



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



SENTENÇA n.º 336/2025

Processo n.º 1764/2025

SUMÁRIO:

- 1.O consumidor tem direito à qualidade dos bens e serviços por força da lei de defesa do consumidor;
- 2.Os serviços devem ser prestados em boa-fé e em cumprimento do que tenha sido contratado entre as partes;
- 3.Existe apuramento de responsabilidade civil sobre uma prestação se se apurarem todos os pressupostos legais, em especial a culpa e o nexo de causalidade do sucedido e reclamado e do que tenha sido perspetivado.

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.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



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

3. Do objeto do litígio

Alegou a Reclamante no seu pedido, em síntese, que no dia 19 de maio de 2023 se deslocou ao posto de abastecimento gerido pela reclamada e com o propósito de atestar a sua viatura de gasóleo simples dirigiu o pedido ao funcionário que por falha do mesmo acabou por abastecer a viatura com gasolina contrariando as indicações dadas pela Reclamante.

O erro foi de imediato detetado por outro funcionário, que alertando para o risco de circular com combustível errado, ajudou-a a empurrar o carro para zona segura, e depois aguardou consigo a chegada do reboque.

Posteriormente os funcionários assinaram um testemunho sobre os factos, e o responsável de empresa assumiu verbalmente a responsabilidade e garantiu que suportariam todos os custos decorrentes deste erro.

Mas passados vários meses sem resposta da reclamada, houve um contacto formal a 11.11.2023 com o pedido de reembolso do valor das despesas diretamente relacionadas com o incidente, no montante de €317.89 discriminado em:

- _ €66.65 de deslocações tidas em uber para o trabalho;
- _ €25.60 de bilhete de autocarro para coimbra;
- _ €225.64 com a reparação da viatura.

A 16.11.2023 a reclamante indica ter recebido uma resposta da reclamada recusando qualquer indemnização pelo facto de as faturas não terem sido emitidas com o NIF da empresa, exigência que não foi colocada antes.

Sem respostas adicionais apesar das tentativas a reclamante veio intentar esta ação, requerendo assim a condenação da Reclamada no valor de

€317.89, pelas despesas tidas com o incidente a 19.05.2023: o pagamento de juros legais de mora sobre o montante indicado, desde 16.11.2023 à data da sentença; condenação em custas do processo, e caso o tribunal assim entenda o arbitramento de uma indemnização adicional por danos não patrimoniais.

A Reclamada devidamente notificada nunca apresentou contestação escrita à ação, nem se fez representar.

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 pela reclamante, não podendo o valor ser superior a €5000.

A presente causa tem o valor de €317.81, aos quais se somam os juros de mora peticionados, calculados de 16.11.2023 a esta data, à taxa de 4%, no valor peticionado de €21.84, no valor total de **€339.73** (trezentos e trinta e nove euros e setenta e três cêntimos).

5. Da tentativa de conciliação e do julgamento arbitral

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

A Reclamada, devidamente notificada, não esteve presente, nem se fez representar.

Nos termos do Regulamento deu-se lugar ao andamento da audiência, e foi ouvida a parte, lograda a hipótese de acordo. Foi esclarecido o valor reclamado e a ausência de mais documentação a juntar.

Finda a produção de prova, e concluídas as alegações finais, foi encerrada a audiência de discussão e julgamento, tendo a Parte sido informada que posteriormente seria notificada da Sentença.

6. Do Saneador

Este tribunal arbitral é competente considerando a vontade manifestada pela Reclamante, que é consumidor à luz da Lei n.º 24/96, de 31 julho, 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:

7.1. Resultam como factos provados:

- a. A reclamante a 19.05.2023 dirigiu-se à bomba da Reclamada para atestar a viatura com gasóleo simples;
- b. A mesma bomba tem um serviço de atendimento por funcionário que ao contrário das indicações da reclamante colocou combustível em quantidade não apurada de gasolina
- c. Dando-se conta do erro logo no momento um colega do funcionário auxiliou a mesma a retirar a viatura em segurança do local e em chamar/aguardar um reboque;

d. A Reclamante não pagou o que foi colocado na sua viatura, precisamente por conta do erro ocorrido;

e. Desse local a viatura foi levada para a oficina Bosch Car Service Auto India, onde esteve de 24.05.2023 a 30.05.2023,

f. E onde foi prestado serviço de mão de obra, remoção de combustível e limpeza de circuito e substituição do filtro de combustível

g. Tendo pago a 30.05.2023 a quantia de €225.64,

h. Por causa do ocorrido a reclamante ficando sem viatura e sem possibilidade de se deslocar pelos seus meios teve de pagar uma deslocação de Lisboa – Coimbra – Lisboa pela rede nacional expressos, cujo bilhete/fatura consta nos autos do dia 20.05.2023 e regresso a 22.05.2023, no valor de €25.60;

i. E teve despesas de deslocação em UBER/transporte privado nos dias 19.05, 20.05, 22.05, 25.05, 26.05, 29.05, e 30.05 de 2023, sob o valor total dos recibos de €66.65,

j. E dentro do lapso temporal que esteve sem a viatura desde 19.05 a 30.05.

k. A reclamante fez várias tentativas de interpelação e de pedido de pagamento dos valores

l. Mas a reclamada nada procedeu ou pagou, e a 16.11.2023 recusou mesmo esse pagamento

m. Estando desde essa data até hoje sem pagar o valor, de €317.81 que havia sido interpelada a pagamento, em mora para com a credora Reclamante.

