

Processo n.º 2623/2025

Sentença n.º 502/2025

1. PARTES

Reclamante: ----, devidamente identificado nos autos, com intervenção *via Teams*;

Reclamada: ---- devidamente identificado nos autos, representada pelo seu mandatário Dr. ----, conforme procuração junta aos autos, e pelo seu representante legal ----o com intervenção *via Teams*.

2. SUMÁRIO

I. Os direitos do consumidor na compra e venda de bens de consumo são regulados pelo Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro no que concerne aos negócios jurídicos celebrados após a sua entrada em vigor;

II. Para efeitos de um contrato de compra e venda para consumo, o conceito de consumidor está previsto no artigo 2.º, al. g) do Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro, onde se dispõe que é consumidor “uma pessoa singular que, no que respeita aos contratos abrangidos pelo presente decreto-lei, atue com fins que não se incluam no âmbito da sua atividade comercial, industrial, artesanal ou profissional”;

III. Pressupostos essenciais para a procedência dos direitos do consumidor são a existência de uma compra e venda e de uma desconformidade do bem existente à data da entrega do mesmo.

IV. Estando provada a desconformidade, deve proceder o pedido do Reclamante, nos termos previstos no artigo 15.º do Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro.

3. OBJETO DO LITÍGIO

No dia 03.04.2024, o Reclamante adquiriu à Reclamada um veículo automóvel, marca ---, modelo XC60, matrícula -----, cuja data da primeira matrícula é 2015. Na data de aquisição o veículo contava, de acordo com o Reclamante, com 170.000 km e acordaram as partes numa redução do período legal de garantia para 18 meses.

Sucedde, porém, que alega o Reclamante que desde os primeiros dias após a aquisição, o veículo apresentou sinais de mau funcionamento, designadamente focando o facto do ralenti instável e desligar do motor quando parado. Neste contexto, a expensas da Reclamada foi substituída a válvula EGR.

Posteriormente, durante o ano no decorrer de 2024, alega o Reclamante que identificou consumos anómalos de óleo, os quais alega terem vindo a agravar-se. Em virtude de o veículo ter sido analisado pela LPM Santarém (concessionário autorizado da ----), a Reclamada realizou a expensas próprias a intervenção indicada: substituição dos vedantes e lavagem do motor.

No entanto, o Reclamante alega que o problema persiste, pelo que alega ter solicitado uma tabela de consumos ao produtor do veículo, de acordo com a qual entende que o veículo está a consumir quantidades anormais de óleo.

Face ao exposto, peticiona a condenação da Reclamada no reembolso das despesas suportadas até agora, bem como a realização de um diagnóstico e eventual reparação do veículo numa oficina oficial da marca ---.

A Reclamada, por seu turno, defende-se por impugnação, alegando que sempre colaborou com o Reclamante na resolução dos problemas identificados no veículo. Por outro lado, alega que não estamos perante um consumo anormal de óleo pelo veículo, motivo pelo qual não identifica a existência de uma qualquer anomalia que justifique ou fundamente o pedido do Reclamante. Nestes termos, peticiona a sua absolvição do pedido.

Além do exposto, em sede de audiência de julgamento solicitou o Reclamante uma ampliação do pedido, de molde a incluir os custos que continua a ter com a alega desconformidade do bem.

Não foi possível conciliar a posição das partes.

