

SENTENÇA n.º 326 / 2025

Processo n.º 1415/2025

SUMÁRIO:

1.A lei relativa aos Direitos do Consumidor obriga o vendedor a prestar a devida informação sobre os termos do contrato em cumprimento da Lei n.º 24/96, 31 julho.

2.No regime da compra e venda de bens – DL n.º 84/2021 - obriga o vendedor a entregar os bens em conformidade com o contratado, sendo que em caso de falta de conformidade o consumidor pode solicitar alguns direitos.

3.O consumidor é, no entanto, obrigado a notificar formalmente o vendedor para poder exercer os seus direitos.

4. E discutindo-se o uso profissional ou misto do contrato pode decair a pretensão do consumidor.

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 30 de julho de 2025, nas instalações do CACCL em Lisboa, que se fixa como lugar da arbitragem.

3. *Do objeto do litígio*

O pedido do reclamante deu entrada neste tribunal a 16.04.2025 através de remessa de outro centro onde inicialmente deu entrada, considerando a área de residência do reclamante e o local da realização do negócio.

No seu pedido foi descrito conforme pode ser consultado nos autos pretender a reparação de avarias do veículo de acordo com relatório da Peugeot que juntou com o valor reclamado de €1089.49.

É ali descrito no formulário para o tribunal que a 21.06.2024 adquiriu aquela viatura Peugeot 308SW 1.5 com a matrícula --- usada, com matrícula de dezembro de 2018, à reclamada através de crédito com a financeira ----.

A 28.06.2024, dia que recebeu a viatura, surgiu o primeiro problema, no sensor que foi resolvido a 25.09.2024 pela reclamada.

A 27.08.2024 o veículo parou sozinho e foi reportado à reclamada que a 25.09.2024 veio buscar a viatura e a 27.09.2024 a voltou a entregar com a situação resolvida e a indicação de que tinha sido da parte elétrica do veículo.

Contudo a 25.01.2025 o veículo apresentou uma avaria na parte do motor, o qual teve um ruído e depois derramou óleo, sendo acionado o seguro e o carro foi de reboque até Barcelos, tendo sido entregue ao stand a 11.02.2025.

Veio a ser devolvido a 18.02.2025, reparando o reclamante na entrega que ainda havia fuga de óleo na parte do motor, ao que lhe foi dito que era normal pois havia feito uma viagem longa. Acabou por receber o mesmo, e depois foi-lhe dito ao telefone que era só uma junta, que não custava muito e que depois trocava que não havia problema em rodar com o carro.

Nunca teve quaisquer relatórios da viatura e das avarias.

A 27.02.2025 o veículo começou a deitar fumo, e foi enviado um vídeo à reclamada, que lhe foi dito para fazer a desgnerização. A 01.03.2025 apareceu no ecrã um defeito no adblue e defeito no motor que acenderam as luzes.

Foi feito contacto telefónico ou informal com a reclamada, mas não obteve resposta.

Levou a viatura à oficina Peugeot e fez um relatório das avarias a viatura que foi remetido informalmente à reclamada, tendo sido informado que aquilo não tinha garantia e encerrado a conversa, tendo ainda sido-lhe referido que não iriam reparar a viatura por alegaram que usava a mesma para TVDE/UBER.

O Reclamante recusa-se a ficar com a viatura nestas condições, considera que tudo foi denunciado à reclamada, embora em tribunal tenha confirmado que nunca foi enviada nenhuma carta/ email nem preenchido o livro de reclamações.

Foi também referido que trabalha na construção civil e a esposa confirmou, usando a viatura também para transporte de ferramentas e ida ao local de trabalho.

Considera que tentou resolver várias vezes a questão, mas sem resposta positiva da empresa. Alega ainda no seu pedido que toda a questão lhe causou pelo lapso temporal inúmeros prejuízos financeiros e de mobilidade, mas não juntou qualquer prova de danos patrimoniais aos autos que permitam a apreciação do tribunal, ou do grave inconveniente causado na sua vida, ainda que tenha de continuar a cumprir o crédito realizado.

Requer por isso a reparação do veículo em conformidade com o contrato.

A reclamada pronunciou-se em contestação sumariamente no sentido de alegar que em junho de 2024 o Requerente comprou, à Requerida, uma viatura, da marca Peugeot, modelo 308 de matrícula ---. No momento da entrega do veículo, o Requerente, por sua livre iniciativa, procedeu a uma verificação geral da viatura numa oficina da sua confiança, não tendo sido, nessa data, detetada qualquer anomalia ou defeito.

Aliás, aquando da entrega, a viatura encontrava-se em perfeito estado e funcionamento. Apenas vários meses após a entrega, vem agora o Requerente alegar a existência de supostas anomalias, designadamente, no injetor de AdBlue e do fole da transmissão.

