

SENTENÇA n.º 429/2025

Processo n.º 2187/2025

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. O prestador deve ressarcir o consumidor de todos os serviços indevidamente prestados ou com falta de conformidade comprovada.

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

3. Do objeto do litígio

O pedido do reclamante pode ser consultado com pormenor nos autos, mas sumariamente e com relevância para a nossa decisão, entendemos delimitar o pedido em síntese à devolução do valor pago à reclamada considerado um diagnóstico (€139.48), e uma substituição de bateria (€349.95) realizada na sua viatura que estaria ainda abrangida por garantia --devido a problemas anteriores e que veio em maio a ver o problema ser resolvido noutra oficina do mesmo grupo da reclamada a --- sem qualquer custo.

Assim considera o reclamante que os dois serviços realizados pela reclamada na sua viatura a 04.04 e a 17.04 foram inúteis.

Sublinha que em 20/03/2025 lhe tinham aparecido 3 erros no carro a solicitar assistência pelo concessionário ---: *Avaria no sistema de carga/Avaria no grupo motopropulsor/Avaria na bateria de alta tensão.*

Levou a que realizasse pedido de assistência pela aplicação marcada primeiro para dia 26/03/2025 e depois reagendada pelo concessionário para o dia 03/04/2025 (o veículo circulava com os erros, não carregava a bateria).

O veículo antes da intervenção chegou a 29.03.2025 a parar e a ficar sem energia e sem acesso tendo sido rebocado com intervenção de booster. E foi-lhe colocada uma bateria de 12V para o veículo ser movimentado, aí os erros desapareceram, não carregava a bateria e não voltou a circular.

Na oficina da reclamada foi feita a intervenção de diagnóstico e entregue o veículo a 04.04.2025 com a indicação que a bateria de 12v original foi carregada e colocada no veículo. Foi realizado um diagnóstico e atualizado software, o que originou a fatura 2025/21001557 139,48€.

Contudo refere que logo no dia seguinte voltaram a aparecer os erros, e não carregava a bateria, tendo no dia 08.04 tido problemas com bloqueio e sido rebocado, até que a 16.04.2025 deu entrada na oficina, e o informaram que necessitava de uma bateria de 12V nova, que autorizou a colocação da mesma.

A viatura ficou pronta a 17.04.2025 data em que foi levantada, mas a mesma viatura continuou com os mesmos erros, o que indicava ser problema com a bateria de alta tensão e levou a ter de remarcar uma intervenção com a --, onde reparam veículos elétricos, e onde deixou a viatura a 12.05.2025.

O problema do carregamento manteve-se apesar do valor pago na fatura de 17.04.2025 - Fatura 2025/21001591, no valor de 349,95€.

Com a intervenção da entidade --- foi feito novo diagnóstico e verificou-se ser necessária uma caixa de derivação da bateria de alta tensão nova, componente que estava abrangida pela garantia ---.

Finalmente a 28/05/2025 o veículo foi entregue ao Reclamante sem erros e sem custos (que foram atribuídos à garantia). Atualmente, e confirmado em audiência, o veículo está a circular com a bateria de origem, sem qualquer problema, ou seja, a informação fornecida pela Reclamada no dia 16/04/2025 estava errada.

A mesma deveria ter indicado a ---, uma vez que é esta que tem as competências para realizar o diagnostico ao veiculo elétrico, quando ao invés disso ficou 68 dias sem veiculo, 40 dias com diagnósticos errados e considera

que pagou 489,43€, quando afinal se tratava no seu entender de uma avaria abrangida por garantia, motivo que o faz peticionar o reembolso da quantia.

A Reclamada não apresentou contestação, nem se fez representar, ainda que devidamente notificada.

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 **€489.43** (quatrocentos e oitenta e nove euros e quarenta e três cêntimos), apresentado com o pedido.

5. Da tentativa de conciliação e do julgamento arbitral

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

A Reclamada devidamente notificada não esteve presente nem se fez representar. Nos termos do Regulamento deu-se lugar ao andamento da audiência, lograda a hipótese de acordo entre as partes, e foi ouvido o reclamante e a sua testemunha.

Finda a produção de prova, e concluídas as alegações finais, foi encerrada a audiência de discussão e julgamento, tendo sido informado que posteriormente seria notificado 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.