4. FUNDAMENTAÇÃO

4.1. DE FACTO

4.1.1. Factos provados

Da discussão da causa, bem como da documentação junta aos autos, resultaram provados, com interesse para a causa, os seguintes factos:

- a) A Reclamada é uma sociedade comercial que se dedica de forma profissional à comercialização de veículos, entre outros;
- b) No dia 03.04.2024, o Reclamante adquiriu à Reclamada um veículo automóvel, marca --- modelo XC60, matrícula ----, cuja ano de produção é 2015;
- c) O veículo foi importado de França;
- d) Na data de aquisição o veículo contava, de acordo com o Reclamante, com 170.000 km;
- e) As partes acordaram, por escrito, numa redução do período legal de garantia para 18 meses;
- f) Após a aquisição o veículo apresentou sinais de mau funcionamento, designadamente ralenti instável e desligar do motor quando parado;
- g) Após diagnóstico realizado em oficina, foi substituída a expensas da Reclamada a válvula EGR;
- h) Na data de 13.11.2024, o Reclamante suportou 206,33 € (duzentos e seis euros e trinta e três cêntimos) com a substituição do óleo do motor, respetivo filtro, anilha bujão e mão de obra;
- i) Na data de 13.03.2025, o Reclamante suportou 31,96 € (trinta e um euros e noventa seis a aquisição de óleo para motor) com a substituição do óleo do motor, respetivo filtro, anilha bujão e mão de obra;
- j) No dia 05.11.2024, o Reclamante suportou 13,33 € (treze euros e trinta e três cêntimos) com a aquisição de TOTAL Quartz INEO X.EC6 0W20 1L;

- k) No dia 13.07.2024, o Reclamante suportou 10,20 € (dez euros e vinte cêntimos) com a aquisição de TOTAL Quartz INEO X.EC6 0W20 1L;
- l) A Reclamada, promoveu a custas suas, a substituição dos vedantes da tampa do motor e a lavagem do mesmo;
- m) O Reclamante contactou diretamente a ---, por correio eletrónico, e foi informado de que se deveria dirigir a um representante oficial;
- n) Na data de 04.04.2025, a --- respondeu ao Reclamante “Se existe alguma anomalia no consumo de óleo da sua viatura, deverá por favor dirigir-se a um concessionário autorizado --- para que possa realizar as devidas averiguações técnicas. Após consultar internamente, podemos concluir que um consumo de óleo e 0,7L a cada 1.000km nos parece exagerado, o que demonstra que algo não está dentro da conformidade” [destaque nosso, pois no email da ---este trecho surge com uma formatação anómala e distinta da restante];
- o) A --- nunca analisou diretamente o veículo;
- p) O veículo foi analisado pela LPM SA., que é um representante oficial da ---;
- q) Em 15.07.2025, a LPM SA., emitiu uma estimativa de orçamento no valor de 1.297,88 € (mil duzentos e noventa e sete euros e oitenta e oito cêntimos) indicando a necessidade de substituir: (i) o tubo de admissão, (ii) o tubo de combustível e (iii) a substituição de coletor de admissão;
- r) Em 10.11.2025, a LPM SA. declara que “foi detetado um problema nas borboletas da admissão, o que poderá afetar o desempenho e o funcionamento do motor”;
- s) O Reclamante suportou o total de 40 € (quarenta euros) com a presente ação arbitral.

4.1.2. Factos não provados

Da discussão da causa, bem como da documentação junta aos autos, resultaram como não provados, com interesse para a causa, os seguintes factos:

- a) Que tenha sido enviada uma tabela de consumos pela ---;

- b) Que exista necessidade de substituir: (i) o tubo de admissão, (ii) o tubo de combustível e (iii) a substituição de coletor de admissão;
- c) Que exista uma relação entre o problema nas borboletas e o alegado consumo anormal de óleo;
- d) Que exista um consumo excessivo de óleo.

4.1.3. Motivação

A convicção do Tribunal quanto à matéria de facto fundou-se no conjunto de documentos juntos aos autos, incluindo as fotografias, bem como na prova produzida na audiência de discussão e julgamento, incluindo as declarações do Reclamante. Ademais, prescindiu a Reclamada da testemunha que havia arrolado

A análise da prova produzida junto do Tribunal foi realizada pelo mesmo à luz das regras da repartição do ónus da prova, recorrendo a juízos de normalidade e de experiência. Foi ainda concedida ao Reclamante a faculdade de juntar os elementos probatórios que referiu em sede de audiência no prazo máximo de setenta e duas horas úteis e dado o mesmo prazo à Reclamada para resposta após a receção dos documentos enviados pelo Reclamante. Os serviços administrativos apenas enviaram os elementos, por erro, à Reclamada no dia 17.11.2025, tendo a Reclamada exercido pronúncia no dia 19.11.2025.

