

SENTENÇA n.º 468/2025

Processo n.º 2264/2025

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 14 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 e se deslocou a 20.05.2024, a fim de realizar a revisão. Quando foi levantar a viatura o reclamante indica que ao circular percebeu que o carro não tinha força e depois acendeu a luz avisadora.

Voltou à oficina, onde estiveram a ver as velas, e lhe disseram que já estava corrigido, mas quando ia para casa a luz do motor voltou a acender. No dia 21 voltei ao local onde expôs a mesma situação, e voltaram a verificar as velas e apagaram o erro. No dia 22 voltou, e disseram-lhe que iriam mandar vir velas da Ford porque as "velas que puseram eram semelhantes às da Ford".

Quando mudaram as velas no dia 25/05/2025 disseram-lhe que estaria resolvido o problema, mas logo no dia 26 a luz do motor volta a acender e indo à oficina, verificaram novamente as velas, ligaram o carro à máquina e dizem que o problema era no catalisador e isso eles não faziam.

A partir daqui desenvolveu-se todo um processo onde sempre negaram ter havido um mau trabalho feito, sendo que no dia 3 de julho o carro saiu de lá sem erro por ter sido mais uma vez apagado, tendo voltado mais tarde e é aí que o reclamante indica que foi à Ford fazer um diagnóstico, que dá o valor a esta ação com o que pretende reclamar.

A Reclamada em sede de contestação veio responder ao tribunal que é destituída de qualquer fundamento a reclamação apresentada pelo que deve improceder.

A viatura do requerente, da marca Ford, modelo Puma 1.0, com a matrícula ----, foi intervencionada pelo -- da requerida, no dia 20 de Maio de 2024.

A referida intervenção encontra-se titulada pela folha de serviço nº 0611/226615, e consistiu: a) na substituição dos filtros do combustível, óleo, ar e habitáculo; b) na montagem das velas; c) na substituição do óleo; d) na realização do diagnóstico eletrónico. Pela intervenção realizada o requerente pagou à requerida o preço de €222,00.

Alguns dias após a realização da intervenção, o painel de instrumentos da viatura sinalizou (luz amarela) a existência de uma anomalia ao nível do motor da viatura.

Tal facto levou a que o requerente ousasse colocar em dúvida que a intervenção realizada pela requerida no dia 20 de Maio de 2024 tivesse efectivamente sido efetuada, afirmando que não tinham sido executadas as operações descritas no artigo

O requerente solicitou à requerida que voltasse a ser realizada a intervenção supra mencionada, mas agora na sua presença, o que efectivamente sucedeu em 26 de Maio de 2024, conforme resulta da folha de serviço nº 0611/226944, pela qual o requerente nada pagou à requerida pela realização de tal intervenção.

Nesse dia foi também realizado um diagnóstico electrónico à viatura, onde foi possível constatar que a anomalia do veículo, que determinava que o

painel de instrumentos da viatura acendesse uma luz amarela, ocorria ao nível do catalisador.

Face a um tal diagnóstico foi sugerido ao requerente pela requerida uma intervenção em tal componente (catalisador), o que o requerente expressamente recusou.

Note-se e sublinhe-se que a intervenção, realizada pela requerida em 20 de Maio de 2024 e depois de repetida em 26 de Maio de 2024, nada tem que ver com o catalisador.

Não obstante o informado pela requerida, no sentido de que a anomalia do veículo se verificava no catalisador, o requerente referia e insistia que a anomalia se ficava a dever ao facto da requerida na intervenção realizada ter incorporado velas da marca NGK e não da marca Ford. Assim, a requerida por insistência do requerente, substituiu as velas NGK por velas Ford, o que fez em 27 de Maio de 2024.

Tais velas foram especificamente adquiridas de acordo com o pedido do requerente junto da sociedade ----.

Ainda assim após a incorporação das velas da marca Ford, a anomalia detetada subsistiu porquanto, a mesma decorria não ao nível das velas, mas sim do catalisador (componente nunca intervencionado pela requerida).

