

Processo n.º 3663/2025

Sentença n.º 032/2026

1. PARTES

Reclamante: --- devidamente identificado nos autos;

Reclamada: ---, devidamente identificada nos autos, representada pelo seu mandatário Dr. ---, conforme procuração junta aos autos.

2. SUMÁRIO

I. Nos termos do artigo 3.º, al. a) da Lei n.º 24/96, de 31 de julho, o consumidor tem direito à qualidade dos bens e serviços e de acordo com o artigo 4.º da mesma lei o consumidor tem direito à qualidade dos bens e serviços;

II. A empreitada é regulada pelo regime constante dos artigos 1207.º e ss. do CC, sendo aplicável o regime do Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro “[a]os bens fornecidos no âmbito de um contrato de empreitada ou de outra prestação de serviços”, conforme se dispõe no artigo 3.º, n.º 1, al. b) do referido diploma;

III. O pedido de indemnização ao abrigo da responsabilidade civil contratual da Reclamada requer o preenchimento de cinco requisitos cumulativos: facto, ilicitude, culpa, dano e nexo. Falhando a verificação de um deles não emerge a obrigação de indemnizar.

3. OBJETO DO LITÍGIO

Alega a Reclamante, em síntese, que contratou com a Reclamada um serviço para fazer uma análise e respetiva reparação no se veículo, marca Ford, matrícula ---. Neste contexto, alega que na manhã de 16.11.2024 verificou que o seu veículo apresentava uma fuga de líquido refrigerante (identificou pingas de líquido no chão e visualmente verificou uma fuga no cofre de motor). Assim alega ter-se dirigido à oficina da Reclamada, sita em Alverca, com a finalidade de ser identificado e reparado o problema que originou a fuga. O veículo ficou no parque da oficina e foi agendado o diagnóstico para o dia 17.11.2024. Nesta data, a

Reclamada informou a Reclamante que o problema mecânico residia numa peça – o termóstato do sistema de refrigeração – a qual apenas poderia ser fornecida no dia 21.11.2024. Ademais, alega que a Reclamada a informou que tinham encontrado uma outra fuga para além do termóstato, numa tubagem do próprio sistema de refrigeração.

Na data de 23.11.2024, e após receber um contacto nesse sentido, a Reclamante foi recolher o seu veículo às instalações da Reclamada e procedeu ao pagamento do serviço prestado, num total de 179,95 € (cento e setenta e nove euros e noventa e cinco cêntimos). Afirma a Reclamante que não lhe foi comunicada a existência de qualquer outro problema mecânico ou de outra natureza no veículo.

Sucede, porém, que no dia 20.12.2024, alega a Reclamante, o veículo foi abaixo num semáforo, em Lisboa, sem que surgisse qualquer informação de aquecimento no painel de instrumentos; existia líquido no chão e um odor a queimado junto do veículo. Contactou a Reclamada, e no final dessa tarde deixou o veículo na oficina da mesma para análise. Alega que quando colocaram o veículo no elevador, o mesmo verteu o líquido de refrigeração diretamente para o chão.

Na data de 21.12.2024, foi informada pelos serviços da Reclamada em como já poderia ir recolher o seu veículo; uma vez nas instalações da Reclamada, e após questionar o que tinha acontecido com o veículo, foi informada que o mesmo tinha a junta da cabeça do motor queimada e que a oficina não tinha qualquer responsabilidade na situação.

Não concordando com a informação prestada – pois entende que este problema tem ligação direta com a reparação que foi realizada inicialmente, diligenciou vários contactos com oficina, os quais reputa como contraditórios e pouco esclarecedores.

Não tendo conseguido resolver amigavelmente o problema, contactou outra oficina onde procedeu à reparação do seu veículo, pelo que vem peticionar a condenação da Reclamada no pagamento do valor que suportou com a reparação do mesmo num total de 3.504,01 € (três mil quinhentos e quatro euros e um cêntimo).

A Reclamada, por seu turno, defende-se por impugnação. Em primeiro lugar, impugna que tivesse assumido o conjunto de tarefas que a Reclamante alega. Assim, sustenta que apenas

assumiu um orçamento e se vinculou com a substituição do termóstato da viatura, das relas e colocação do líquido de refrigeração. Finda a reparação, alega que foram realizados testes e que se verificou não existir qualquer outra fuga, tendo sido o veículo entregue em bom estado de funcionamento.

Ademais, alega que a viatura circulou, aproximadamente um mês, após a reparação sem apresentar qualquer tipo de problemas, o que demonstra que a sua intervenção foi corretamente realizada. Assim, alega que cumpriu a obrigação que sobre si impendia, tendo realizado as tarefas a que se vinculou sem que tenha produzido os danos que a Reclamante lhe vem tentar imputar.

Neste contexto, sustenta que a intervenção que desenvolveu não afetou de modo algum a junta da cabeça do motor, pelo que não pode ter produzido quaisquer danos na mesma. Peticiona, deste modo, a sua absolvição do pedido.