Deste modo, de acordo com o princípio geral relativo à produção de prova, consagrado no artigo 342.º, n.º 1 do CC¹, “[à]quele que invocar um direito cabe fazer a prova dos factos constitutivos do direito alegado” e, nos termos do n.º 2 da mesma norma “[a] prova dos factos impeditivos, modificativos ou extintivos do direito invocado compete àquele contra quem a invocação é feita”. Neste sentido, o Reclamante demonstrou junto do Tribunal a celebração da compra e venda do veículo, bem como a realização das diversas intervenções no mesmo. Os restantes factos considerados como provados resultam dos elementos documentais juntos aos autos.

¹ CC – Código Civil.

Quanto ao facto r), pese embora não se prove a relação causa-efeito entre o problema nas borboletas e o consumo de óleo que o Reclamante alega ser excessivo, resulta do documento emitido por um concessionário oficial da marca que existe um problema nas borboletas de admissão.

Quanto ao facto não provado a), a prova deste competia ao Reclamante nos termos do artigo 342.º, n.º 1 CC, contudo o mesmo não fez chegar qualquer tabela ao Tribunal. Ou seja, alega a sua existência, porém não dota o Tribunal do elemento essencial para verificar que a mesma existe e por quem, e em que termos, foi elaborada. A ausência de um documento desta natureza, ou de um parecer de um especialista, também leva ao facto não provado d), isto é, que exista um consumo excessivo de óleo.

O facto não provado b) decorre do novo relatório técnico apresentado pela ---. que no seu relatório datado de 10.11.2025, isto é, posterior à audiência de julgamento, apenas mantém que existe um problema nas borboletas da admissão, contrariando, deste modo o seu relatório anterior.

O facto não provado c), de acordo com o artigo 342.º, n.º 1 CC, também deveria ser provado pelo Reclamante. Contudo, o relatório apenas afirma “foi detetado um problema nas borboletas da admissão, o que poderá afetar o desempenho e o funcionamento do motor”, sem concretizar em que medida e porquê se estabelece essa relação de causa-efeito.

A noção de ónus da prova resulta, portanto, diretamente ligada ao direito de ação. O que significa que para a procedência do seu pedido, deveria o Reclamante ter satisfeito o ónus que a lei faz recair na sua esfera jurídica: a existência da desconformidade que justifique o pedido que dirige ao Tribunal. O Reclamante alegou, é certo, mas não juntou elementos que permitissem ao Tribunal dar por verificada a realidade dos factos que o mesmo alegou terem-se verificado.

Pelo exposto, assim fundou o Tribunal a sua convicção quanto à matéria considerada como provada e não provada.

4.2. DE DIREITO

*

O Tribunal é competente para a resolução do presente litígio, ao abrigo do artigo 14.º, n.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 Harmonizado para todos os Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo.

As partes têm personalidade e capacidade judiciárias e são legítimas.

Não há nulidades de que cumpra oficiosamente conhecer.

*

Cumpre, contudo, analisar o pedido deduzido pelo Reclamante. No seu requerimento, e ao estar desacompanhado de mandatário judicial, o Reclamante peticiona: “a presente reclamação visa o reembolso dessas despesas e a realização de diagnóstico e eventual reparação do veículo numa oficina oficial da marca ---. Esta solicitação justifica-se não só pela competência técnica da marca, mas também por um receio legítimo de que oficinas indicadas pelo stand possam atuar com influência ou orientação parcial, comprometendo a boa resolução da situação. Este receio é sustentado pela conduta anterior, onde não se registou eficácia na resolução ou diagnóstico adequado do problema”. Posteriormente, quantificou essas despesas em “Reembolso no valor de 432,01€, correspondente a despesas comprovadas com óleo, deslocações e intervenções realizadas sem resolução do problema, bem como a realização de diagnóstico e eventual reparação da anomalia em concessionário oficial da marca, por forma a assegurar total imparcialidade e rigor técnico, face às circunstâncias verificadas com o fornecedor; 2. Reparação da anomalia em concessionário oficial da marca (1.297,88€)”.

