

SENTENÇA n.º 268 / 2025

Processo n.º 1562/2025

SUMÁRIO:

1. A lei relativa aos Direitos do Consumidor na Compra e Venda de bens – DL n.º 84/2021 - obriga o vendedor a entregar os bens em conformidade com o contratado.
2. Na distribuição dos ónus de prova cabe ao comprador/consumidor o ónus da alegação, quer se configure o art.º 12 da lei 24/96, quer se perspetive o art.º 913 do CC, em paralelo com o art.º 342, n.º 1 do CC.
3. A garantia legal sobre determinado serviço depende dos termos em que o mesmo foi prestado tendo de existir nexos entre o realizado e o peticionado.

1. Identificação das partes

Reclamante:

Reclamada:

2. Preâmbulo/ Da Arbitragem

O Centro é uma associação privada sem fins lucrativos autorizada pelo Membro do Governo responsável pela área da Justiça para poder desenvolver a sua atividade e encontra-se inscrito junto da Direção-Geral do Consumidor como entidade de resolução alternativa de litígios, nos termos dos artigos 5.º e 16.º da Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro, que transpõe a Diretiva 2013/11/UE do Parlamento Europeu e do Conselho sobre a RAL, que estabelece o enquadramento jurídico dos mecanismos de resolução extrajudicial de litígios de consumo.

Nos termos do Regulamento do CACCL foi indicado a juiz árbitro aqui signatária, para a constituição do tribunal arbitral, e marcada tentativa de conciliação e julgamento arbitral para o dia 24 de junho de 2025, nas instalações do CACCL em Lisboa, que se fixa como lugar da arbitragem.

3. Do objeto do litígio

O litígio deu entrada neste tribunal a 24.04.2025 sendo sumariamente o pedido do reclamante que no dia 14/3/25 deixou o seu na oficina da Reclamada com problemas de funcionamento (engasgamento a circular e desligamento do motor ao "ralenti" e posterior dificuldade na ignição).

No dia 18/3/25 alega que o informaram que o "diagnóstico não tinha retornado anomalia e o problema deve estar nas velas de aquecimento. É necessário trocá-las assim como a caixa das velas", que autorizou trocar.

Dia 26/3 foi dado como reparado, e foi pago o valor de 512,32€ retirando o veículo. Percorridos cerca de 8km e chegado ao local onde reside o reclamante alega que sentiu os mesmos problemas e em cerca de um 1 km o carro desligou-se 3 vezes com dificuldade a ligar novamente.

Na manhã de 27/3 ligou normalmente, decorridos poucos kms quando ao "ralenti" desligou-se e já não pegou. Teve de acionar a assistência em viagem e retornou à mesma oficina de reboque. Dia 2/4, foi à oficina e o responsável da mecânica disse que não sabiam qual era o problema. Questionou quando é que o filtro de gasóleo tinha sido colocado, respondendo na última revisão, disse-lhe que poderia ser a causa e se poderia colocar um novo, o que confirmou.

Alega ainda que no dia 3/4 informaram que fizeram um teste de estrada com sucesso e que fariam outro no dia seguinte para confirmar se estaria tudo bem. Dia 4/4 o teste deu outra vez problemas e informaram que não poderiam entregar o veículo. Dia 7/4 informaram que detetaram o problema num captador de regime e que entregariam dia 8/4.

Neste dia confirmaram a entrega e quando foi à oficina apresentam uma fatura de 459,47€. O Reclamante alega que nessa data reclamou porque já tinha pago a primeira fatura e o carro tinha ficado na mesma. O mecânico fez uma grande explicação que o diagnóstico tinha dado problema nas velas, facto que, pode dar os sintomas sentidos.

Mas o Reclamante alega que o carro voltou à oficina passadas poucas horas com o mesmo problema decerto não seriam as velas a causar o problema. Fez novamente uma grande descrição técnica a tentar justificar, mas o facto indesmentível é que em poucas horas o carro retornou à oficina com o mesmo problema após a primeira intervenção. Entende o Reclamante que é responsabilidade da oficina avaliar todas as hipóteses de causa e descartar as que não são até chegar à causa correta, em vez de, andar às tentativas e onerar o cliente por cada uma delas, pagando por peças que não são a causa.

