

SENTENÇA n.º 333 / 2025

Processo n.º 1646/2025

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 nexo 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 05 de agosto 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 05.05.2025, sendo sumariamente o pedido do reclamante, com a escassa prova documental que pode ser consultada, sendo que a própria reclamada sobre o assunto em apreço juntou também residual prova.

Pelo que caberá a este tribunal decidir nos termos da lei, mas tendo de apelar à sua livre apreciação dos factos que foram trazidos, com os elementos em causa, crendo que em parte o consumidor foi pessoa demasiado confiante no negócio/serviço realizado e que não consegue sustentar em documentação pericial ou técnica aquilo que é alegado.

O mesmo indicia a este tribunal que a 01.10.2024 contratou o serviço com a reclamada para lhe arranjar a moto Yamaha XVZ 1300 Venture Royale de sua propriedade, e para ser feita uma revisão geral.

Contudo não junta porque aceitou o negócio sem ter, um contrato efetivo do que era pretendido, tudo trocado apenas por mensagens informais de uma rede social whatsapp ou sms Foi-lhe passado orçamento manuscrito com aquela data e com a menção descrita de peças e o valor a pagar de €2093.99.

O mesmo alega ter pago o valor, mas não tem comprovativo do pagamento.

O pagamento não foi posto em causa e ainda que reclamasse inicialmente não ter fatura-recibo do valor pago quando o processo deu aqui entrada a 05.05.2025, foi depois junto aos autos a cópia dos recibos datados de 17.11.2024 e que assim passaram a estar na sua posse na intervenção deste tribunal.

Em data que não se consegue apurar o reclamante alega que verificou depois do levantamento que a moto se encontrava inoperacional, e indica ao tribunal que pediu parecer a amigos que percebem de mecânica, e pelos mesmos lhe foi dito que havia sido enganado.

Requer assim o reembolso do valor pago.

A Reclamada apresentou contestação escrita ao caso indicando que o reclamante solicitou efetivamente a realização de uma série de reparações, que foram orçamentadas gratuitamente, sendo o cliente informado de que, para a realização de tais reparações, seria necessário encomendar peças que, estando em perfeito funcionamento e instaladas no motociclo, não seriam aceites para troca pelo fornecedor, a menos que se comprovasse defeito de fabrico.

O orçamento e o diagnóstico, apresentados de forma gratuita, foram aceites pelo cliente, que, após a devida autorização, solicitou a execução dos serviços mencionados.

Alega ainda que todas as reparações constantes no orçamento foram realizadas com sucesso, incluindo a instalação das peças necessárias para o bom funcionamento do motociclo. Durante o processo de desmontagem, foram identificados danos causados por ratos, bem como um cabo de travão danificado, conforme fotos que junta aos autos.

O cliente foi devidamente aconselhado a proceder à reparação do cabo, mas optou por não o fazer. Importa salientar que este problema adicional não foi orçamentado, dado que não se tornou visível até à desmontagem do motociclo, e que o cliente expressamente decidiu não proceder à sua reparação. O mecânico alertou o cliente para os riscos de operar o motociclo em tais condições, sendo que a decisão de não realizar este reparo foi tomada exclusivamente pelo reclamante.

Assim e atendendo ao peticionado refere a reclamada que a alegação de que os trabalhos realizados não correspondem ao orçamentado é infundada, uma vez que não foi apresentado qualquer orçamento alternativo ou relatório de oficina que corrobore tal, e a afirmação de que o motociclo teria saído da oficina na mesma condição em que entrou também é falsa. O motociclo foi entregue ao cliente em pleno funcionamento, sem necessidade de reboque ou de outro tipo de intervenção adicional. Caso o motociclo não estivesse a funcionar corretamente, o pagamento pela reparação não teria sido efetuado. Contudo, os trabalhos recomendados, e não executados a pedido do cliente, não são da responsabilidade do mecânico.

A alegação de que as peças encomendadas foram vendidas a preços abusivos é igualmente infundada, na posição da Reclamada, ainda que a marca não comercialize as peças em questão, estas foram adquiridas a preços de desconto e disponibilizadas ao cliente a valores justos, conforme comprovado pelas imagens dos fornecimentos das peças, que demonstram a transparência dos custos envolvidos.

Acrescenta ainda a reclamada que o cliente expressou, desde o início, satisfação com os serviços prestados, reconhecendo a qualidade da reparação tanto no momento da entrega do motociclo quanto nos dias subsequentes.

Caso tenha surgido algum problema relacionado com o trabalho orçamentado e executado, o reclamante deveria ter se dirigido à oficina para informar o reclamado e procurar uma solução, o que, no entanto, nunca ocorreu. A queixa apresentada, mais de um mês após a conclusão do serviço, por meio de uma carta de advogado, solicitando a devolução do valor pago, configura um ato de má-fé, carecendo de qualquer fundamento ou prova concreta que comprove que o trabalho não tenha sido executado conforme o acordado.

A fatura foi devidamente emitida a 17 de novembro de 2024. No entanto, o reclamante não se dirigiu à oficina para levantar a fatura nem forneceu um endereço de e-mail para que a mesma pudesse ser enviada. Além disso, o cliente não verificou o portal das finanças para confirmar a emissão da fatura antes de fazer acusações infundadas.

Tendo em consideração os factos apresentados, as provas documentais e a falta de fundamentação nas alegações do reclamante, solicitamos o arquivamento ou a anulação da presente reclamação.