Nesse contexto, cumpre esclarecer que, há diversos componentes automóveis, tais como os pneus, os discos de travão, entre outros, que podem ficar inoperacionais com o desgaste e a utilização da viatura, e necessitar, com o passar do tempo, de ser substituídos, tal como é o caso do injetor de AdBlue e do fole de transmissão.

Mais cumpre esclarecer que, para manter o sistema AdBlue em bom estado de funcionamento, é necessário garantir inspeções regulares e substituição do fluido conforme as recomendações do fabricante. Importa ainda

salientar que, em detrimento da falta de manutenção dos veículos surgem anomalias nos mesmos, uma vez que, todos os veículos necessitam de manutenção, nomeadamente e com especial relevo, o sistema AdBlue. Este passo é fundamental para garantir a longevidade dos equipamentos e componentes.

A Requerida sempre se predispôs a reparar todas as avarias que o veículo apresentava e auxiliou em tudo o que o Requerente necessitava. A Requerida sempre efetuou as reparações necessárias num prazo razoável e sem grave inconveniente para o Requerente, e nunca se recusou a repor a conformidade do bem.

Todas as anomalias reportadas pelo Requerente devem-se a um desgaste normal da viatura, facto esse perfeitamente aceitável, face ao número de anos que a viatura apresenta. O Requerente bem sabe que a viatura é usada e com desgaste e que antes de ser vendida a viatura tinha sido objeto de uma revisão completa.

Aliás, a Requerida sempre procedeu às reparações dos problemas que iam surgindo (mesmos aqueles que não estavam cobertos pela garantia legal) e após a última reparação, os defeitos entretanto denunciados, a existirem, resultaram do desgaste normal e não impedem a circulação da viatura.

Aliás, a falta de manutenção do veículo deve-se à falta de cuidado, zelo e diligência por parte do Requerente, não sendo, nem nunca podendo ser da responsabilidade da Requerida, na medida em que as anomalias detetadas no veículo em referência não estão cobertas pela garantia legal. Ora, as alegadas anomalias são componentes sujeitos a desgaste em condições normais de utilização, sendo agravados por uso impróprio, falta de manutenção ou condução inadequada.

Ademais, conforme resulta da perícia realizada imediatamente após a entrega, não foram detetadas quaisquer anomalias no estado do veículo, o que comprova que, no momento da entrega, o bem estava conforme o acordado.

O desgaste ou avarias em peças sujeitas a fricção e deterioração (tais como foles, juntas, injectores, etc.) são expressamente excluídos das garantias legais, exceto se demonstrado defeito de fabrico, o que no presente caso não se verifica.

Cumpre-nos referir que o veículo foi entregue em perfeito estado de funcionamento, e que as alegadas anomalias são decorrentes de desgaste natural ou mau uso, e não de defeito existente no momento da entrega. Pelo que, não se verificam os pressupostos para a aplicação da garantia legal.

Mais acresce, sem prescindir, que a denúncia não foi feita dentro do prazo legalmente estabelecido para o efeito.

Nestes termos e nos melhores de direito, deve a presente contestação ser julgada procedente, por provada e em consequência, ser a Requerida absolvida do pedido formulado com as demais consequências legais

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 **€1089.59** (mil e oitenta e nove euros e cinquenta e nove cêntimos).

5. *Da tentativa de conciliação e do julgamento arbitral*

Na data e hora designada para a audiência, verificou-se estar presente o Reclamante, e a Reclamada, representada por mandatária, bem como as respetivas testemunhas devidamente identificadas nos 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 são capazes.

Foi, no entanto, levantada uma questão relativa a uso profissional ou misto do bem que será afluída nas questões de direito, mas que não impediu a realização da audiência, uma vez que não houve prova cabal de uso apenas profissional do bem, nem a aquisição foi feita em nome de empresa, mas sim no nome do consumidor.

Passa-se assim à apreciação e decisão do mérito da causa.