Os factos provados são motivados pela convicção que este tribunal alicerça nas provas ou ausência delas, apresentadas pela parte no processo.

Concretamente tiveram por base o depoimento, e a documentação entregue, conjugadas com os conhecimentos da situação objeto do litígio, de modo a convencer o Tribunal da causa, que aprecia livremente toda a prova.

7.2. Resultam como factos não provados

- a. Que tenha havido culpa ou negligência no tratamento do caso pela Reclamante;
- b. Que tenha existido prestação adequada do serviço da Reclamada a 19.05.2023 na colocação de combustível.
- c. Que tenha a reclamada agido no cumprimento do direito dos consumidores, nomeadamente o direito à qualidade dos bens e serviços.
- d. Que tenham existido outros danos devidamente comprovados com toda a situação.

Os factos não provados resultam da ausência de mobilização probatória credível que permitisse ao Tribunal aferir da veracidade dos factos, após a análise dos documentos juntos, bem como assim perante ausência de outras testemunhas, peritos, ou prova cabal dos mesmos.

8. Do Direito

Entre a reclamante e a reclamada, foi celebrado um contrato de compra e venda de um produto que a mesma dispõe, de gasóleo simples, e que está ao dispor na sua bomba, onde no dia 19.05.2023 aquela pretendia atestar o depósito.

Por esta obtenção de combustível a reclamante foi atendida por funcionário da reclamada, que colocou na viatura gasolina em vez de gasóleo, tendo outro colega funcionário dado-se conta do erro e auxiliando na correção



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



no sentido de retirar do local a viatura, e aguardar o reboque da mesma para oficina.

De forma a caracterizar tal relação jurídica, revela-se essencial o recurso ao preceituado no artigo 874.º do Código Civil, segundo o qual a “compra e venda é o contrato pelo qual se transmite a propriedade de uma coisa, ou outro direito, mediante um preço”.

Recorta-se tal figura negocial como um contrato translativo (porquanto opera a transferência de um direito), revestindo eficácia real.

É igualmente um contrato oneroso uma vez que cada uma das partes busca para si uma vantagem económica mediante a correlativa atribuição de uma outra vantagem económica à contraparte, sendo também bilateral ou sinalagmático, considerando que ambos os contraentes se obrigam reciprocamente, assumindo cada um, simultaneamente, a veste de devedor e credor.

Ao lado do efeito real do contrato de compra e venda, o mesmo é por natureza obrigacional por dele emergirem obrigações, nomeadamente, para o vendedor, a obrigação de entrega da coisa e, para o comprador, a obrigação de pagamento do preço (cfr. artigo 879.º, alíneas b) e c), do Código Civil).

Sendo a Reclamada, vendedora, e uma sociedade comercial, e uma vez que a reclamante comprou o bem para uma utilização não profissional, estamos perante um contrato de compra e venda de bens de consumo.

É, assim, aplicável à situação dos presentes autos, o regime do Decreto-lei n.º 84/2021, de 18 de outubro, que veio reforçar os direitos dos consumidores na compra e venda de bens móveis, de bens imóveis, de conteúdos e serviços digitais, e procede à transposição para a ordem jurídica interna da Diretiva (UE) 2019/771 e da Diretiva (UE) 2019/770.

Para os devidos efeitos, o diploma determina nas suas definições que veio reforçar os direitos dos consumidores na compra e venda de bens de consumo, de acordo com o art. 1º, n.º1, al. a).

De acordo com o diploma supramencionado são aplicáveis as regras do mesmo aos contratos de compra e venda celebrados entre consumidores e profissionais, incluindo os contratos celebrados para o fornecimento de bens a fabricar ou produzir, nos termos do art. 3º, n.º 1, al.a).

Sendo que todas as informações devem ser prestadas ao consumidor de forma clara e compreensível por meio adequado, e com respeito pelo princípio da boa-fé, e da lealdade nas transações comerciais, atendendo ao previsto entre outros na lei de defesa do consumidor, Lei n.º 24/96.

Além disso dispõe o DL n.º 84/2021 que o vendedor responde pela conformidade dos bens, devendo o profissional entregar ao consumidor bens que cumpram os requisitos constantes nos art.ºs 6º a 9º, sem prejuízo do disposto no artigo 10º.

