

SENTENÇA n.º 431/2025

Processo n.º 2018/2025

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

3. Do objeto do litígio

O objeto do litígio centra-se no pedido realizado pelo reclamante contra a oficina onde a sua viatura esteve para reparação. Contudo deve desde logo sublinhar-se que a parte reclamada nada vendeu ao consumidor nem tem de lhe prestar garantia legal pelo bem.

O que é assim possível estar em apreciação neste processo é o serviço prestado pela oficina e faturado a 12.05.2025 pelo valor total de €1160.33, onde consta um sistema ABS do qual houve um desconto de 10% e com o valor de €753.48 mais iva.

Deve também delimitar-se que em tribunal arbitral nenhuma medida corretiva à marca ou sobre os bens pode ser decidida, e que apenas nos podemos cingir à apreciação e à prova nos autos sobre uma relação de consumo.

A viatura foi adquirida em agosto de 2021 de acordo com o indicado nos autos pelo reclamante, e a 04.04.2025 o seu sistema de travagem durante uma deslocação, deixou subitamente de funcionar, com todos os riscos inerentes.

A 10.04.2025 o bem terá sido encaminhado para a oficina da reclamada, onde após diagnóstico foi identificada uma falha interna na unidade da bomba de ABS.

Reconhece que a viatura encontra-se fora do período de garantia, o que o levou a suportar os custos de reparação, que agora vem peticionar a

devolução, por entender que sendo um cliente com história e outros bens da marca, fica perplexo com o sucedido.

Requeria assim a análise técnica e formal da marca Piaggio Portugal, e o reembolso total dos custos de reparação, bem como a avaliação de eventuais medidas corretivas para evitar casos semelhantes.

A Reclamada em sede de mediação veio responder ao tribunal que a referida viatura se encontra atualmente fora de garantia contratual do fabricante à data da ocorrência – Abril 2025.

A substituição do módulo de ABS foi realizada na oficina mediante orçamento aceite pelo cliente, não tendo sido imposta qualquer intervenção ou reparação sem prévia aprovação.

O departamento técnico do representante oficial da marca foi consultado no decurso do processo, tendo esclarecido que: *A anomalia verificada não corresponde a uma falha comum ou recorrente nas unidades ABS utilizadas neste modelo. Não existe registo de campanhas técnicas ou de segurança associadas ao componente em questão.*

A análise técnica realizada não identificou qualquer defeito de fabrico ou origem sistémica que comprometa a segurança de outros veículos do mesmo modelo.

Sublinha ainda a reclamada que as componentes técnicas dos veículos estão sujeitas a desgaste e possíveis anomalias, mesmo quando o uso e manutenção são adequados, mas não pode a Reclamada atribuir ao fabricante ou ao reparador a responsabilidade por uma falha isolada fora do período de cobertura contratual e sem indícios de defeito de origem.

A solicitação de reembolso integral dos custos de reparação não se enquadra, portanto, nos critérios legais ou técnicos que sustentem responsabilidade por parte da entidade reclamada.

Conclui ainda a Reclamada que atua como reparador autorizado da rede da marca, tendo prestado todo o apoio técnico e profissional no tratamento da ocorrência. No entanto, não considera existir fundamento para assunção de custos ou responsabilidade adicional, nem por parte da oficina, nem por parte do fabricante.

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 **€827.48** (oitocentos e vinte e sete euros e quarenta e oito cêntimos) de acordo com o indicado no pedido aos autos.

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.

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

Finda a produção de prova, e concluídas as alegações, foi encerrada a audiência de discussão e julgamento, tendo sido informado que posteriormente seria notificada a 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 em abril de 2025 devido a uma anomalia por paragem súbita em deslocação da sua viatura,
- b. Contudo o bem em causa foi adquirido em agosto de 2021, e à data a garantia legal era apenas de 2 anos, que terá assim terminado em agosto de 2023.
- c. Quando em abril de 2025 o diferendo se dá não há prova que possa ser imputável à Reclamada,
- d. Que prestou um serviço de faturação de reparação/substituição de vários componentes faturados a 12.05.2025, no valor total de €1160.33,
- e. Dos quais consta o ABS no valor de €753.48 + iva, ao qual foi dado um desconto de 10% de acordo com a fatura.

- f. Do serviço prestado pela reclamada não existe qualquer reclamação ou falta de conformidade comprovada,
- g. Sendo a Reclamada a representante da marca Piaggio Portugal,
- h. Que emitiu um parecer/relatório a 10.04.2025 indicando que a anomalia em causa não está relacionada com um defeito de fabrico ou intervenção externa, mas sim uma falha isolada e localizada, possivelmente resultante de falha interna da unidade.
- i. Não havendo prova de que a reclamada tenha violado os seus deveres legais relativos à garantia do serviço prestado.

Os factos provados e não provados tiveram por base os depoimentos do Reclamante, 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.

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/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 – 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.

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.

Por isso e perante o peticionado verifica-se que quando à venda do bem a reclamada seria parte ilegítima já que nada vendeu. E que a garantia legal já terminou em 2023.

Em relação ao serviço prestado em maio de 2025 não há nos autos nenhuma queixa que a prestação do serviço em causa seja causador à data de qualquer anomalia.

O problema ocorreu antes, com a paragem súbita do sistema, mas cuja responsabilidade pelo lapso temporal não pode ser imputada ao vendedor, à marca, e muito menos à Reclamada.

Acrescente-se que 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.

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 pelo reclamante à reclamada.

Termos em que deve decair a pretensão formulada a este tribunal, na medida do supra mencionado, e na ausência de prova de culpa da reclamada sobre o sucedido.

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, 29 de outubro de 2025

A juiz-árbitro

Doutora Eleonora Santos