7. Da Fundamentação:

Dos fundamentos de facto:

7.1. Resultam como factos provados:

- a. O reclamante a 21.06.2024 fez uma aquisição de uma viatura usada Peugeot melhor identificada nos autos à Reclamada, e com matrícula datada de 2018.
- b. Aquela veio entregar a viatura a 28.06.2024,
- c. Sendo a aquisição paga a crédito pelo ---.
- d. Na quantia de €11910.46 mais custos.
- e. No momento da entrega não foram detetadas anomalias, e a viatura foi aceite pelo Reclamante.
- f. Não havendo prova nos autos dos kms da viatura no momento da entrega
- g. Mas existindo documento junto que comprova que a 08.07.2024 numa revisão a viatura teria 144000 kms.
- h. Não existe nos autos nenhuma prova de anomalias reportadas ou denunciadas formalmente,
- i. A 11.12.2024 a viatura esteve na Norauto com 162248 kms
- j. A 05.03.2025 foi pago um diagnóstico na ---, tendo a viatura 168346 kms
- k. Onde é feita uma estimativa de custos de reparação na marca para: injetor de adblue, fole transmissão rasgado, fuga óleo carter, a 06.03.2025
- l. Pelo valor estimado de €1089.59.
- m. A viatura é usada para trazer e levar ferramentas um uso misto profissional e de consumo/lazer.

7.2. Resultam como factos não provados:

- a. Que a Reclamada tenha violado deveres legais impostos pela lei de defesa do consumidor
- b. Que tenha existido devida notificação dos defeitos agora em discussão nos autos.
- c. Que a causa das anomalias seja exclusiva do vendedor e não resulte da utilização do bem, uma vez que se tratam de componentes de desgaste.

Os factos provados e não provados são motivados pela convicção que este tribunal alicerça nas provas ou ausência delas, apresentadas por ambas as partes no processo.

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

8. Do Direito

A Lei n.º 24/96, de 31 de julho, na sua redação atual que veio trazer os direitos de defesa do consumidor, os quais servem de mote para a análise e enquadramento da presente situação.

De forma a caracterizar tal relação jurídica, revela-se essencial o recurso ao preceituado no artigo 874.º do Código Civil, segundo o qual a “compra e venda é o contrato pelo qual se transmite a propriedade de uma coisa, ou outro direito, mediante um preço”.

Recorta-se tal figura negocial como um contrato translativo (porquanto opera a transferência de um direito), revestindo eficácia real.

É igualmente um contrato oneroso uma vez que cada uma das partes busca para si uma vantagem económica mediante a correlativa atribuição de uma outra vantagem económica à contraparte, sendo também bilateral ou sinalagmático, considerando que ambos os contraentes se obrigam reciprocamente, assumindo cada um, simultaneamente, a veste de devedor e credor.

Ao lado do efeito real do contrato de compra e venda, o mesmo é por natureza obrigacional por dele emergirem obrigações, nomeadamente, para o vendedor, a obrigação de entrega da coisa e, para o comprador, a obrigação de pagamento do preço (cfr. artigo 879.º, alíneas b) e c), do Código Civil).

Sendo a Reclamada, vendedora, e uma sociedade comercial, para se estar perante uma relação de consumo – o que foi colocado em causa na audiência, terá de haver uso pessoal do bem, a somar eventualmente a uso profissional.

Assim e conforme resulta da lei das garantias, pelo artigo 49.º, o uso do misto dos bens não exclui a aplicação deste regime desde que:

«A verificação de um uso profissional dos bens, conteúdos ou serviços digitais pelo consumidor, desde que a finalidade comercial não seja predominante no contexto global do contrato, não obsta à aplicação do regime previsto no presente decreto-lei.»

De todo o modo temos de sublinhar que esta foi uma dúvida instalada, tendo ficado claro que o bem é usado para transporte de ferramentas, mas

também para lazer, entendendo o tribunal que na sequência do testemunhado e sendo o tipo de carro que é o uso não pode ser tido como exclusivo profissional.

Estando perante um contrato de compra e venda de bens de consumo, nos termos que abaixo vamos caracterizar, é assim, aplicável à situação dos presentes autos, o regime do Decreto-lei n.º 84/2021, de 18 de outubro, que veio reforçar os direitos dos consumidores na compra e venda de bens móveis, de bens imóveis, de conteúdos e serviços digitais, e procede à transposição para a ordem jurídica interna da Diretiva (UE) [2019/771](#) e da Diretiva (UE) [2019/770](#).

Para os devidos efeitos, o diploma determina nas suas definições que veio reforçar os direitos dos consumidores na compra e venda de bens de consumo, de acordo com o art. 1.º, n.º1, al. a).

De acordo com o diploma supramencionado são aplicáveis as regras do mesmo aos contratos de compra e venda celebrados entre consumidores e profissionais, incluindo os contratos celebrados para o fornecimento de bens a fabricar ou produzir, nos termos do art. 3.º, n.º 1, al.a).

Prevendo este diploma em caso da compra e venda uma série de direitos entre eles conforme art. 15.º e seguintes, o direito à resolução do negócio.

Contudo e com relevância para este caso, cumpre sublinhar que decorre da lei suprarreferida uma série de direitos para o consumidor, mas também de obrigações para os fazer valer, e que aqui nos autos não há prova de terem sido cumpridos, para que se possa apreciar a existência de algum incumprimento contratual da reclamada.

