

SENTENÇA n.º 331 / 2025

Processo n.º 1753/2025

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.
4. Não havendo garantia contratual em vigor, não sendo cumprido o plano de manutenções, não se pode obrigar a empresa a uma cortesia comercial.

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 litígio deu entrada neste tribunal com o pedido do reclamante datado de 12.05.2025, mas desde logo se sublinha que não acompanhava documentação comprovativa do alegado, da aquisição e da prova da existência – e desde que data – de uma garantia contratual da marca.

A este tribunal levantam-se assim sérias dúvidas da legitimidade da parte reclamada, que trataremos nas questões de direito, quando na sequência da audiência são enviadas provas da viatura ser adquirida a uma entidade terceira como seminova – 20 kms – em data que se vai fixar de acordo com a documentação escassa junta aos autos.

Sempre se diga que a apreciação de um litígio em tribunal não pode ser feita por base em prints, mensagens ou indicações que circulem na rede web, mas apenas com prova documental ou pericial devidamente autêntica ou autenticada que as partes apresentem e assim possa ser valorada.

Acrescente-se que em sede arbitral não podem ser apresentadas questões que pretendam apenas colocar em causa práticas comerciais desleais de empresas, sem aplicação ao caso concreto, e apenas com base em reconhecimentos de casos de chamamento em outras viaturas, a outros clientes ou noutros planos de conhecimento.

Nem podendo este litígio cingir-se a apreciação de cláusulas contratuais gerais e sua ilegalidade, o que cabe exclusivamente aos tribunais.

Desta feita o pedido cinge-se neste diferendo ao reclamante indicar nos autos que pretende a restituição da quantia paga para a reparação da correia de distribuição e pelo diagnóstico que teve efetuar antes da mesma.

Reclama este da não aceitação do seu veículo ---- da matrícula ---- como elegível na extensão de garantia ao motor publicitada pela --- de 10 anos ou 175 000 km com retroativos, esta atribuída por parte da ---devido à perda de pressão de óleo no motor derivada do desgaste prematuro da correia de distribuição.

A justificação dada pela reclamada para a não inclusão do seu veículo na extensão da garantia é este de não preencher os parâmetros necessários, motivação com a qual o reclamante não concorda e entende não ser verdade.

O carro tem 3 anos e 4 meses, 80 500km, e as revisões todas feitas, no entender do reclamante de acordo com o plano de manutenção oficial da ---. Foram realizadas em oficinas independentes (----) que garantem o cumprimento das especificações da marca.

As faturas mencionam Revisão Oficial e descrevem os serviços realizados, conforme a diretiva europeia - Regulamento (UE) 461/2010, que protege o consumidor na escolha de oficina sem perda da garantia, assegurando que a manutenção foi realizada dentro das normas do fabricante, entendendo que não há perda da garantia de 24 meses obrigatória por lei, e consequentemente entende que não poderá ser prejudicado nesta extensão de garantia.

Há referencia nos contactos telefónicos e e-mail mantidos com o Centro de Contacto ----, de revisões feitas fora dos limites de quilometragem. Este limite de quilometragem não está mencionado em nenhum documento oficial, nem no manual da garantia, nem no site da ---.

Entende o reclamante que o plano de manutenção do fabricante não menciona qualquer limite ou tolerância em quilómetros que, uma vez ultrapassado, implique automaticamente a perda de cobertura de garantia.

Como já referido anteriormente, o reclamante pretende ver-lhe aplicado um problema que viu reconhecido on line pela ---por má conceção de um componente do motor e não por eventual atraso de manutenção ou manutenção fora das oficinas ---.

Dado que todos os critérios da extensão de garantia estão garantidos no seu entender, e que a recusa da reclamada se baseia num critério arbitrário e não documentado solicita a revisão desta decisão da reclamada.