Foi feita reclamação escrita e recebeu resposta a declinar qualquer responsabilidade. Comprovou depois à Peugeot conforme pedido que o carro fez todas as intervenções na marca, tendo posteriormente recebido uma oferta de desconto de €120 numa próxima intervenção que tenha.

Recusou a oferta e considera que se ocorreu um erro é obrigação de uma empresa reembolsar o cliente, bem como se consideram que o carro é antigo e a manutenção mais complicada então, ou não teriam aceitado efetuar a

reparação, ou então informavam que não se responsabilizariam pela qualidade da mesma.

Deste modo, pretende que a Reclamada assuma o erro na intervenção que realizou, e proceda à devolução da quantia paga.

A Reclamada apresentou contestação alegando que a relação contratual objeto da presente ação decorreu no concessionário do Barreiro mais concretamente em Palhais.

Reclamante e Reclamada celebraram em 14 de Março de 2025 um contrato de empreitada pelo qual a Reclamada se obrigou a proceder à reparação da viatura automóvel --- e propriedade do Reclamante.

No dia 27 de Março de 2025 as partes celebraram outro contrato de empreitada tendo como objecto o mesmo veículo. O Reclamante peticiona o valor correspondente à primeira reparação efectuada pela Reclamada alegadamente porque o veículo “tinha ficado na mesma” acrescentando que “é responsabilidade da oficina avaliar todas as hipóteses de causa e descartar as que não são até chegar à causa correta, em vez de, andar às tentativas e onerar o cliente por cada uma delas, pagando peças que não são a causa”.

Cumpram então apurar se existiu algum incumprimento contratual ou cumprimento defeituoso, por parte da Reclamada, que possa sustentar o pedido do Reclamante. Entende a Reclamada que não infringiu qualquer cláusula contratual desse contrato de empreitada, conforme se propõe esclarecer e provar. No dia 14 de Março de 2025 o veículo entrou na oficina da Reclamada com a seguinte queixa do Cliente, *CL QX VIATURA SOLUÇÃO EM ANDAMENTO- É IRREGULAR, CL NOTA QUE QUANDO DEPÓSITO COMBUSTÍVEL ESTÁ MAIS PERTO DA RESERVA O SINTOMA INTENSIFICA.*

Conforme procedimento habitual, o aparelho de diagnóstico disponibilizado pela marca Peugeot foi conectado ao veículo tendo sido identificada a avaria “P1351”. Consultada a Nota técnica emitida pela marca para este código de defeito (P1351) verifica-se que a queixa do Cliente coincide com os “Principais efeitos cliente possíveis” Falta de potência Ruídos Oscilações de arranque.

A avaria registada (P1351) relativa ao circuito de pré-aquecimento – velas sempre alimentadas por 12v, é suscetível de causar o sintoma relatado de “falha de potencia/solavancos” já que estando as velas sempre alimentadas (o que não pode acontecer) tal provoca falhas /distúrbios no sistema de combustão e afeta a gestão do calculador do motor E.

Após a substituição das velas foi possível confirmar que 3 das 4 velas não estavam em conformidade. Após esta intervenção de substituição das velas e relé, foram realizados ensaios de estrada necessários para controlo de qualidade da intervenção (cerca de 18km = 178854 → 178872) sem que a queixa do Cliente se reproduzisse.

Após nova conexão ao aparelho de diagnóstico, não resultou registo de qualquer avaria Sem mais falhas registadas ou sintomas, o veículo foi entregue ao Reclamante.

No dia 27 de Março de 2025 o veículo retornou à oficina da Reclamada com a seguinte queixa do Cliente *REBOQUE: CLIENTE REFERE QUA A VIATURA NÃO PEGA – Viatura antes de chegar a casa começou a perder força e ao relantim foi abaixo e já não pegou mais.*

Após o retorno da viatura à oficina de 40km percorridos na totalidade = 178872 → 178894), da leitura efectuada pela máquina de diagnóstico não resultou qualquer avaria.

Facto que nos permite mais uma vez concluir que a avaria anteriormente registada foi solucionada. Sem avarias registadas, na sequência de contacto com o departamento técnico da marca, foi sugerida a troca do filtro de gasóleo e no ensaio de estrada seguinte não existiu qualquer falha. Continuaram a ser realizados ensaios prolongados e num terceiro ensaio o sintoma reapareceu – o veículo “hesita”.