Nesse sentido atente-se aos seguintes artigos:

«Artigo 6.º ***Requisitos subjetivos de conformidade***

São conformes com o contrato de compra e venda os bens que:

a) Correspondem à descrição, ao tipo, à quantidade e à qualidade e detêm a funcionalidade, a compatibilidade, a interoperabilidade e as demais características previstas no contrato de compra e venda;

b) São adequados a qualquer finalidade específica a que o consumidor os destine, de acordo com o previamente acordado entre as partes;

c) São entregues juntamente com todos os acessórios e instruções, inclusivamente de instalação, tal como estipulado no contrato de compra e venda; e

d) São fornecidos com todas as atualizações, tal como estipulado no contrato de compra e venda.

E

Artigo 7.º

Requisitos objetivos de conformidade

1 - Para além dos requisitos previstos no artigo anterior, os bens devem:

a) Ser adequados ao uso a que os bens da mesma natureza se destinam;
b) Corresponder à descrição e possuir as qualidades da amostra ou modelo que o profissional tenha apresentado ao consumidor antes da celebração do contrato, sempre que aplicável;

c) Ser entregues juntamente com os acessórios, incluindo a embalagem, instruções de instalação ou outras instruções que o consumidor possa razoavelmente esperar receber, sempre que aplicável; e

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, designadamente, a sua natureza e qualquer declaração pública feita pelo profissional, ou em nome deste, ou por outras pessoas em fases anteriores da cadeia de negócio, incluindo o produtor, nomeadamente na publicidade ou na rotulagem.

2 - O profissional não fica vinculado às declarações públicas a que se refere a alínea d) do número anterior se demonstrar que:

a) Não tinha, nem podia razoavelmente ter, conhecimento da declaração pública em causa;

b) No momento da celebração do contrato, a declaração pública em causa tinha sido corrigida de forma igual ou comparável à forma por que tinha sido feita; ou

c) A decisão de contratar não poderia ter sido influenciada por aquela declaração.

3 - Não se verifica falta de conformidade quando, no momento da celebração do contrato, o consumidor tenha sido inequivocamente informado de que uma característica particular do bem se desviava dos requisitos estabelecidos no n.º 1 e tenha aceitado, separadamente, de forma expressa e inequívoca, esse desvio.

4 - Salvo acordo em contrário das partes, os bens devem ser entregues na versão mais recente à data da celebração do contrato.»

Ora precisamente pelo art.º 7, n.º 1, supracitado os bens devem corresponder à descrição e possuir as qualidades do modelo que tenha sido apresentado ao consumidor antes da celebração do contrato.

Bem como pelo art.º 6, al. b) do mesmo diploma nos requisitos subjetivos da conformidade, considera-se que os bens são conformes com o contrato se adequados a qualquer finalidade específica a que o consumidor os destine, de acordo com o previamente acordado entre as partes.

Acrescente-se que de acordo com o art. 12º do mesmo diploma:

« Responsabilidade do profissional em caso de falta de conformidade

1 - O profissional é responsável por qualquer falta de conformidade que se manifeste no prazo de três anos a contar da entrega do bem.

2 - Sem prejuízo do disposto nos n.os 1 a 3 do artigo 8.º, no caso de bens com elementos digitais, o profissional é responsável por qualquer falta de conformidade que ocorra ou se manifeste:

a) No prazo de três anos a contar da data em que os bens com elementos digitais foram entregues, quando o contrato estipule um único ato de fornecimento do conteúdo ou serviço digital ou quando o contrato estipule o fornecimento contínuo do conteúdo ou serviço digital durante um período até três anos; ou

b) Durante o período do contrato, quando este estipule o fornecimento contínuo do conteúdo ou serviço digital durante um período superior a três anos. (...)

5 - A comunicação da falta de conformidade pelo consumidor deve ser efetuada, designadamente, por carta, correio eletrónico, ou por qualquer outro meio suscetível de prova, nos termos gerais.»

Assim e conforme referida lei alusiva às garantias e direitos dos consumidores na compra e venda, o *profissional é responsável por qualquer falta*

de conformidade que se manifeste no prazo de 3 anos a contar da entrega do bem.

Sendo que este prazo se pode suspender com a comunicação do consumidor, aqui Reclamante, da falta de conformidade, que devendo ser feita de modo formal, ocorreu dentro do prazo legal e por diversas vezes manifestou nestes 3 anos o consumidor no caso em apreço o seu descontentamento pela falta de conformidade manifestada.

A consumidor viu assim ser-lhe prestado um serviço de venda de combustível, que nesse mesmo dia e momento ainda na bomba levou a que a sua viatura ficasse imobilizada, sem que tivesse culpa pelo sucedido, tendo de chamar a assistência em viagem, e levado o carro que ficou parado conforme documento nos autos, até dia 30.05.2023 na oficina Auto India onde deu entrada a 23.05.2023.