Refere ainda ter feito reclamação escrita no livro, à qual lhe foi respondido que a mesma nada tinha que ver com a atividade comercial exercida pela mesma, que não exerce a atividade de venda de usados ou está relacionada com um alegado defeito de produto de viaturas novas. Sendo que nesse caso a reclamada não exerce a atividade de venda direta junto dos clientes, sendo única e exclusivamente representante da Marca em Portugal.

Entende o reclamante que a reclamada é a representante da --- em Portugal e tem que responder pela marca no nosso país. A não aceitação da elegibilidade para acesso à extensão de garantia foi mesmo da reclamada comunicada à ----, onde o veículo foi reparado.

A Reclamada apresentou contestação alegando:

I. DA EXCEÇÃO DILATÓRIA DE CADUCIDADE

Vem o ora Reclamante peticionar que a Reclamada seja condenada no pagamento da quantia associada à reparação da correia de distribuição e pelo diagnóstico que o Reclamante teve que efetuar antes da mesma.

Em primeiro lugar, veja-se que quanto à garantia concedida pelo fabricante, esta rege-se pelo Decreto-Lei 67/2003, de 08 de abril, porque, sem prejuízo de a viatura ter sido entregue a 14 de janeiro de 2022, o contrato entre a vendedora (que não foi a Reclamada, visto que a Reclamada não procede à venda direta de viaturas, sendo esta atividade exercida através da sua rede de concessionários autorizados) e o Reclamante foi celebrado a 16/12/2021.

De acordo com o disposto no artigo 53.º do Decreto-Lei 84/2021, de 18 de outubro, “As disposições do presente decreto-lei em matéria de contratos de compra e venda de bens móveis e de bens imóveis aplicam-se aos contratos celebrados após a sua entrada em vigor.” Motivo pelo qual ao presente contrato de compra e venda é aplicável o Decreto-Lei 67/2003, de 08 de abril e não o Decreto-Lei 84/2021, de 18 de outubro. Assim, a garantia legal aplicável à viatura em apreço é de 2 (dois) anos contados da data de entrega da viatura. Sendo que, nos termos dos supramencionados artigos, para exercício dos seus direitos, o consumidor deve proceder à denúncia das alegadas desconformidades dentro do período de garantia (2 anos) e dentro do prazo de 2 meses após a descoberta das mesmas.

Do mesmo modo, também a garantia contratual aplicável será de 2 anos. Deste modo, atendendo à data da entrega da viatura ao Demandante, quer a garantia legal, quer a garantia contratual, concedida pelo fabricante, terminaram no dia 10 de janeiro de 2024.

Assim, tendo a avaria ocorrido apenas em 03.10.2024, encontrava-se já mais que ultrapassado o período de garantia.

Face ao exposto, quando se verificou a referida avaria, a viatura já não se encontrava abrangida pela garantia, uma vez que, a mesma havia terminado a 10 de janeiro de 2024, visto que tanto quanto se depreende dos autos a viatura

terá sido entregue a 10 de janeiro de 2022 (facto este que a Reclamada desconhece por não ter sido quem vendeu a viatura).

Assim, assumir que a Demandada tem de ser responsabilizada pelas avarias verificadas em todas as viaturas durante todo o seu tempo de vida, implicaria que esta tivesse de oferecer garantias contratuais a todos os clientes, após o termo da garantia legal, situação esta que é excessivamente onerosa para a Demandada, e que não sucede.

Nestes termos, o direito que a aqui Demandante pretende fazer valer contra a Demandada encontra-se caducado.

II. DA CAUSA DE EXCLUSÃO DA APLICAÇÃO DA COBERTURA ESPECIAL

Em suma, o Reclamante alega que a Reclamada, na qualidade de representante do fabricante (que é a única qualidade assumida pela Reclamada) deve ser responsabilizada pela substituição da correia de distribuição, em virtude de existir uma cobertura especial que é concedida pela Marca para esse tipo de intervenções.