Face à experiência do técnico, foi possível associar este comportamento do veículo à necessidade de substituição do captor de regime. Não obstante a inexistência de códigos de falha, através da ligação da máquina de diagnóstico à viatura, foi possível verificar discrepância no valor de sensor de regime. Daqui resulta a segunda intervenção feita ao veículo com troca do sensor de regime do motor e respectiva cablagem.

Da reclamação apresentada, não resulta até ao momento informação de sintomas de avaria, o que nos permite concluir que esta intervenção foi apta a solucionar definitivamente as falhas de funcionamento não ignorando que a primeira intervenção também foi considerada necessária já que resulta de uma avaria registada na máquina de diagnóstico.

Para melhor enquadramento das intervenções efetuadas, juntam-se documentos correspondentes às peças e mão de obra.

Neste contexto a Reclamada recusou devolver ao Reclamante o valor cobrado aquando da primeira intervenção. Inexistindo qualquer incumprimento, particularmente na modalidade de cumprimento defeituoso dos contratos por parte da Reclamada, carece de qualquer fundamento jurídico o pedido formulado pela Reclamante. Termos em que deve o pedido ser julgado improcedente, absolvendo-se a Reclamada.

4. Do valor da causa

Nos termos do art. 6.º do Regulamento do CACCL, o valor da causa corresponde ao valor atribuído ao pedido formulado pelo reclamante, não podendo o valor ser superior a €5000.

A presente causa tem o valor total de **€512.32** (quinhentos e doze euros e trinta e dois cêntimos).

5. Da tentativa de conciliação e do julgamento arbitral

Na data e hora designada para a audiência, verificou-se estar presente a Reclamante, e as Reclamada, com as suas respetivas testemunhas conforme indicação aos autos.

Nos termos do Regulamento deu-se lugar ao andamento da audiência, lograda a hipótese de acordo entre as partes. Foram ouvidas as mesmas e as testemunhas.

Finda a produção de prova, e concluídas as alegações finais, foi encerrada a audiência de discussão e julgamento, tendo as Partes sido informadas que posteriormente seriam notificadas da Sentença.

6. Do Saneador

Este tribunal arbitral é competente considerando a vontade manifestada pelo Reclamante consumidor, a natureza do litígio, e a sujeição deste ao regime da arbitragem necessária (art. 15º da citada lei, alterada pelo art. 2º, da Lei n.º 6/2011, de 10.03).

O processo é assim o próprio e as partes legítimas e capazes. Não há assim exceções ou outras questões prévias de que cumpra preliminarmente conhecer.

Passa-se assim à apreciação e decisão do mérito da causa, salvaguardando sempre os termos em que este tribunal perante o apresentado se pode pronunciar.

7. Da Fundamentação:

Dos fundamentos de facto relevantes para o caso tidos como provados e não provados:

- a. O reclamante levou a sua viatura melhor identificada nos autos à oficina da Reclamada a 17.03.2025, queixando-se o mesmo do engasgamento e desligamento do motor com dificuldade de ignição,
- b. Tendo sido realizada uma verificação na máquina deu um código de anomalia – P1351 – e foi sugerida a mudança de velas, de acordo com o diagnóstico que havia sido feito.
- c. Estando efetivamente 3 das 4 danificadas.
- d. Foi apresentada a fatura a 26.03.2025, no valor de €512.32, referente aos serviços realizados de desmontar montar caixa de pré-aquecimento velas diesel, substituição de velas de pré-aquecimento, vela pra aquec.; e cx pre- aq. Velas;
- e. A27.03.2025 a viatura voltou a dar entrada na oficina
- f. Queixando-se o reclamante dos mesmos sintomas, apesar percorrido apenas alguns kms, 178 894 na nova entrega quando fora levantado com 178 854, num diferencial de 40 kms
- g. Sendo que na nova intervenção a viatura foi sujeita a novos testes, sem anomalia reportada em máquina, mas realizado um novo serviço, com entrega no dia 08.04.2025 de acordo com a fatura;

h. E uma despesa de €459.47, relativa a vários itens descriminados na fatura como controlo do circuito elétrico, substituição do filtro de gasóleo completo, diagnóstico, substituição do captor de regime, reparação de ramal, filtro ERP psa captador de regime, mola, cablagem inj, el e combustível