Esta emitiu fatura detalhada da sua análise da anomalia reportada e fez referência à substituição do filtro do combustível, bem como aos procedimentos realizados para correção do sucedido tendo a cliente de pagar €225.64.

Não reconhecendo que tenha qualquer culpa no sucedido, consideramos, pois, que a falta de conformidade do que foi adquirido, está verificada de acordo com a lei com a ausência de verificação dos requisitos objetivos e subjetivos supramencionados e constantes no art. 6.º e 7.º

Importa por isso analisar e determinar à luz da legislação em vigor, que direitos assistem ao consumidor em caso de falta de conformidade, como a que se considera provada existir atualmente no caso concreto.

De acordo com o art.º 15, n.º 1, assistem ao consumidor vários direitos, entre eles a reposição da conformidade, através da reparação ou da substituição do bem, a redução proporcional do preço, ou a resolução do negócio.

É por isso vital debruçarmo-nos sobre se há no caso em apreço comprovada falta de conformidade do contrato à luz da lei.

Importa também aludir aos termos constantes do 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), a existência de danos e o nexo de causalidade entre o incumprimento contratual e os danos.*

Portanto, é ao consumidor que cabe o ónus de alegar e provar o defeito, embora goze de presunções legais que facilitem a prova, e que aqui não podem ser esquecidas, sendo realmente o diploma em aplicação, da lei das garantias benéfico ao consumidor.

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 convicção formada deste tribunal que a Reclamante com as informações indicadas viu ser-lhe prestado um serviço defeituoso, que provocou danos patrimoniais na sua viatura que teve assim de ser intervencionada, tendo ainda a mesma danos patrimoniais com a sua necessidade de deslocação por esses dias de outro modo.

Deve ainda atender-se que a jurisprudência maioritária entende que ao consumidor apenas cabe provar que há a desconformidade, o que neste caso é evidente, pois a viatura viu ser colocado combustível fora dos requisitos

expectáveis objetiva e subjetivamente para a conformidade do bem, ou seja numa viatura de gasóleo foi colocada gasolina de forma inadvertida e sem indicação da cliente.

Na distribuição dos ónus de prova cabe ao comprador/consumidor o ónus da alegação e da prova do defeito quer se configure o art.º 12 da lei 24/96, quer se perspetive o art.º 913 do CC, o que resulta em paralelo com o art.º 342, n.º 1 do CC.

Assim como o art.º 13 do DL n.º 84/2021 faz recair o ónus da prova de que não havia desconformidade sobre o vendedor, uma vez que se presume quando manifesta a falta de conformidade a contar da entrega, como existente à data dessa mesma entrega.

Entendemos também que a presunção de não conformidade funciona como um indício de violação da garantia legal, já que será bastante difícil ao consumidor provar o nexo causal entre um defeito no bem e a causa capaz de promover esse defeito existente à data da compra (Acórdão do Supremo Tribunal de Justiça de 20-03-2014, relator: Moreira Alves, Processo nº 783/11.2TBMGR.C1.S1).

Considerando assim este tribunal que estamos perante uma falta de conformidade, imputável ao vendedor, resta analisar os direitos que recaem sobre o mesmo, para decidir sobre o pedido de compensação da despesa tida com todo o processo.

O art. 15.º do diploma das garantias prevê:

« **Direitos do consumidor**

1 - Em caso de falta de conformidade do bem, e nas condições estabelecidas no presente artigo, o consumidor tem direito:

a) À reposição da conformidade, através da reparação ou da substituição do bem;

b) À redução proporcional do preço; ou

c) À resolução do contrato.

2 - O consumidor pode escolher entre a reparação ou a substituição do bem, salvo se o meio escolhido para a reposição da conformidade for impossível ou, em comparação com o outro meio, impuser ao profissional custos desproporcionados, tendo em conta todas as circunstâncias, incluindo:

a) O valor que os bens teriam se não se verificasse a falta de conformidade;

b) A relevância da falta de conformidade; e

c) A possibilidade de recurso ao meio de reposição da conformidade alternativo sem inconvenientes significativos para o consumidor.

3 - O profissional pode recusar repor a conformidade dos bens se a reparação ou a substituição forem impossíveis ou impuserem custos que sejam desproporcionados, tendo em conta todas as circunstâncias, incluindo as que são mencionadas nas alíneas a) e b) do número anterior.