Prossegue, ainda, alegando que não é pelo facto de ter procedido à realização das operações sistemáticas de revisão fora da rede de reparadores autorizados que pode implicar a perda da garantia. Em primeiro, e quanto a este último ponto alegado, é de salientar que a Reclamada nunca indicou ao Reclamante que havia perda da garantia do fabricante (a qual já havia terminado como acima indicado).

O que a Reclamada indicou foi, antes, que o plano de manutenções não foi cumprido. Veja-se que o plano de manutenções aplicável à viatura é o que se junta, que ao contrário do que o Reclamante alega foi-lhe entregue aquando da aquisição da viatura, pelo respetivo concessionário autorizado.

De acordo com o respetivo plano de manutenções, as operações sistemáticas de revisão deviam ser realizadas a cada 20.000km ou 1 ano, consoante o que se verificasse primeiro.

Analizados os registos das manutenções realizadas pelo Reclamante, facilmente se verifica que o plano foi perentoriamente incumprido.

A 21 de setembro de 2022 e com 21.200km o Reclamante efetuou a primeira manutenção, conforme Documento 2 que ora se junta.

Esta manutenção deveria ter sido realizada até aos 20.000km e o Reclamante excedeu em 1.200km. 22.º A 31 de julho de 2023 e com 41.000km, o Reclamante realizou a segunda manutenção, conforme Documento 3 que ora se junta.

Mais uma vez e no pressuposto que o intervalo preconizado pelo fabricante tinha sido cumprido, o Reclamante excedeu em 1.000km.

A 24 de junho de 2024 e com 64.554km, o Reclamante realizou a terceira manutenção, conforme Documento 4 que ora se junta.

Mais uma vez, o Reclamante excedeu em 4.554km o intervalo máximo preconizado pelo fabricante.

Na verdade, a manutenção regular de uma viatura automóvel é essencial para garantir a segurança, a durabilidade e o bom funcionamento do veículo.

Cumprir os prazos recomendados para manutenções e reparações irá prevenir avarias mecânicas e reduzir custos inesperados.

Consequências de Não Realizar a Manutenção: • Maior Risco de Avarias: A falta de manutenção pode levar a falhas inesperadas, deixando o condutor numa situação de emergência. • Custos Elevados com Reparções: Pequenos problemas não resolvidos podem agravar-se e exigir substituições dispendiosas. • Redução da Segurança: Pneus carecas, travões gastos e falhas mecânicas aumentam o risco de acidentes, entre outros.

A manutenção de uma viatura deve ser vista como um investimento na segurança e na economia do condutor. Adiar revisões pode parecer uma poupança a curto prazo, mas, a longo prazo, os custos e riscos tornam-se muito maiores.

No caso em apreço, a única intervenção que se discute é a referente à substituição da corrente de distribuição. A substituição do óleo do motor conforme indicado pelo fabricante do veículo é essencial para garantir o bom funcionamento e a longevidade de todos os componentes associados ao motor. O óleo tem a função de lubrificar, limpar e proteger os componentes internos do motor, reduzindo o desgaste das peças e prevenindo avarias graves.

Salientam-se abaixo as razões para substituir o óleo regularmente: 1. Lubrificação Adequada: o O óleo reduz o atrito entre as peças móveis do motor, evitando o desgaste prematuro. o Com o tempo, o óleo perde a sua viscosidade e torna-se menos eficaz na lubrificação. 2. Dissipação do Calor: o O óleo ajuda a arrefecer o motor, evitando o sobreaquecimento e possíveis danos. 3. Limpeza do Motor: o O óleo transporta partículas de sujidade e resíduos resultantes da combustão para o filtro de óleo. o Com o uso prolongado, o óleo fica sujo e pode formar depósitos prejudiciais no motor. 4. Prevenção de Avarias: o A falta de óleo adequado pode levar ao desgaste excessivo das peças e, em casos

extremos, ao gripamento do motor. o Substituir o óleo regularmente evita custos elevados de reparações. 5. Melhor Desempenho e Consumo de Combustível: o Um motor bem lubrificado funciona de forma mais eficiente, reduzindo o consumo de combustível. o O uso de óleo velho ou degradado pode aumentar o atrito interno, exigindo mais esforço do motor.