Posteriormente à audiência a reclamada confirmou não deter informação dos quilómetros da moto quando lá esteve, mas o Reclamante enviou indicação da moto ter a 18.11.2024 cerca de 97055 kms. Juntou ainda o reclamante fotos de peças e mensagens trocadas aos autos.

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 **€2100** (dois mil e cem euros).

5. Da tentativa de conciliação e do julgamento arbitral

Na data e hora designada para a audiência, verificou-se estar presente a Reclamante, e a Reclamada, e a testemunha 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 a testemunha.

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 a 01.10.24 obteve um orçamento manuscrito para a reparação da sua moto na oficina da reclamada,
- b. Tendo ali ficado descritos trabalhos e peças a colocar, no valor total a pagar de €2093.88,
- c. Desconhece o tribunal por falta de prova quando e como foi paga esta quantia,

- d. E a data exata em que a viatura foi levantada na oficina, por ausência de prova documental.
- e. O serviço foi faturado por €2100 a 17/11/2024 em recibo verde emitido na AT
- f. A 18.11.2024 a moto tinha 97055 kms, sendo um bem usado e fora de garantia legal;
- g. À data e de acordo com audiência não há prova de quantos kms tem a viatura, nem de quantos tinha a 01.10.2024.
- h. Em causa foi discutido o serviço realizado, em especial duas peças indutor e retificador
- i. Mas não foi feita qualquer prova pericial ou documental que possa provar ao tribunal que as peças não foram colocadas, que foram mal colocadas se eram novas ou usadas.
- j. A reclamada juntou prints de valores das peças e testemunhou a sua instalação.
- k. O reclamante mesmo com indicações de mensagens e da posição da sua testemunha, não conseguiu entregar nos autos prova em contrário,
- l. Ou de que a viatura tenha saído inoperacional ou sem funcionar da oficina.
- m. A 28.11.2024 a reclamada foi interpelada por mandatário para o reembolso do valor pago, mas apenas com a menção da inoperacionalidade do bem, sem mais detalhe, e sem outros dados
- n. Que permitam concluir a falta de conformidade do serviço prestado.
- o. A alegação de burla não pode ser apreciada em sede arbitral.
- p. Não há prova de que a reclamada tenha violado os seus deveres legais relativos à garantia do primeiro serviço prestado;
- q. Nem que não tivesse sido prestado ou realizado esse serviço orçamentado.
- r. Ou que tivesse sido violado qualquer acordo existente entre as partes.

Os factos provados e não provados tiveram por base os depoimentos do Reclamante, da Reclamada, e testemunha, 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 e toda a documentação entregue, conjugadas com os conhecimentos da situação objeto do litígio, de modo a convencer o Tribunal da causa do sucedido.

A existir uma perícia é um meio de prova a ser avaliado, conjuntamente com as outras provas, livremente pelo tribunal, embora com as limitações impostas pelos juízos técnicos dela constantes. Deve ser mantida a matéria de facto livremente e bem decidida, com base nos juízos técnicos dos Srs. peritos, não infirmados por outras provas.

Mas não existindo tal, e perante o que consta apenas nos autos, cumpre referir que o julgador detém a liberdade de formar a sua convicção sobre os factos, objeto do julgamento, com base no juízo adquirido no processo.

8. Do Direito

Do enquadramento legal sublinhe-se que entre reclamante e reclamada, foi celebrado um contrato de prestação de serviços para a reparação da moto 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 01.10.2024 – 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 moto – sejam inseridas peças no bem, 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 motos, e o 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 a qualquer questão pessoal que envolva 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 o valor e as peças que foram colocadas, o que foi realizado e faturado e que o reclamante vem sem mais pedir o reembolso.

Somando a tal o momento em que determinada anomalia apareceu não estar devidamente documentado ou comprovado, nem haver nenhum relatório pericial ou da marca que comprove se as peças foram ou não colocadas e em que termos.

Discutindo-se se o averiguado em novembro de 2024 quanto a inoperacionalidade do bem seria decorrente do prestado e faturado e dependente de tal, uma vez que o prestador de um serviço, para ter de reembolsar o consumidor do valor teria de se discutir a resolução do negócio feito pelas partes por ter havido falta de conformidade imputável exclusivamente ao vendedor, o que de todo ficou provado neste caso.

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, ou seja, houve uma intervenção, e a moto acabou por ser levantada da oficina, e paga a quantia peticionada, sem que haja nos autos nenhuma queixa formal sobre tal.

A viatura não voltou a dar entrada na oficina, nem foi pedida nenhuma averiguação ou reparação.

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 considerando o que indica ter sido pedido pelo consumidor, não ficando provadas alegadas novas anomalias ou que os problemas atuais de funcionamento da moto sejam 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 neste caso data de 17.11.2024.

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 crf. Art. 397.º e 762.º 1 CC.

Nos autos é feita reclamação porque se pretende um reembolso do valor pago, mas o consumidor não faz qualquer prova como lhe competia de tecnicamente existirem à data anomalias no bem que sejam resultantes da intervenção da reclamada.

Já a indicação de que os preços estariam inflacionados em nada interessa para a questão legal da garantia que este tribunal se pode debruçar, pois tendo aceite entregar ali a viatura para reparação sem orçamento inicial, ou aceitando o que a 01.10.2024 lhe foi dado, e tendo pago (pois deveria ter avançado com uma ação adequada antes de pagar e de levantar o bem se se sentia lesado), não pode depois da aceitação vir a considerar esse argumento para a resolução do negócio.

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.

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, 19 de agosto de 2025

A juiz-árbitro
Eleonora Santos