i. Serviços que foram realizados para resolver o diagnóstico em causa que foi analisado e estudado ainda em estrada;

j. De acordo com o descritivo da fatura – o que tem a relevância jurídica para a apreciação da garantia que legalmente é dada pelo faturado – não há duplicação de valores entre o faturado a 26.03.2025 e a 08.04.2025;

k. Foi testemunhado que foram feitos todos os testes possíveis, e que os mesmos confirmaram inicialmente uma resolução que poderia ficar assente com a substituição das velas, que estavam mesmo danificadas,

l. Mas que depois levou a uma outra intervenção na troca do sensor e do regime do motor e cablagem, conforme faturado.

m. Por isso a segunda intervenção é diferente da apresentada anteriormente, que foi aceite e paga pelo Reclamante no dia 26.03.2025.

n. Nada mais foi à data diagnosticado que tenha interligação com o realizado e faturado em março, quanto à troca de velas efetuada.

o. Cujo valor apresentado e pago de €512.32 foi relativo a um serviço efetuado, mesmo que os sintomas de avaria tenham voltado, mas tendo-se verificado que havia outro componente a trocar – o sensor

p. Que na apreciação inicial não foi diagnosticado – pelo erro de máquina que ficou resolvido;

q. Mesmo que a viatura tenha voltado a sentir sintomas semelhantes, mas que podem ser alusivos a outros componentes, como foi o caso.

r. Não havendo prova de que a reclamada tenha violado os seus deveres legais relativos à garantia do primeiro serviço prestado;

s. Cuja garantia decorre desde a data em que foi faturado o serviço, mas apenas e tão só para os componentes em apreço,

- t. Onde foram substituídas as velas, e que terá assim ainda em garantia;
- u. Não havendo nos autos prova de que as mesmas velas à data apresentem anomalias,
- v. Nem que não tivesse sido prestado ou realizado esse serviço,

Os factos provados e não provados tiveram por base os depoimentos do Reclamante, da Reclamada e suas testemunhas, assim como a documentação referenciada junta aos autos, o que devidamente conjugado com as regras da experiência comum e os critérios de razoabilidade, alicerçou a convicção do Tribunal.

Concretamente tiveram por base os depoimentos das partes, das testemunhas, e toda a documentação entregue, conjugadas com os conhecimentos da situação objeto do litígio, de modo a convencer o Tribunal da causa do sucedido.

Sempre se acrescente que o juiz goza de livre apreciação da prova, nos termos da lei, perante a convicção formada.

8. Do Direito

Do enquadramento legal sublinhe-se que entre reclamante e reclamada, foi celebrado um contrato de prestação de serviços para a viatura supramencionada.

Da matéria factual dada como provada entre a reclamante e a reclamada podemos considerar ter sido realizado um contrato misto de contrato de prestação de serviços, na modalidade de contrato de empreitada, conforme art. 1207.º CC e nos termos do qual a reclamada no âmbito da sua atividade empresarial se obrigou em relação ao cliente reclamante a realizar certa obra (concretamente a uma reparação do veículo), mediante um preço - que foi

orçamentado e aceite pelo mesmo, com data de 24.01.2024 – e de contrato de compra e venda – conforme art. 874.º CC, pelo qual se transmite a propriedade de um bem ou direito, mediante um preço.

Denote-se que se por um lado o fornecimento pelo empreiteiro de parte dos materiais necessários à execução da obra, como ocorre no caso não altera a natureza do contrato, por outro lado no âmbito da realização da obra – reparação de veículo – sejam inseridas peças novas no bem, viatura, leva a traduzir-se também na compra e venda das peças inseridas.

Acresce que este contrato misto foi celebrado entre a reclamada como sociedade comercial que é, cujo objeto se reporta à exploração de oficina de reparação de automóveis, entre outros, e a reclamante, que detém o bem para uma utilização não profissional, estando assim perante um contrato sujeito em especial ao regime da garantia legal, que à data dos factos era regido pelo DL n.º 84/2021 de 18 de outubro.

Acrescente-se que sendo fonte de uma relação jurídica de consumo, sujeita nos termos gerais às regras da Lei n.º 24/96 de 31 julho, enquanto lei de defesa do consumidor, entendendo-se estar perante uma situação em que um consumidor obtém do profissional um produto ou serviço que visa satisfazer uma necessidade pessoal ou não profissional.