As consequências da não substituição do óleo do motor quer quando preconizado pelo fabricante quer quando tal é solicitado pela viatura são as abaixo indicadas: • Aumento do Desgaste das Peças Internas do Motor. • Possibilidade de Sobreaquecimento e Avarias Graves. • Perda de Eficiência e Aumento do Consumo de Combustível. • Acumulação de Depósitos e Sujidade no Motor. • Risco de Gripagem do Motor, Exigindo Reparações Dispendiosas.

Assim, a verdade é que a necessidade de substituição da corrente está intrinsecamente conexa ao incumprimento do plano de manutenções, visto que a mesma é um componente que carece de uma regular manutenção, através da substituição do óleo, dentro dos parâmetros preconizados pelo fabricante.

Salienta-se que é falso que exista uma qualquer tolerância concedida pela Marca. Isto porque os intervalos indicados no plano de manutenções são intervalos máximos, o que significa que as operações sistemáticas de revisão têm que ser realizadas até aos 20.000km (cada intervalo) ou até 1 ano.

E este intervalo não foi de todo cumprido.

E esta explicação foi devidamente dada ao Reclamante. Existiu, assim, um claro incumprimento por parte do Reclamante do plano de manutenções, que tem uma ligação direta com a avaria verificada.

Quanto à questão associada à cobertura especial concedida pela Marca, mais uma vez, a mesma rege-se por termos e condições que se encontram devidamente publicitados.

Esta cobertura especial não constitui em parte alguma um qualquer reconhecimento da parte da Marca da existência de um defeito de fabrico. Mais, de acordo com os termos e condições que estão publicitados e que ora se juntam, é notório que o cumprimento do plano de manutenções é um dos requisitos a ser cumpridos para que a cobertura especial possa ser aplicada.

Esta cobertura especial não é uma garantia, mas antes um gesto comercial que a Marca entendeu conceder aos seus clientes.

Adicionalmente, sem prejuízo de constar das condições aplicáveis que é concedida uma tolerância aceitável de 3000km, a verdade é que mesmo essa tolerância foi excedida na terceira manutenção.

O Reclamante menciona que a Reclamada recusa-se a aplicar a cobertura por 1454km, mas não é verdade, escusa-se a aplicar a cobertura (que é um gesto comercial concedido aos seus clientes cumpridores do plano de manutenções), por um incumprimento de 4454km.

III. POR IMPUGNAÇÃO

Por fim a Reclamada impugna expressamente que a viatura em causa tenha um qualquer defeito de fabrico. A viatura não se encontra dentro do período de garantia, pelo que não existe qualquer presunção de que a viatura tem um defeito de fabrico.

A viatura precisou de ser alvo de uma reparação por um facto imputável única e exclusivamente ao Reclamante, ou seja ao incumprimento do plano de manutenções. Em suma, e face a todo o exposto, carece de total fundamento a

pretensão do Reclamante, devendo a presente ação ser julgada totalmente improcedente. Nestes termos e nos demais de direito, requer-se a V. Exa. deverá a presente ação ser julgada totalmente improcedente, absolvendo-se a ora Reclamada do pedido com as legais consequências.

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 **€1469,43** (mil quatrocentos e sessenta e nove euros e quarenta e três 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 mandatário.

Nos termos do Regulamento deu-se lugar ao andamento da audiência, lograda a hipótese de acordo entre as partes. Foram ouvidas as mesmas, e juntos nesse dia documentos aos autos.

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, sendo que a questão da exceção dilatória de caducidade será avaliada na questão de direito.