Finalmente, embora sem conceder na existência de um direito, que mesmo que se tivessem verificado quaisquer questões com a reparação, a tutela jurídica das mesmas não se processa pela imputação dos custos de reparação realizada junto de um terceiro.

Pese embora os esforços desenvolvidos em sede de conciliação, não foi possível conciliar a posição das partes, obtendo acordo.

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, entre outros, à reparação de viaturas automóveis;

- b) A Reclamante é proprietário do veículo marca Ford, modelo S-Max, com a matrícula ---, desde 24.04.2007, conforme resulta do Documento Único Automóvel;
- c) Na manhã de 16.11.2024, a Reclamante verificou que o seu veículo apresentava uma fuga de líquido refrigerante (identificou pingas de líquido no chão e visualmente verificou uma fuga no cofre de motor);
- d) Na data de 16.11.2024, a Reclamante dirigiu-se à oficina da Reclamada, sita em Alverca, com a finalidade de ser identificado e reparado o problema que originou a fuga;
- e) O veículo ficou no parque da Reclamada e foi agendado o diagnóstico para o dia 17.11.2024;
- f) No dia 17.11.2024, a Reclamada informou a Reclamante que o problema mecânico residia numa peça, o termóstato do sistema de refrigeração, a qual apenas poderia ser fornecida no dia 21.11.2024;
- g) Na data de 23.11.2024, e após receber um contacto nesse sentido, a Reclamante foi recolher o seu veículo às instalações da Reclamada e procedeu ao pagamento integral do serviço prestado, num total de 179,95 € (cento e setenta e nove euros e noventa e cinco cêntimos);
- h) Na fatura do serviço prestado e na descrição dos trabalhos realizados constam as seguintes menções: “mudança do líquido de refrigeração, montagem termóstato, TH7079.83J CALORSTAT TERMOSTAT, 200827 4R PEÇ. REFRIG, 200827 4R PEÇ. REFRIG, AS-200830 4R PEÇ. REFRIG”;
- i) Na parte final da descrição dos trabalhos realizados, sob a secção “Observações e conselhos” surge a menção: “Mudança líquido refrigeração, líquido incluído. Controlar nível de refrigeração.”;
- j) Na parte final da descrição dos trabalhos realizados, sob a secção “Sinalização” surge a menção: “Estado do para-brisas.”;
- k) Não foi comunicada pela Reclamada a existência de qualquer outro problema mecânico ou de outra natureza no veículo;

- l) O veículo circulou normalmente, sendo utilizado no quotidiano da Reclamante e do seu agregado familiar;
- m) O veículo não apresentou qualquer comportamento anormal, sinal de alerta (de aquecimento ou de outra natureza), bem como não surgiram gotas / pingas de líquido no chão;
- n) No dia 20.12.2024, o veículo foi abaixo / desligou-se num semáforo, em Lisboa, sem que surgisse qualquer informação de aquecimento no painel de instrumentos;
- o) Após o veículo se ter desligado e não reagir a qualquer tentativa de reiniciar, a Reclamante verificou que existia líquido no chão e um odor a queimado junto do veículo;
- p) A Reclamante contactou telefonicamente a Reclamada sobre o problema que estava a verificar e fez transportar o veículo para as instalações daquela;
- q) O veículo foi deixado nas instalações da Reclamada na data de 20.12.2024;
- r) Quando colocaram o veículo no elevador, o mesmo verteu o líquido de refrigeração diretamente para o chão e ficou acordado que iriam analisar o mesmo;
- s) Na data de 21.12.2024, foi a Reclamante informada pelos serviços da Reclamada em como já poderia ir recolher o seu veículo;
- t) Uma vez chegada às instalações da Reclamada, e após questionar o que tinha sucedido com o veículo, foi informada que o mesmo tinha a junta da cabeça do motor queimada e que a oficina não tinha ou assumira qualquer responsabilidade na situação;
- u) A Reclamante diligenciou vários contactos com oficina, sem conseguir obter a composição do litígio;
- v) A Reclamante procedeu à reparação do veículo junto da oficina ---, a qual teve um custo de 3.504,01 € (três mil quinhentos e quatro euros e um cêntimo);
- w) O diagnóstico desta oficina coincide com o elaborado pela Reclamada: junta da cabeça queimada;

- x) A reparação do veículo junto da oficina --- incidiu nas seguintes componentes: “juntas de descarbonização; junta da cabeça: kit distribuição com bomba de água; correia alternador; rela 27mm; árvore de cames de escape; tubo que sai do radiador de óleo ao termóstato; filtro óleo; injetor do óleo; bomba de alta pressão; apoio de transmissão; anticongelante g12 5 litros; óleo Elf 5w30 6 lt; apoio de motor do lado da distribuição”;
- y) Da lista de peças intervencionadas pela Reclamada não consta a peça
- z) O veículo já se encontra arranjado.