No dia 21.10.2025, veio o Reclamante pretender uma ampliação do pedido, pretendo abranger no mesmo as taxas de utilização do serviço, bem como custos que alegadamente teve em relação com o objeto do processo. Apenas foi realizada prova quanto aos custos com a taxa de utilização do serviço, os quais não se vêm razão para impedir a ampliação do pedido, desde logo ao abrigo do artigo 42.º, n.º 5 da Lei de Arbitragem Voluntária, onde se dispõe “[a] menos que as partes hajam convencionado de outro modo, da sentença deve constar a repartição pelas partes dos encargos directamente 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”.

Peço exposto, autoriza-se a ampliação do pedido quanto aos custos com o processo arbitral.

*

Entre o Reclamante e a Reclamada foi celebrado um contrato de compra e venda (artigo 874.º CC) de um veículo automóvel (marca ---, modelo XC60), matrícula --- (doravante veículo), cuja ano de produção é 2015. O contrato foi celebrado em 03.04.2024.

A Reclamada é uma sociedade comercial que se destina à comercialização de automóveis e o Reclamante comprador adquiriu o veículo para um uso não profissional, pelo que nos encontramos perante uma relação de consumo, na modalidade de compra e venda para consumo (cf. als. g) e o) do artigo 2.º do Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro).

De acordo com o disposto no referido Decreto-Lei, o vendedor tem o dever de entregar ao consumidor bens que sejam conformes com o contrato de compra e venda (v. artigo 5.º do referido Decreto-Lei n.º 84/2021). Atendendo ao disposto no mencionado preceito legal, entendem-se por conformes os bens que cumpram os requisitos estabelecidos nos artigos

6.º a 9.º do referido Decreto-Lei. Ao abrigo do artigo 12.º, n.º 3 do referido Decreto-Lei, as partes acordaram na redução do prazo de três anos previsto no n.º 1 para 18 meses.

Nos termos do diploma em questão, existem requisitos subjetivos (artigo 6.º) e objetivos (artigo 7.º) de conformidade dos bens. Segundo o artigo 7.º, n.º 1, al. d) do Decreto-Lei n.º 84/2021, os bens objeto do contrato de compra e venda para consumo devem “[d] corresponder à quantidade e possuir as qualidades e outras características, inclusive no que respeita à durabilidade, funcionalidade, compatibilidade e segurança, habituais e expectáveis nos bens do mesmo tipo considerando” (destaque nosso).

Neste sentido, dispõe o artigo 12.º, n.º 1 do Decreto-Lei n.º 84/2021, que o “profissional é responsável por qualquer falta de conformidade que se manifeste no prazo de três anos a contar da entrega do bem” e o n.º 3 do mesmo artigo permite, e caso de bens usados, que esse prazo seja reduzido para 18 meses. Cumpre, nestes termos, ao Reclamante, como pressuposto basilar para tutelar os seus direitos, demonstrar a existência da compra e venda do bem e, posteriormente, da desconformidade. E neste ponto importa separar temáticas.

O Reclamante alega existir um consumo anormal de óleo, o qual não ficou provado. Ficou, isso sim, provado que o mesmo adquiriu por diversas vezes óleo e teve despesas com esse consumível do seu veículo, todavia não foi o Tribunal dotado – conforme se afirmou em sede de fundamentação de facto – de elementos que permitissem dar por provado o consumo excessivo de óleo. Porém, deu-se por provada a existência de um problema nas borboletas de admissão.