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 é proprietário de uma viatura ----, que foi adquirida em entidade terceira – --- – neste processo, a 17.01.2022 na condição de usada.
- b. Com a aquisição foi assinado um contrato de garantia usado, e consta a data de vendido a 19.01.2022, onde foi referida a garantia legal de 18 meses ou 15 000kms
- c. Não há nos autos qualquer prova documental de uma garantia contratual contratada e paga à Reclamada,
- d. Existe sim um documento inominado, sem estar personalizado ou com indicações da viatura, que indica plano de manutenção,

- e. Com o que pode ser entendido trataram-se das condições gerais de uma garantia contratual que é patrocinada pela Reclamada junto dos seus concessionários,
- f. Como agradecimento ao cliente por ter escolhido a marca,
- g. E onde constam algumas condições de manutenção, nomeadamente a obrigação do cliente fazer operações sistemáticas como revisões, todos os 20 000 kms/ ou 1 ano,
- h. O que não foi cumprido pelo reclamante.
- i. Esse plano que não há prova de ter sido entregue ao cliente, não tem data, nem duração, que possa considerar-se aplicar-se a este caso.
- j. Mas mesmo que o fosse, verifica-se nos autos que as revisões aconteceram fora destas exigências, pois as três constantes ultrapassam cada uma os 20 000kms.
- k. A primeira – 21.09.2022 – a viatura tinha 21200kms
- l. A segunda – 31.07.2023 – a viatura tinha 41000 kms
- m. A terceira – 24.06.2024 – a viatura tinha 64554 kms
- n. A garantia legal da viatura terminou a 16.07.2023;
- o. Não há nos autos nenhuma indicação de garantia contratual de 24 meses,
- p. Ou de garantia comercial nesse sentido.
- q. Que tenha sido paga ou contratada pelo cliente reclamante.
- r. Em data não apurada, e sem prova nos autos, a Reclamada veio comunicar aos clientes – sem personalização a este reclamante – que poderia haver uma atenção comercial por problemas na degradação prematura da correia, desde que o incidente ocorresse entre 01.01.2022 e 31.12.2024.
- s. Mas para além disso teria de ocorrer a viatura estar num período de garantia alargada,
- t. E de ter sido efetuada a manutenção de acordo com as recomendações do construtor, e com um limite de atraso em até 3000kms conforme o pensado no plano de manutenção.

u. Ainda que este tribunal tenha dúvidas que esta cortesia comercial se pudesse aplicar a este caso, quando a viatura já estava fora da garantia legal e sem um contrato que o comprove,

v. O Reclamante alude a um problema que surgiu na viatura que foi diagnosticado pela ---, a 11.04.2025, quando o carro já tinha 80684 kms

w. Onde a queixa diagnosticada era falta de pressão do óleo, correia de distribuição fora da tolerância (desfeita), necessidade de desmontar cárter inferior do motor,

x. Tendo pago por esse diagnóstico o valor de €125.67

y. Quando por fatura datada de 30.04.2025, com o nm de kms impercetível (80628 ou 83628), foi pago o valor de €1393.76 pelo reclamante à ---

z. Sem que o diagnosticado e reclamado se possa enquadrar na garantia legal ou contratual

aa. Ou que tenha sido cumprido com rigor o plano de manutenções – mesmo que os avisos surjam no carro de forma diferente a contar de quando realizou cada intervenção

bb. O plano refere 20 000kms

cc. E a margem de 3000kms permitiria vir a discutir-se uma cortesia, se a última revisão antes da anomalia surgisse até uma revisão aos 63000kms

dd. Mas a revisão de 2024 (junho) ocorreu com 64554kms.

ee. Não havendo prova de que a reclamada tenha violado os seus deveres legais relativos à sua atividade,

ff. Pois nada vendeu

gg. E a garantia legal não é dada pela mesma

hh. E a garantia contratual também não foi dada pela mesma;

ii. E não foram cumpridos os requisitos do plano de manutenção para que um pedido de indemnização tivesse de ser cumprido.

jj. Apesar de inúmeras reclamações escritas do reclamante, mas sem resposta positiva da reclamada.