4 - O consumidor pode escolher entre a redução proporcional do preço, nos termos do artigo 19.º, e a resolução do contrato, nos termos do artigo 20.º, caso:

a) O profissional:

i) Não tenha efetuado a reparação ou a substituição do bem;

ii) Não tenha efetuado a reparação ou a substituição do bem nos termos do disposto no artigo 18.º;

iii) Tenha recusado repor a conformidade dos bens nos termos do número anterior; ou

iv) Tenha declarado, ou resulte evidente das circunstâncias, que não vai repor os bens em conformidade num prazo razoável ou sem grave inconveniente para o consumidor;

b) A falta de conformidade tenha reaparecido apesar da tentativa do profissional de repor os bens em conformidade;

c) Ocorra uma nova falta de conformidade; ou

d) A gravidade da falta de conformidade justifique a imediata redução do preço ou a resolução do contrato de compra e venda.

5 - A redução do preço deve ser proporcional à diminuição do valor dos bens que foram recebidos pelo consumidor, em comparação com o valor que teriam se estivessem em conformidade.

6 - O consumidor não tem direito à resolução do contrato se o profissional provar que a falta de conformidade é mínima.

7 - O consumidor tem o direito de recusar o pagamento de qualquer parte remanescente do preço ao profissional até que este cumpra os deveres previstos no presente decreto-lei.

8 - O disposto no número anterior não confere ao consumidor o direito à recusa de prestações que estejam em mora.

9 - O direito à resolução do contrato ou à redução proporcional do preço pode ser exercido quando a falta de conformidade tenha levado ao perecimento ou deterioração do bem por motivo não imputável ao consumidor.

10 - Os direitos previstos no presente artigo transmitem-se ao terceiro adquirente do bem a título gratuito ou oneroso.»

Deste modo sublinhado nosso, importa desde logo destacar os direitos que assistem ao consumidor, e a hierarquia em causa, seguindo de perto o preceituado pelo Mestre Carlos Filipe Costa, no artigo “ *Breve Excurso pelo regime jurídico da compra e venda de bens móveis de consumo instituído pelo Decreto-lei n.º 84/2021, de 18 de outubro*”.¹

Assim:

« o consumidor pode prevalecer-se dos direitos previstos no n.º 1 do artigo 15.º, agora sujeitos a uma hierarquia (mitigada) no seu exercício, a saber, os direitos à reposição da conformidade, através da reparação ou da substituição

¹ In Revista de Direito da Responsabilidade, Ano 5 -2023, p. 882 a 910.

do bem, o direito à redução proporcional do preço e do direito à resolução do contrato – e, cumulativamente, o direito à indemnização por perdas e danos resultantes de falta culposa do cumprimento da obrigação de conformidade (artigo 12.º, n.º 1 da Lei n.º 24/96, de 31 de julho e artigo 798.º do Código Civil, presumindo-se a culpa do profissional, nos termos do n.º 1 do artigo 799.º do Código Civil) –, quando a falta de conformidade se manifestar dentro do prazo da garantia legal de conformidade de 3 anos, no caso dos bens móveis novos (ou recondicionados) – artigo 12.º, n.ºs 1 e 354.

Note-se que «[a] “garantia” não é aqui, portanto, uma obrigação em sentido próprio. No específico domínio da CVC [compra e venda de bens de consumo], a palavra garantia (...) não exprime mais do que uma espécie de estado de prontidão jurídica do vendedor, que se prolonga pelo tempo correspondente à duração da garantia: durante esse tempo, se se manifestar alguma falta de conformidade, constituem-se, na sua esfera jurídica, posições jurídicas negativas, correspondentes a direitos de crédito (direito à reposição da conformidade) ou a direitos potestativos do consumidor (direito à redução do preço ou à resolução do contrato)».²

E continua o artigo, com relevância para a decisão do caso em apreço que:

«Encontrando-se o consumidor liberado do ónus de prova da pré-existência da falta de conformidade, ao profissional não basta a alegação e prova de que a desconformidade inexistia no momento da celebração do contrato ou no momento da entrega do bem ao consumidor ou, até, que o bem funcionou normalmente durante algum tempo. (...)

² PAULO DUARTE, “O novo regime da compra e venda de bens de consumo: (apenas) algumas (das) diferenças entre a lei antiga e a lei nova”. **Vida Judiciária**. Setembro-outubro 2021, pp. 34-35.

Assim, em face de uma comprovada falta de conformidade que se haja manifestado no período da garantia legal de conformidade, o consumidor pode, numa primeira instância, escolher entre a reparação e a substituição do bem, a menos que o meio de reposição da conformidade escolhido seja jurídica ou factualmente impossível ou, **em comparação com o outro meio, impuser ao profissional custos desproporcionados, tendo em conta todas as circunstâncias**, incluindo (artigo 15.º, n.º 2):

- a) O valor que o bem teria se não se verificasse a falta de conformidade;
- b) A relevância/importância da falta de conformidade; e
- c) A possibilidade de recurso ao meio de reposição da conformidade alternativo sem inconvenientes significativos para o consumidor.» (sublinhado e negrito nosso).