7. Da Fundamentação:

Dos fundamentos de facto relevantes para o caso:

a. O reclamante levou a sua viatura melhor identifica nos autos à oficina da Reclamada atendendo ao descrito, por conta de um problema com o carregamento e a bateria da mesma.

b. No dia 04.04.2025 foi-lhe cobrado o valor de €139.48 por um diagnóstico, carregamento e bateria de 12V, face ao que tinha reclamado;

c. Contudo e perante o que foi apresentado pelo diagnóstico, nessa sequência teve de voltar à oficina, e ali foi perante a indicação da oficina aceitou que fosse feita a substituição da bateria de 12V, com novo diagnóstico elétrico, tendo pago para levantar a viatura €349.95.

d. Mas logo depois voltou a ter problemas e dias depois a viatura bloqueou

e. Sendo que foi-lhe indicado que deveria levar a viatura por se tratar de um veículo elétrico a outra oficina do grupo a ---,

f. Mas antes de ter pago o primeiro diagnóstico e a substituição da bateria de 12V nunca foi para tal encaminhado,

g. E confiou na informação prestada,

h. Chegou depois a fazer reclamação para a --- por conta da competência das oficinas em causa e do problema tido

i. Uma vez que teve de voltar com a viatura à dita oficina em Almada, onde a 12.05.2025 viu a viatura ser devidamente intervencionada, com a substituição da caixa de derivação da bateria,

j. Cuja intervenção não teve qualquer custo para si pois estava a viatura ainda no decurso de garantia da marca, ou comercial, face ao histórico da garantia,

k. Apesar de não ter este tribunal prova de garantia legal da viatura ou da data da compra.

l. Foi entregue um exemplar de entrega obrigatória ao cliente com data de 12.05.2025, quanto a essa intervenção devidamente justificada.

m. Assim verifica-se que o diagnóstico inicial foi realizado, mas a solução apresentada e que levou ao pagamento de uma intervenção que se revelou desnecessária

n. Entendendo o tribunal que a reclamada não foi diligente na intervenção proposta,

o. Quando deveria ter reconhecido face ao diagnóstico que não tinha competência de intervenção, e reencaminhado o cliente,

p. Ao não fazê-lo e propor uma substituição desnecessária violou deveres legais essenciais quanto à conformidade do bem e do serviço prestado.

Os factos provados e não provados tiveram por base os depoimentos do Reclamante, 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 de modo a convencer o mesmo da causa do sucedido.

8. Do Direito

Do enquadramento legal sublinhe-se que entre o reclamante e a 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 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.

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 em apreço sobre o momento em que determinada anomalia apareceu, poderia ser diagnosticada ou era do conhecimento da Reclamada, bem como o que foi ou não orçamentado para estas averiguações, e danos alegadamente sofridos, e sobre a responsabilidade que se pode aflorar sobre o prestador de um serviço para ter de reembolsar ao consumidor o valor da despesa tida com essa reparação, e outra despesa que seja considerada dependente do mesmo serviço, caso se comprove ter havido falta de conformidade.

Apenas se se comprovar que o serviço prestado não foi conforme o contratado e a lei, ou se for apurado responsabilidade civil, importa sublinhar que o consumidor tem o 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, pois houve um diagnóstico a 04.04.2025 que era necessário em nosso entendimento desde logo para apreciar a situação decorrente na viatura e que foi devidamente pago.

Dessa verificação e diagnóstico, a entidade entendeu ser competente para resolver o assunto e avançou com a proposta de substituição da bateria 12V quando e pelo que se veio a revelar depois em maio, deveria em nosso entender ter-se declarado incompetente e remeter a viatura a outra oficina.

Assim a questão em apreço em nosso entender tem de se cingir à intervenção que se veio a revelar inútil com a mudança de bateria em causa a 17.04.2025 e pela qual o reclamante pagou €349.95, confiante que tal resolveria o assunto.

Sendo que nem sequer foi verificado com a marca --- a hipótese de inclusão desta avaria na garantia comercial ou legal o que veio a ocorrer depois em 12.05.2025 com a ida à oficina em Almada que resolveu até à data e sem custos o problema ao reclamante.

Por isso entende o tribunal que a reclamada violou gravemente os direitos do consumidor aqui reclamante considerando a sua intervenção e a forma de condução de todo o processo.

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.

Mas o vínculo que era a resolução do problema do carregamento da viatura e diferendo com a bateria o que apesar do valor apresentado e da solução dada, nada se resolveu e obrigou a novo recurso em maio a outro local, conforme documento constante com data de 12.05.2025.

Acrescente-se que 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, é possível concluir que tenha havido um incumprimento do contrato de prestação do serviço contratado em abril, que foi prestado e pago em componentes iguais às que teve nova intervenção (em garantia e sem custos) em maio.

Sendo que é entendimento deste tribunal que a atuação da Reclamada é reprovável, e gerou em relação ao faturado a 17.04.2025 um indício de falta de conformidade que não se comprovou, e cujo valor deve ser assim posto em causa, com o pedido de resolução e devolução do valor conforme a lei das garantias DL 84/2021.

Termos em que deve decair parcialmente a pretensão formulada a este tribunal em relação ao valor do diagnóstico que entendemos que era necessário e que seria sempre pago por ocorrer como serviço prestado, mas deve ter provimento quanto ao pedido de devolução do valor pago mas que se revelou ser indevido na quantia de €349.95, que deve ser assim devolvida e abrangida pela garantia comercial em causa.

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 parcialmente procedente, condenando-se a Reclamada a devolver o valor de €349.95.

Deposite e notifique.

Lisboa, 28 de outubro de 2025

A juiz-árbitro

Doutora Eleonora Santos