A saber, o vendedor tem de entregar bens ao consumidor que cumpram os requisitos da lei, e que não tenham defeitos de fabrico ou faltas de conformidades legais. Nesse sentido estipula o art. 5.º do DL n.º 84/2021 que:

«O profissional deve entregar ao consumidor bens que cumpram os requisitos constantes dos artigos 6.º a 9.º, sem prejuízo do disposto no artigo 10.º»

Desta feita tem ainda de se ter em conta o preceituado no art. 12.º e 13.º do mesmo diploma:

Artigo 12.º

Responsabilidade do profissional em caso de falta de conformidade

1 - O profissional é responsável por qualquer falta de conformidade que se manifeste no prazo de três anos a contar da entrega do bem.

2 - Sem prejuízo do disposto nos n.os 1 a 3 do artigo 8.º, no caso de bens com elementos digitais, o profissional é responsável por qualquer falta de conformidade que ocorra ou se manifeste:

a) No prazo de três anos a contar da data em que os bens com elementos digitais foram entregues, quando o contrato estipule um único ato de fornecimento do conteúdo ou serviço digital ou quando o contrato estipule o fornecimento contínuo do conteúdo ou serviço digital durante um período até três anos; ou

b) Durante o período do contrato, quando este estipule o fornecimento contínuo do conteúdo ou serviço digital durante um período superior a três anos.

3 - Nos contratos de compra e venda de bens móveis usados e por acordo entre as partes, o prazo de três anos previsto no n.º 1 pode ser reduzido a 18 meses, salvo se o bem for anunciado como um bem recondicionado, sendo obrigatória a menção dessa qualidade na respetiva fatura, caso em que é aplicável o prazo previsto nos números anteriores.

4 - O prazo referido no n.º 1 suspende-se desde o momento da comunicação da falta de conformidade até à reposição da conformidade pelo profissional, devendo o consumidor, para o efeito, colocar os bens à disposição do profissional sem demora injustificada.

5 - A comunicação da falta de conformidade pelo consumidor deve ser efetuada, designadamente, por carta, correio eletrónico, ou por qualquer outro meio suscetível de prova, nos termos gerais.»

E ainda deve atender-se ao artigo 13.º sobre o ónus da prova:

«1 - A falta de conformidade que se manifeste num prazo de dois anos a contar da data de entrega do bem 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.»

Ora tratando-se de um bem usado, os 18 meses da aquisição formalizada em junho de 2024 (data não provada compra mas apenas do crédito a 26.06.2024) terminam em dezembro de 2025.

Mas qualquer anomalia que a viatura detenha para poder o consumidor reclamar tem de ser contra a natureza do seu uso, pois tudo o que ficar provado que é de desgaste ou uso, fica excluído da garantia, não se podendo presumir que na entrega o bem tinha essa anomalia.

Além disso e por conta do ónus da prova, o consumidor que tem o bem com falta de conformidade tem de denunciar o defeito por meio idóneo de prova, entenda-se documental (p.e. carta registada, livro reclamações, email, fax), o que não consta dos autos que tenha ocorrido.

A anomalia em discussão diagnosticada a 05.03.2025, revela que a viatura pelo menos desde a entrega até essa data rodou o diferencial de 144000 kms (documento revisão de 08.07.2024) para 168346 kms (documento da estimativa --- a 06.03.2025), não tendo ficado provado que até à data da audiência a viatura esteja totalmente imobilizada.

Por isso as anomalias da dita estimativa reportam-se a peças de uso ou desgaste (injetor do adblue, fole de transmissão rasgado, fuga de óleo carter...), e não a problemas de origem ou que resultem da entrega, e que tivessem sido reportados formalmente pelo consumidor (sem prejuízo do que ainda possa vir a ocorrer até dezembro).

Ainda que este tribunal tenha o entendimento que quanto a material automóvel praticamente tudo seja peças de desgaste e seja muito difícil em bens usados comprovar-se a responsabilidade do vendedor nas anomalias.

Mas sem haver reporte e mesmo com a dúvida levantada do uso misto em apreço, é suficiente para se poder dizer com certeza que o consumidor não cumpriu as prerrogativas a que estava adstrito pela lei para poder fazer valer direitos contra este vendedor neste caso, ou nos moldes que esta ação foi intentada e com a prova aqui constante.

Pelo que, e sem mais considerações, deve ser indeferida a pretensão requerida, tendo o pedido necessariamente de improceder.

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 as custas apuradas no presente processo, a ser pagas pelas partes do processo.

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, 11 de agosto de 2025

A juiz-árbitro

Eleonora Santos