Trata-se ainda de um contrato consensual por não existir uma norma que imponha forma especial para a sua celebração, nomeadamente que o tivesse de ser por forma escrita, e a validade das declarações negociais dos contraentes, que dependem apenas de mero consenso, conforme art. 219.º CC.

Em bom rigor, há que sublinhar que o tribunal irá debruçar-se sobre a questão legal que o caso denunciado assente, com base nos factos dados como

provados, e a prova legal que foi feita nos autos, sem olhar à questão pessoal que envolve as partes, ou à questão moral do sucedido.

Legalmente a garantia de uma empreitada de consumo e de compra e venda assenta na conformidade da obra que seja realizada e dos bens que sejam fornecidos em relação ao contrato de onde emerge a discussão em apreço nos autos, para a obrigação que o empreiteiro/vendedor passa a ter junto do consumidor.

Nos termos do regime legal da garantia, o prestador tem o dever de entregar e prestar ao consumidor serviços que sejam conformes com o contrato de empreitada em causa, sendo que a discussão estaria desde logo sobre a necessidade de ter sido substituído um componente (velas) que foi realizado e faturado em 26.03.2025 pelo valor que se peticiona o reembolso.

Somando a tal o momento em que determinada anomalia apareceu, e que foi diagnosticada posteriormente, discutindo-se se o averiguado em abril 2025 seria decorrente do faturado em março, dependente de tal, bem como se há danos alegadamente sofridos sobre a responsabilidade que se pode aflorar sobre o prestador de um serviço, para ter este de reembolsar o consumidor do valor da despesa tida, caso se comprove ter havido falta de conformidade.

Apenas se se comprovar que o serviço inicial prestado não foi conforme o contratado e a lei, ou se for apurada responsabilidade civil, é que o consumidor terá direito a exercer um dos direitos previstos na lei, podendo alegar o que entender, desde que possa prova de tal.

Sendo que numa empreitada desde logo a reclamada está obrigada se foi pago o preço, a realizar a obra, e isso ocorreu, a primeira fatura paga no final supra descrita refere-se a serviços que ocorreram, estes não foram postos em causa na data do pagamento, e não foram discutidos.

Nessa primeira intervenção datada de 26.03.2025 foi pago o valor de €512.32 e a descrição dada ao tribunal na fatura refere terem sido substituídas as velas, cuja indicação dada foi de estarem danificadas o que de acordo com o código de anomalia dado em máquina seria compatível com a reparação dos sintomas apresentados pelo reclamante.

Posteriormente a 27.03.2025 a viatura voltou a dar entrada na oficina, com os mesmos sintomas já indicados antes, mas sendo dado como provado que em 08.04.2025 e conforme testes e averiguações feitas, nessa data foi realizado um novo serviço, independente do anterior, e faturado a troca do sensor de regime do motor e cablagem.

Até prova em contrário, não poderá o tribunal concluir que a reclamada tenha violado o contrato de empreitada realizado considerando que prestou o serviço que considerou pertinente na avaliação técnica que fez no momento à viatura em março primeiro, e que as queixas quando a viatura voltou e foram pagas em abril, mesmo que hipoteticamente interligadas, não ficam provadas ser da culpa exclusiva da reclamada, ou estar ao abrigo da garantia legal do serviço prestado antes.

Sempre se acrescente que a garantia é dada desde o momento da faturação de determinado serviço, sem que o vendedor/prestador tenha de entregar um documento formal, além da referida fatura, que o Reclamante tem consigo desde 26.03.2025.

A conformidade do contrato afere-se não só pela realização da prestação devida em função do que foi acordado pelas partes, mas também pela correspondência entre a qualidade da prestação e o que fora acordado, pois genericamente o devedor cumpre a sua obrigação quando realiza a prestação a que se vinculou pelo contrato cfr. Art. 397.º e 762.º 1 CC.

Nos autos é feita reclamação porque se pretende apurar a responsabilidade civil da Reclamada sobre o que a viatura apresentou, posteriormente e quilómetros depois, face a um engasgamento e desligamento do motor, que se vinha a refletir antes e que mesmo com a mudança das velas se manteve. Mas isso não prova que o primeiro serviço e o segundo não fossem os dois necessários.