Neste sentido e perante o que é dado como provado nos autos, o pedido de reparação da sua viatura pela falta de conformidade será o mais razoável, uma vez que a viatura não ficou em conformidade, e que teve danos com esta componente.

Desta feita, considerando que entre outras comunicações, e conforme consta dos autos, tudo o que a reclamante solicitou perante a falta de conformidade apurada e provada, foi dado conhecimento à reclamada.

Pelo que deverá ser apurada da responsabilidade civil da reclamada pelos danos causados ao consumidor, o que conforme o art. 52 n.º 4 do mesmo diploma prescreve que: «*Os direitos previstos no presente decreto-lei não prejudicam o direito do consumidor a ser indemnizado nos termos gerais.*»

Ou seja, a somar ao valor pago pela reparação da viatura de €225.64, há ainda um pedido de indemnização por danos patrimoniais relativos a deslocações tidas por não ter a viatura, enquadradas estas viagens pagas pela

reclamante nas datas de 20.05 a 30.05, num total de €66.65 e €25.60 respetivamente no total de €92.25.

Perante o reclamado em termos de Direito importa estudar o regime da responsabilidade civil, para analisar da possibilidade de ser a Reclamante ressarcida conforme peticionado.

Em nosso entender a questão fulcral na responsabilidade civil consiste em saber quando e em que termos alguém deve indemnizar um prejuízo sofrido por outrem, que é o mesmo que responder à difícil questão da imputação de um dano a uma pessoa por ele responsável, que não se integre no âmbito dos danos social e juridicamente aceites.

Para que possamos falar em responsabilidade civil, certos pressupostos têm de estar reunidos.

Estes pressupostos, genéricos, aplicam-se indiscriminadamente a todas as modalidades de responsabilidade civil, cuja existência é, por sua vez, determinada pelas diferentes normas de imputação.

Várias categorizações de pressupostos foram sendo elencadas pela doutrina, sendo que a mais comum enumera cinco pressupostos cumulativos da responsabilidade civil enquanto fonte de obrigações, a saber:

1) Facto voluntário, objetivamente controlável ou dominável pela vontade, que tanto pode consistir numa ação (facto positivo) que viole o dever geral de abstenção ou de não intervenção na esfera do titular do direito absoluto, como numa omissão ou abstenção (facto negativo);

2) Illicitude, enquanto reprovação da conduta do agente, nuns casos por violação de um direito absoluto de terceiro ou violação de uma norma destinada a proteger interesses alheios, noutros casos pelo incumprimento das suas obrigações pelo devedor;

3) Culpa, enquanto juízo de reprovação ou censura do agente que, em face das circunstâncias do caso concreto, e atendendo às suas capacidades, podia e devia ter agido de modo diferente;

4) Dano, entendida como “toda a perda causada em bens jurídicos, legalmente tutelados, de carácter patrimonial ou não” e, para os efeitos da obrigação de indemnizar, enquanto reflexo ou efeito do dano natural no património do lesado, por via da destruição, subtração ou deterioração de uma coisa, correspondente à diferença entre o estado atual do património do lesado e o estado em que ele estaria, no mesmo momento, se a lesão não tivesse ocorrido, abrangendo, portanto, a diminuição do património já existente (dano emergente) como o seu não aumento (lucro cessante); e

5) Nexo de causalidade, entre o facto gerador da responsabilidade e o dano infligido na esfera jurídica do lesado, sendo o primeiro, no processo factual que, em concreto, conduziu ao dano, condição sine qua non e causa adequada do segundo, ou, por outras palavras, é, pois, necessário escolher, de entre todos os factos que conduziram à produção do dano (condições necessárias), aquele que, segundo o curso normal das coisas, se pode considerar apto a produzir o dano (condição adequada), afastando-se todos os demais que só por virtude de circunstâncias extraordinárias ou excepcionais o passam ter determinado.

Por outro lado, no quadro da tipologia das modalidades de responsabilidade civil, é típica a adoção entre responsabilidade civil contratual ou obrigacional e responsabilidade civil extracontratual, extra-obrigacional.

Emergindo a primeira do incumprimento ou violação de uma obrigação, fundada num contrato, num negócio jurídico unilateral ou na própria lei, enquanto a segunda radica na violação de direitos absolutos ou de normas legais de proteção de interesses alheios.

Sendo certo que qualquer uma das modalidades enunciadas despoleta a mesma consequência – a obrigação de indemnizar –, regulada, em termos comuns, nos artigos 562.º a 572.º do Código Civil, foi também o próprio legislador

que autonomizou, a responsabilidade contratual da responsabilidade extracontratual, remetendo aquela para os artigos 798.º e seguintes, e esta última para os artigos 483.º e seguintes do mesmo diploma.