Atendendo a que o Reclamante sempre peticionou a reparação da desconformidade do veículo, deve considerar-se que integra o pedido do mesmo a reparação das borboletas de admissão: não está o Tribunal a conhecer de algo que transcenda o pedido do Reclamante. Aliás, o novo parecer da --- veio esvaziar de conteúdo o anterior e demonstrar uma desconformidade nas borboletas.

De acordo com o artigo 13.º, n.º 3, do Decreto-Lei n.º 84/2021, a falta de conformidade que se manifeste num prazo de dezoito meses a contar da data de entrega do bem presume-se existente à data da entrega do bem. O vendedor pode ilidir essa presunção de desconformidade, designadamente demonstrando que a mesma não existia no momento da entrega, mas surgiu depois devido a um facto que não é imputável ao profissional.

No presente contexto, a Reclamada comprovou ter entregado ao Reclamante um veículo funcional e tem vindo a assumir a reparação de todas as desconformidades que foram surgindo ao longo da vida do mesmo. A presente desconformidade ainda não tinha sido detetada e, nessa medida, não foi corrigida previamente. Por conseguinte, não existiu uma elisão da presunção contida no artigo 13.º, n.º 1 do Decreto-Lei n.º 84/2021.

Estando comprovada a desconformidade, importa analisar quais os direitos do consumidor. Atendendo a que estamos no âmbito do Decreto-Lei n.º 84/2021, assiste ao Reclamante consumidor um conjunto de direitos, consagrados no artigo 15.º, n.º 1 do referido diploma, são eles: a) a reposição da conformidade, através da reparação ou da substituição do bem; b) a redução proporcional do preço; ou c) a resolução do contrato. A escolha dos direitos cabe ao consumidor, porém deve ser efetuada nos termos do n.º 2 do artigo 15.º, ou seja, de acordo com a hierarquia aí estabelecida.

Peticona o Reclamante a reparação, não vendo o Tribunal motivo para negar a mesma. Contudo, nos termos do enquadramento legal, não cabe ao Reclamante escolher onde será feita a reparação das borboletas de admissão, sendo que a mesma deve ter lugar a expensas da Reclamada de acordo com o artigo 18.º do Decreto-Lei n.º 84/2021.

Quanto ao pedido indemnizatório, não se tendo provado a existência de um consumo anormal de óleo, também não se vê fundamento para a procedência de tal pedido. Com efeito, está nesta sede o Reclamante a invocar o regime da responsabilidade civil da

Reclamada. Numa situação de responsabilidade civil temos como requisitos cumulativos o facto voluntário, a ilicitude, a culpa, o dano e o nexo de causalidade, de acordo com o disposto nos artigos 799.º e ss. do CC. Todavia, nem se verifica o facto lesivo, pois não ficou provado o consumo anormal do óleo.

5. DECISÃO

Pelo exposto, julga-se parcialmente procedente a presente reclamação, por parcialmente provada, e, por conseguinte, condena-se a Reclamada na reparação das borboletas de admissão e absolve-se a Reclamada do pedido indemnizatório.

6. 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.”

Face ao desenvolvimento do processo, e em função do decaimento do autor no seu pedido, determina-se a divisão equitativa dos encargos resultantes do processo, devendo cada parte responder pelas taxas de utilização do serviço que suportou.

7. VALOR DA CAUSA

Fixa-se à ação, para os devidos efeitos, o valor de 1.729,89 € (mil setecentos e vinte e nove euros e oitenta e nove cêntimos) que corresponde ao valor do pedido originalmente deduzido pelo Reclamante e que não mereceu oposição da Reclamada.

Sem custas adicionais.

Notifique, com cópia.

Lisboa, 5 de dezembro de 2025,

A Juiz Árbitro

(Daniela Mirante)