e que não mereceu oposição da Reclamada.

Sem custas adicionais.

Notifique, com cópia.

Lisboa, 27 de junho de 2025.

A Juiz Árbitro

(Daniela Mirante)