Outro conjunto de modalidades da responsabilidade civil é aquele que distingue entre responsabilidade civil por factos ilícitos e culposos (artigos 483.º a 498.º do Código Civil), responsabilidade (civil) pelo risco (artigos 499.º a 510.º do Código Civil) e responsabilidade civil por atos lícitos ou responsabilidade pelo sacrifício.

A primeira modalidade corresponde à responsabilidade civil subjetiva, baseada na ideia da culpa individual do autor do facto, enquanto a segunda e terceira modalidades traduzem uma responsabilidade objetiva, isto é, independente de culpa ou de outros fatores pessoais, apenas associada à verificação de certos fatores objetivos.

Isto posto, revertendo ao caso dos autos, como já vimos, dado que a Reclamante se encontra obrigacionalmente ligado à requerida, pelo contrato de compra e venda de combustível que ocorreu a 19.05.2023, a questão de saber se se concretizam, no caso, os pressupostos da obrigação de indemnizar identifica-se com a questão do apuramento dos pressupostos de que depende a responsabilidade civil contratual.

Constitui um dos princípios fundamentais em que assenta toda a disciplina jurídica relativa aos contratos o princípio *pacta sunt servanda*, o qual encontra consagração expressa, entre nós, no artigo 406.º do Código Civil e do qual se podem extrair dois subprincípios:

- i) princípio da pontualidade, de acordo com o qual os contratos têm de ser cumpridos, ponto por ponto, nos seus exatos termos; e o
- ii) princípio da estabilidade do cumprimento dos contratos, o qual determina a imodificabilidade ou intangibilidade do conteúdo contratual, i.e., as partes não podem modificar unilateralmente o conteúdo do negócio jurídico

bilateral, exceto se houver consenso nesse sentido ou nos casos que a lei o admita.

Em obséquio e como emanção daquele princípio, verificada a não realização de uma obrigação (prestação positiva ou negativa) por um dos contraentes, encontra-se configurada uma situação de não cumprimento da prestação devida que, numa tentativa de arrumação tipológica, pode subsumir-se a dois critérios:

a) quanto à causa, o não cumprimento pode proceder de facto não imputável ao devedor (facto de terceiro, de circunstância fortuita, de causa de força maior ou radicada na própria lei ou mesmo de facto do credor) ou pode assentar em facto imputável ao devedor, sendo que apenas neste último caso se pode falar, em falta de cumprimento do devedor;

b) quanto ao efeito, podemos distinguir três modalidades: a impossibilidade da prestação ou incumprimento definitivo, caso em que a prestação não efetuada já não é realizável ou se tornou impossível, ou o credor perdeu o direito à sua realização ou, ainda que seja possível, o credor perdeu o interesse nela; a mora, hipótese em que a prestação não é executada no momento próprio, mas ainda é possível realizá-la, visto que ela é capaz de satisfazer o interesse do credor, sendo, portanto, um mero atraso ou retardamento no cumprimento da obrigação; e o cumprimento defeituoso, enquanto “categoria heterogénea – entre a mora e o incumprimento definitivo”, que «a doutrina tem procurado definir ou desenhar os contornos da figura do cumprimento defeituoso, afirmando que “na execução defeituosa o devedor realiza a totalidade da prestação (ou parte dela) mas cumpre mal, sem ser nas condições devidas,” valorando a sua autonomia para os “danos que credor não teria sofrido se o devedor de todo não tivesse cumprido a obrigação” ou exigindo certos pressupostos, a saber: realização da prestação contra a pontualidade, aceitação da prestação pelo credor, não conhecendo este o vício ou, em caso

de conhecimento, emitindo reservas, relevância do vício e verificação de danos específicos”»

Ora, é certo que a Reclamante contratou a aquisição de um combustível que não foi cumprido, ou que o foi de forma deficiente, e que de forma voluntária, e ilícita, houve um dano provocado em parte da sua viatura, com nexos quer de imputação e de causalidade sobre o sucedido.

Por isso podemos declarar, com suficiente segurança, que o ocorrido no abastecimento do combustível da reclamada é a causa que remete para a sua obrigação de ressarcir a reclamante dos danos que comprovadamente teve com a reparação do veículo, e suas deslocações e que poderiam ter sido evitados.

Inclusive entendemos que há uma confiança depositada pelo consumidor naquele serviço que vai ser realizado, e a que a Reclamada não esteve à altura do mesmo.

Permite-se assim inferir, de acordo com um critério de razoabilidade, que o cumprimento da identificada obrigação, por motivo imputável à Reclamada, foi realizada a venda do combustível de forma deficiente do qual se deu logo conta no momento, considerando que houve também um prestador de serviço que errou na sua forma de atuação, embora não se possa concluir pela verificação de uma situação de incumprimento definitivo (artigo 801.º, n.º 1 do Código Civil).