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 a marcação /agendamento da primeira intervenção no veículo da Reclamada tenha sido realizada através da internet;
- b) Que a Reclamante tenha solicitado um diagnóstico genérico ao sistema de arrefecimento do veículo;
- c) Que a Reclamante tenha pedido para mudar / substituir o termóstato;
- d) Que a Reclamada tenha informado a Reclamante que tinha encontrado uma outra fuga para além do termóstato, numa tubagem do próprio sistema de refrigeração;
- e) Que o veículo tenha apresentado um qualquer comportamento anormal entre a data em que a Reclamante recolheu o veículo da oficina da Reclamada (23.11.2024) e a data em que a cabeça da junta do motor queimou (20.12.2024);
- f) Que a avaria atual (junta da cabeça do motor queimada) tenha ligação com os trabalhos realizados pela Reclamada.

4.1.3. Motivação

A convicção do Tribunal quanto à matéria de facto fundou-se no conjunto de documentos juntos aos autos, bem como na prova produzida na audiência de discussão e julgamento. Neste contexto, foram consideradas as declarações da Reclamante e da testemunha arrolada pela mesma, ---. Ademais, foi atendido o testemunho de --- arrolado pela Reclamada.

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. Neste contexto, os factos provados resultaram como tal essencialmente com base nos documentos juntos aos autos pelas partes e também atendendo às declarações de parte. A prova testemunhal permitiu ao Tribunal compreender com maior clareza quais as intervenções técnicas desenvolvidas no automóvel a nível dos trabalhos feitos pela Reclamada (substituição do termóstato), mas também na ausência de um comportamento anormal do sistema de refrigeração no período que mediou entre a intervenção da Reclamada e a queima da cabeça da junta do motor. Neste contexto, ficou também o Tribunal esclarecido sobre o funcionamento do sistema de refrigeração.

A Reclamante pugnou juntar um parecer técnico ao processo, elaborado pela oficina que realizou a reparação do veículo, alegando que o mesmo esclarecia a relação existente entre a intervenção da Reclamada e a avaria que o veículo veio a apresentar. Foi admitida pronúncia da Reclamada quanto a este documento.

Não estamos, contudo, perante um parecer técnico, mas perante um documento que se divide em três partes: (i) a primeira referindo a fuga no tubo do radiador de óleo ao termóstato, mas sem atender a factos concretos, i.e., afirma que “pode fazer perder líquido de refrigeração” sem ter dados concretos que demonstrem a verificação desse facto; (ii) indicação de boas práticas a desenvolver quando se substitui o sistema de refrigeração dos automóveis, sem saber (ou sequer poder saber) o que foi feito pela Reclamada no caso concreto e (iii) tenta extrair uma conclusão de causa-efeito entre uma alegada fuga pré-

existente e o dano no veículo. Salvo melhor opinião, desconhecem-se as habilitações técnicas de quem elaborou o parecer e também quais as atividades que praticou para chegar às conclusões apresentadas. Ademais, na segunda parte do documento (indicação de boas práticas a desenvolver quando se substitui o sistema de refrigeração dos automóveis) afirma que se deveria verificar se não existiam mais fugas e que se deveria entregar o carro estável sem perda de líquido. Ora, a própria Reclamante (e a sua testemunha) confessaram que não identificaram qualquer perda de líquido no período entre 23.11.2024 e 20.12.2024, algo que foi o primeiro sinal de alerta anteriormente. Logo, não se pode afirmar que o veículo estava a perder líquido.

No que concerne aos factos não provados, deve considerar-se igualmente 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”.

O facto não provado a) (que a marcação /agendamento da primeira intervenção no veículo da Reclamada tenha sido realizada através da internet) resultou das próprias declarações da Reclamante e da ausência de prova em sentido contrário pela Reclamada. Com efeito, se alega que a marcação foi realizada desse modo, deveria produzir prova junto do Tribunal que o demonstrasse de modo inequívoco.

O facto não provado b) (que a Reclamante tenha solicitado um diagnóstico genérico ao sistema de arrefecimento do veículo) caberia à Reclamante fazer prova do mesmo, nos termos do artigo 342.º, n.º 1 CC. Contudo, e pese embora alegue em sentido contrário, o que ficou demonstrado, de forma inequívoca, foi que a Reclamante reportou a existência de uma fuga de líquido e a mesma foi resolvida mediante seu pedido. Não se provou que tenha pedido para mudar o termóstato (facto não provado c)], mas provou-se que apresentou a existência de uma fuga e solicitou a sua reparação.

Quanto ao facto não provado d): da fatura constam as intervenções técnicas realizadas pela Reclamada, as quais foram confirmadas e nunca impugnadas pela Reclamante, de tal modo

¹ CC – Código Civil.

que até aceitou liquidar (e liquidou) a fatura. E entre elas não consta qualquer outra tubagem. Não resulta provado que a Reclamada tenha realizado qualquer outra intervenção e não tenha cobrado, em consonância, o valor da mesma. