

Processo nº 2606/2025

Sentença n.º 497/2025

SUMÁRIO:

O profissional tem o dever acessório de informar diligentemente o consumidor sobre o risco de agravamento de um defeito numa coisa.

1. PARTES

Reclamante: ----, devidamente identificada nos autos;

Reclamada: ---- devidamente identificada nos autos.

2. OBJETO DO LITÍGIO

A reclamante pede uma indemnização no valor do orçamento que lhe foi apresentado para reparação da motorizada – 2196,49 €.

3. PROCESSO E AUDIÊNCIA DE JULGAMENTO

Em 13 de novembro de 2025, realizou-se audiência de julgamento. Estiveram presentes a reclamante e a reclamada. Não tendo sido possível a conciliação, foram ouvidas as partes e as seguintes testemunhas:

- ---- – amiga da reclamante
- ---- – responsável da oficina
- ---- – rececionista
- --- – mecânico

4. FUNDAMENTAÇÃO

4.1. DE FACTO

No dia 2 de janeiro de 2025, a motorizada da reclamante perdeu potência enquanto circulava. A reclamante dirigiu-se à oficina da reclamada para perceber o que se passava. Na oficina, constataram que o nível de óleo estava baixo. Colocaram óleo e a reclamante levou a motorizada. No dia 8 de janeiro de 2025, a motorizada imobilizou-se enquanto circulava. Foi levada de reboque para a oficina da reclamada. Foi apresentado à reclamante um orçamento de reparação no valor de 2196,49 €.

A reclamante alega que a responsabilidade é da oficina, uma vez que tinha feito lá a última revisão, que incluiu a substituição do óleo, seis meses antes, pelo que não será normal, se essa intervenção tivesse sido bem feita, que a motorizada apresentasse este problema seis meses depois. Quanto a este ponto, não foi possível à reclamante provar que o problema em janeiro esteve relacionado como uma revisão deficiente da motorizada na intervenção anterior da reclamada. Pelo contrário, resulta do senso comum que os veículos podem apresentar problemas, como perda de óleo, apesar de as revisões serem bem efetuadas.

A reclamante alega também que lhe disseram que podia circular com a motorizada e que se lhe tivessem dito o contrário não o teria feito. Neste ponto, as partes estão em desacordo. As testemunhas da reclamada afirmaram que o motor da motorizada já estava gripado quando deu entrada da primeira vez na oficina e que disseram à reclamante que a motorizada teria de ser intervencionada, não devendo circular. Afirmaram que a reclamante disse que precisava da motorizada e que portanto atestaram o óleo e a motorizada saiu. As versões são contraditórias e o tribunal não considerou nenhuma provada, uma vez que ambos têm interesse em defender a sua posição. Da parte da reclamante, o tribunal considerou, contudo, ter alguma relevância a circunstância de esta se ter dirigido às instalações da reclamada, que são a cerca de 40 km da sua residência. Alegou a reclamante que se quisesse uma reparação rápida, só para tapar um problema, teria ido a uma das

várias oficinas perto da sua casa. Um perfil de algum cuidado com a motorizada é também demonstrado pela circunstância de a reclamante ter, ao longo de cinco anos, feito sempre as revisões num concessionário autorizado da marca.

Contudo, o tribunal não considerou estes elementos suficientes para provar nenhuma das versões da história.

Houve, no entanto, uma afirmação feita por duas das testemunhas da reclamada, que o tribunal considera relevante para a apreciação do caso. Hugo Filipe Alves de Oliveira afirmou que disseram à reclamante que não era aconselhável levar a motorizada, mas que permitiram que o fizesse porque “de estragado não passa”. Também Francisco Jorge Patrício Rodrigues afirmou no seu depoimento que o motor já estava gripado, mas que também “mais estragado não fica”, pelo que a reclamante poderia andar até a motorizada aguentar.

Embora não se considere provado que a atuação da reclamada causou de alguma forma a avaria (quer na primeira deslocação à oficina quer na segunda), esta afirmação leva o tribunal a considerar que a atuação da reclamada agravou o estado da avaria da motorizada. De facto, quando um motor está gripado, como podemos assumir que estava neste caso, continuar a circular poderá danificar outras peças. Assim, embora não tenha sido possível provar se foi ou não a reclamante que quis levar a motorizada após a primeira intervenção, considera-se provado que, pelo menos, a informaram de que fazê-lo não agravaria o estado da motorizada.

4.2. DE DIREITO

O Tribunal é competente para a resolução do presente litígio, ao abrigo do artigo 14.º-2 da Lei de Defesa do Consumidor (Lei n.º 24/96, de 31 de julho), segundo o qual “os conflitos de consumo de reduzido valor económico estão sujeitos a arbitragem necessária ou mediação quando, por opção expressa dos consumidores, sejam submetidos à apreciação de tribunal arbitral adstrito aos centros de arbitragem de conflitos de consumo legalmente autorizados”, bem como ao abrigo dos artigos 4.º e 5.º do Regulamento do Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa (CACCL).