Atendendo, pois, à responsabilidade contratual, e à luz do critério da diligência exigível ao *bonus pater familia* e em face das circunstâncias do caso concreto, a Reclamada também não se revelou capaz, sem qualquer atividade probatória desenvolvida, de ilidir a presunção de culpa prevista no n.º 1 do artigo 799.º do Código Civil, pelo que a sua atuação merece, também no plano subjetivo, a reprovação do Direito.

Importa, por isso e por último submeter os danos alegados ao derradeiro crivo do nexso de causalidade para aferir da eventual responsabilização da requerida pelos prejuízos invocados, considerando o valor peticionado pela reparação do veículo.

Assim, o nexso de causalidade (adequada) pode ser apreciado de acordo com duas formulações: a formulação positiva de causalidade adequada, segundo a qual é causa adequada de um resultado danoso todo e qualquer facto que, segundo um observador experiente na altura da sua prática e de acordo com um critério de normalidade do acontecer, se possa prever que terá como consequência natural ou efeito provável a produção do correspondente dano.

E a formulação negativa de causalidade adequada, de acordo com a qual um facto só é inadequado a produzir um dano sempre que ele seja indiferente para a sua produção, tendo esse dano ocorrido apenas por circunstâncias excepcionais, anormais, extraordinárias ou anómalas, não previsíveis ou previstas, de modo algum, por um observador experiente na altura em que o facto se verificou.

Entre nós, quer a jurisprudência dos Tribunais superiores, quer a doutrina mais autorizada, sufraga o entendimento de que, por ser mais criteriosa e mais ampla, deve reputar-se adotada, pelo artigo 563.º do Código Civil, a formulação negativa da teoria da causalidade adequada, aplicável, nomeadamente, à responsabilidade delitual, e à responsabilidade obrigacional, que pressupõem um facto ilícito e culposo do agente.

Revertendo, de novo, à situação em apreço, cremos que a pretensão de ser ressarcida do valor da reparação da viatura, e conforme relatório/fatura da oficina junto aos autos supera este último requisito do nexso de causalidade.

Uma vez que entendemos que fica provado que o combustível vendido, que foi colocado na sua viatura não estava em conformidade e foi o causador de despesas de limpeza e reparação da viatura, resultando dali a sua imobilização

e necessidade de despesas com deslocações que a reclamante não iria ter normalmente.

Desta feita e na ausência de outra menção, não podendo ser o Reclamante indemnizado por via da reconstituição natural, mas pode sê-lo por equivalente pecuniário – artigo 566.º, n.º 1 do Código Civil) deve ser tido em conta o valor peticionado, que se encontra devidamente justificado pela fatura paga a 25.10.2023.

Não obstante, e quando ao ónus da prova, determina o artº 342º que àquele que invocar um direito cabe fazer a prova dos factos constitutivos do direito alegado e a provas dos fatos impeditivos, modificativos ou extintivos do direito compete àquele contra quem a invocação é feita. Como já referido a obrigação de indemnizar assenta na verificação, em concreto, de determinados pressupostos, que se podem aqui considerar cumpridos.

Entende, pois, este tribunal sem mais delongas que deve a consumidora ser ressarcida dos danos patrimoniais tidos, e assim assumir a Reclamada pagamento dos danos reclamados na sua viatura, que está em falta pelo menos desde 16.11.2023 data em que devidamente notificada de tudo se recusou ao pagamento, estando em mora no pagamento até hoje, o que permite concluir com certeza pelo direito à Reclamante de juros de mora à taxa civil de 4% ano sobre esta despesa global apresentada.

Quanto à petição de uma indemnização por danos não patrimoniais, atendendo ao plasmado no art. 496.º do Código Civil que alude ao facto de que (...) na fixação da indemnização deve atender-se aos danos não patrimoniais *que, pela sua gravidade, mereçam a tutela do direito* (...)

Considerando o relatado nos autos e os documentos entregues entende o tribunal não existir prova suficiente para que seja determinada uma indemnização por danos não patrimoniais a somar ao valor dos danos, entendendo que não há prova de danos que pela sua gravidade em termos não



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



patrimoniais venham aqui merecer outra tutela, termos em que esse peticionado deve decair.

Devendo considerar-se apenas o pedido de pagamento de danos patrimoniais com os respetivos juros de mora.

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.’

Entende, pois, o tribunal determinar que são devidas as custas do presente processo, repartidas pelas partes, conforme o Regulamento do Centro.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



10. Da Decisão

Atento ao exposto, e sem necessidade de mais considerações, considera-se a ação parcialmente procedente.

Condena-se a Reclamada no pagamento do valor total de €339.73, correspondente a:

- _ indemnização de danos patrimoniais no valor de €317.89
- _ acrescido de juros de mora à taxa civil de 4%, desde 16.11.2023 a esta data, na quantia de €21.84.

Deposite e notifique.

Lisboa, 04 de agosto de 2025

A juiz-árbitro

Eleonora Santos