Neste quadro factual cumpre afirmar e reiterar que a anomalia detetada na viatura ocorria ao nível do catalisador e nada tinha que ver com qualquer intervenção realizada pela reclamada que foi feita de manifesta simplicidade e como é possível verificar pela descrição constante das folhas de serviço juntas, se limitou à substituição de filtros, óleo e velas.

Em primeiro lugar, a reparação realizada pela requerida não determinou qualquer avaria/dano no veículo e muito menos uma avaria/dano que determinasse a necessidade de realizar a intervenção cujo pagamento é solicitado pelo requerente.

A anomalia detetada no veículo ocorre ao nível do catalisador, que não foi intervencionado pela requerida. Face ao exposto é manifesto que as anomalias que a viatura apresentava não são consequência de qualquer intervenção ou omissão da requerida.

A intervenção constante do orçamento elaborado pela --- em 11.06.2025, mais de um ano após a viatura ser intervencionada pela requerida, não se tornou necessária em virtude da intervenção realizada pela requerida ou por força de qualquer ato ou omissão desta.

Improcede pois o peticionado pelo requerente.

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 **€2735,24** (dois mil e setecentos e trinta e cinco euros e vinte e quatro 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, bem como a testemunha que foi ouvida conforme a ata dos 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, 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 20 maio 2024, para fazer uma revisão
- b. Tendo pago €222 por essa intervenção que consistiu na mudança de filtros, montagem de velas, e diagnóstico eletrónico;

- c. No dia seguinte a viatura começou a perder potência, e a 20.05 e a 22.05 voltou ao local, de modo que a viatura fosse intervencionada, e as velas alteradas
- d. A 26.05.2024 foi feito um novo diagnóstico eletrónico, que alude a anomalias no catalisador
- e. Componente que não teve intervenção da reclamada,
- f. Na fatura que o consumidor pagou a 20.05.2024
- g. Não havendo prova técnica ou pericial que comprove essa relação;
- h. A 27.05.2024 existiu nova mudança de velas, por umas da marca Ford adquiridas à ----,
- i. Tendo existido nova mudança sem custos para o reclamante.
- j. A anomalia no catalisador subsistiu, nada tendo a ver com a incorporação das velas,
- k. Sendo que apenas a 11.06.2025, numa entidade terceira neste processo a ---
- l. E que não veio testemunhar ao processo, foi feito um orçamento de reparação, com vários componentes,
- m. Pelo valor de €2735,24.
- n. Onde o componente mais caro é um conversor, mas cuja descrição não se coaduna com os componentes que foram pagos a 20.05.2024 e que fazem a ativação da garantia legal sobre a reclamada.
- o. De acordo com os docs nos autos a 20.05.2024 a viatura tinha 55 000 kms, e a 12.07.2024 teria 56187, sendo que na data do orçamento apresentado diz Kms 0, desconhecendo-se quanto mais andou a viatura.
- p. Não existe nenhum relatório técnico que indique que a anomalia em causa no catalisador esteja relacionada com um defeito de fabrico ou intervenção da Reclamada
- q. 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 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.

Por isso e perante o peticionado verifica-se que o serviço foi prestado em maio de 2024 se reporta apenas a substituição de filtros, velas e um diagnóstico, nada a ver com o catalisador ou conversor que aparece como componente mais pesada no orçamento reclamado.

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 cfr. 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.

A mudança dos filtros e as velas ocorreu, foi repetida sem custos, e não há nos autos qualquer prova técnica ou documental que relacione e tenha nexos de causalidade com o que está a ser reclamado, ou que mais de 1 ano depois, a 11.06.2025 veio a ser verificado ser necessário realizar na viatura.

Mas sem prova que comprometa a intervenção inicial ou permita ao tribunal concluir que foi a mudança das velas (mudadas mais que uma vez) que causou um dano ao catalisador, ou que o fomentou, não pode este tribunal condenar a reclamada a qualquer procedimento.

Termos em que deve decair a pretensão formulada a este tribunal, na medida do supramencionado, 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, 13 de novembro de 2025

A juiz-árbitro

Doutora Eleonora Santos