Os factos provados e não provados tiveram por base os depoimentos do Reclamante, e da Reclamada, 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, 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, não existe qualquer relação contratual que permita concluir ter a reclamada legitimidade processual para poder responder pela garantia do bem.

A ação apenas prosseguiu para a análise de um pedido de intervenção por cortesia comercial em virtude de chamamento público de clientes para situações onde ocorreram em determinado período problemas com motor/correia.

A aquisição a 17.01.2022 foi feita a uma entidade terceira, e a viatura sendo usada, ao abrigo da lei das garantias – DL 84/2021 que estava em vigor na compra – permitiu o legislador que veja reduzida a garantia a 18 meses se tal assim for contratado, o que se confirma nos autos.

Termos em que a exceção de caducidade tem de decair pois a prova da compra é já ao abrigo deste diploma.

Esta garantia contratual e legal dada pelo vendedor terminou a 16.07.2023.

Na data em que a viatura é diagnosticada de uma anomalia na correia por outra entidade terceira aos autos – a --- – a 11.04.2025 – a mesma já tinha 80684 kms.

A Reclamada é uma sociedade comercial que representa o fabricante / a marca ----

O reclamante é consumidor porque usa o bem para fins não profissionais. Mas como referimos antes não há entre as partes uma relação que permitisse à luz da lei das garantias indicar-se estar-se perante uma relação de consumo.

Poderia haver neste caso e em moldes contratuais uma assunção de responsabilidade e avaliação pelo ocorrido com a correia, mas mesmo que isso pudesse ser admitido neste processo, falta prova cabal de que tivesse sido o reclamante notificado para tal, de nada valendo no entendimento deste tribunal que na web haja notas e indicações de chamamento, e a carta/documento junto aos autos pela reclamada também é inominada e sem data.

Ainda assim a referida assunção pública, para se poder aplicar tinha de ter constantes vários requisitos, e conforme fundamentado nos quesitos de facto dado como provados nenhum deles se coloca:

_ o diagnóstico é posterior a dezembro de 2024;

_ o plano de manutenções existente pela marca obriga claramente a revisões periódicas a cada 20 000kms, e as três que estão nos autos, ultrapassam cada uma essa passagem do tempo,

_ mesmo com um cômputo do tempo considerando em mais 3000kms, no final da intervenção de junho de 2024, a viatura tinha 64554kms,

Não tendo este tribunal como penalizar tal,

_ E o veículo não estava abrangido por nenhuma garantia contratual alargada de 10 anos, não havendo prova nos autos de ter pago tal.

Até prova em contrário, não poderá o tribunal concluir que a reclamada tenha violado qualquer preceito legal ou contratual como acima se deixou evidente.

Sublinhe-se por fim que legalmente importa também aludir aos termos constantes do artigo 12.º da Lei de Defesa do Consumidor (Lei 24/96, de 31 de julho) que 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), a existência de danos e o nexo de causalidade entre o incumprimento contratual e os danos.*

O que aqui cremos que não se coloca.

Portanto, é ao consumidor que cabe o ónus de alegar e provar o caso, sendo que não estando em causa a garantia legal, não goza de nenhuma presunção legal a seu favor.

Importa ainda ter presente que a distribuição do ónus de prova cabe ao comprador/consumidor o ónus da alegação e da prova do defeito quer se configure o art.º 12 da lei 24/96, quer se perspetive o art.º 913 do CC, o que resulta em paralelo com o art.º 342, n.º 1 do CC.

Termos em que deve decair a pretensão formulada a este tribunal, por ausência de qualquer prova documental ou pericial que possa comprovar a

responsabilidade da reclamada pela anomalia diagnosticada a 11.04.2025, e pelo valor pago pelo reclamante e aqui reclamado o reembolso do valor de €1393.76 a 30.04.2025.

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.

Indefere-se a exceção dilatória de caducidade peticionada.

Deposite e notifique.

Lisboa, 13 de agosto de 2025

A juiz-árbitro

Eleonora Santos