As partes têm personalidade e capacidade judiciárias e são legítimas.

Não há nulidades, exceções ou questões prévias de que cumpra oficiosamente conhecer.

**

Entre a reclamante e a reclamada foi celebrado, em janeiro de 2025, um contrato de prestação de serviços relativo à manutenção de uma motorizada. Uns dias depois da intervenção da reclamada, a motorizada ficou imobilizada enquanto circulava, tendo sido rebocada para a oficina da reclamada, que apresentou à reclamante um orçamento de reparação no valor de 2196,49 €.

A reclamante pede a condenação da demandada no pagamento de uma indemnização neste valor.

Em resumo, tendo em conta o que foi referido a propósito da matéria de facto, não se considera que a reclamada tenha causado a avaria inicial, mas ficou provado por confissão testemunhal da própria reclamada que, estando o motor já “gripado”, foi dito à cliente que “de estragado não passa” (e “mais estragado não fica”), permitindo a circulação da motorizada. Ora, circular com o motor gripado é contraindicado e tende a agravar danos, nomeadamente a danificar outras peças e sistemas, tendo a segunda

imobilização e o orçamento de reparação (2196,49 €) surgido após a orientação da reclamada e a circulação subsequente.

O artigo 12.º da Lei de Defesa do Consumidor (Lei n.º 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, nos termos do artigo 799.º do Código Civil), a existência de danos e o nexo de causalidade entre o incumprimento contratual e os danos.

Além da execução técnica da reparação, a reclamada tinha o dever acessório de informar a reclamante com diligência e de não a colocar numa situação de risco de agravamento do dano. Informar um consumidor de que pode circular com um motor já gripado, porque “não fica mais estragado”, constitui uma informação tecnicamente errada e objetivamente perigosa, que viola os deveres de correção, lealdade e proteção dos interesses do cliente. Constitui, por isso, um ilícito contratual.

No que diz respeito à culpa, uma vez que esta se presume, nos termos do artigo 799.º do Código Civil, cabia à reclamada ilidir essa presunção, demonstrando que não agiu como culpa. A reclamada não só não fez prova da ausência de culpa, como a informação dada pelos seus funcionários indicia um comportamento culposos.

Relativamente aos danos e ao nexo de causalidade, não ficou demonstrado que a reclamada tenha causado a avaria inicial. Ficou, no entanto, assente que a reclamada informou que a circulação não agravaria o seu estado. Assim, deve considerar-se verificado o nexo causal relativamente ao agravamento subsequente do problema, que constitui, neste caso, o dano. A orientação errada foi condição adequada do agravamento, pelo que há dano e nexo de causalidade.

No que respeita ao contributo do lesado para o dano, a reclamada alega que a reclamante quis levar a motorizada. Porém, não ficou provado que a tenha levado por vontade exclusiva da reclamada, contra conselho expresso. Pelo contrário, ficou provado que a reclamada afirmou que circular não agravaria o problema. Assim, não se vislumbra fundamento sólido para a redução da responsabilidade por culpa do lesado (artigo 570.º do Código Civil). Apenas se justificaria a redução se se concluísse que a reclamada agiu em sentido contrário a um conselho expresso da reclamada, o que não ficou provado.

Tendo em conta o exposto anteriormente, reconhece-se a responsabilidade contratual da reclamada, mas apenas pelo agravamento superveniente e não pela avaria inicial, por violação de deveres acessórios de informação e diligência. A indemnização deve ser fixada por equidade, nos termos do artigo 566.º, n.º 3, do Código Civil, uma vez que não é possível averiguar o valor exato dos danos resultantes do agravamento.

Fixa-se em 40% a percentagem do orçamento total imputável ao agravamento. Sendo o valor do orçamento de 2196,49 €, a reclamada deve indemnizar a reclamante no valor de 878,60 €.

A este valor deve ser deduzido o valor do trabalho realizado na motorizada pela reclamada para a avaliação da situação e o valor do trabalho que terá a reconstituir a motorizada, que se fixa em 301,35 €, correspondentes a sete horas de mão de obra (segundo a informação prestada pela reclamada na audiência – 43,05 € x 7h). A motorizada deve ainda ser devolvida à reclamante no estado em que lhe foi entregue por esta.

5. DECISÃO

Pelo exposto, julga-se procedente o pedido, condenando-se a reclamada a indemnizar a reclamante no valor de 577,25 € e a entregar a motorizada no estado em que lhe foi entregue.

Sem custas adicionais.

Notifique.

Lisboa, 5 de dezembro de 2025.

A Árbitra

(Joana Campos Carvalho)