Não ficando provado que não houvesse necessidade de substituir as velas, visto a avaliação e testemunho dado pela Reclamada, bem como não tendo o consumidor aqui reclamante colocado em causa o seu pagamento em 26.03.2025 o que demonstra juridicamente que aceitou essa substituição/alteração, não tendo esta componente à data nenhuma anomalia averiguada, mantendo-se em garantia legal de 3 anos.

Mais se diga que para ser apurada responsabilidade civil, terá de ser apurada a razão da existência de danos, e se se deve a culpa ou negligência da Reclamada, bem como se os mesmos devem ser compensados nos termos da lei, devendo aplicar-se as normas gerais da Lei de Defesa do Consumidor e do Código Civil.

O artigo 12.º da Lei de Defesa do Consumidor (Lei 24/96, de 31 de julho) determina que *“o consumidor tem direito à indemnização dos danos patrimoniais e não patrimoniais resultantes do fornecimento de bens ou prestações de serviços defeituosos”*.

São requisitos gerais da responsabilidade contratual: *o incumprimento do contrato, a culpa (que se presume – artigo 799.º do Código Civil, como já mencionado), a existência de danos e o nexo de causalidade entre o incumprimento contratual e os danos*.

Tais presunções fazem apelo a conceitos indeterminados que terão de ser densificados através de factos concretos que razoavelmente, de acordo com

as regras da experiência comum, permitam inferir a falta de qualidade, conformidade e de desempenho normal que é de esperar de bens daquela natureza (Acórdão do Supremo Tribunal de Justiça de 20-03-2014, relator: Moreira Alves, Processo n.º 783/11.2TBMGR.C1.S1).

Pelo exposto, não é desde logo possível concluir que tenha havido um incumprimento do contrato de prestação do serviço contratado inicialmente, que foi prestado e pago em componentes diferentes das que estão a ser faturadas num segundo momento, ainda que numa viatura em bom rigor grande parte dos componentes esteja interligado.

Mas mesmo assim cumpre verificar da existência de responsabilidade civil quanto aos danos alegados, pois são apresentados nos autos pedidos de compensação de danos patrimoniais e não patrimoniais, sem que haja qualquer documentação ou suporte material de tal, além do denunciado pela Reclamante.

Sendo que é entendimento deste tribunal que a atuação da Reclamada não foi reprovável, não gerou nenhum ilícito, e que não há qualquer nexo de causalidade entre o que sucedeu e o que está a ser reclamado para reembolso.

Isso por si só seria já dúvida suficiente em nosso entendimento, para considerar que o problema das velas que foram substituídas não poderiam levar à necessidade de mais testes e montagem/desmontagem, pois o erro na máquina apagou-se e na nova intervenção nem sequer aparecia.

Tratam-se por isso de componentes diferentes, mesmo que interligadas, em nosso entendimento (as velas e o sensor de regime do motor /cablagem).

Mas de todo obrigam a devolver o valor da componente substituída, ou dos testes, montagem/desmontagem feita, bem como não são por si só causadores de qualquer obrigação de compensação/reembolso.

Termos em que deve decair a pretensão formulada a este tribunal.

9. Das custas

Nos termos do n.º 5 do artigo 42.º da Lei da Arbitragem Voluntária, “a menos que as partes hajam convencionado de outro modo, da sentença deve constar a repartição pelas partes dos encargos diretamente resultantes do processo arbitral.

Os árbitros podem ainda decidir na sentença, se o entenderem justo e adequado, que uma ou algumas das partes compense a outra ou outras pela totalidade ou parte dos custos e despesas razoáveis que demonstrem ter suportado por causa da sua intervenção na arbitragem.”

Nos termos do art. 16º do Regulamento do CACCL é determinado que “os procedimentos de resolução de litígios poderão estar sujeitos ao pagamento de taxas de valor reduzido, sendo nesse caso definida a existência de obrigatoriedade desse pagamento e a forma da sua cobrança.”

São assim devidas pelas partes as custas apuradas no presente processo de acordo com o Regulamento do Centro.

10. Da Decisão

Atento ao exposto, e sem necessidade de mais considerações, considera-se a ação totalmente improcedente, absolvendo-se a Reclamada do pedido.

Deposite e notifique.

Lisboa, 14 de julho de 2025

A juiz-árbitro

Eleonora Santos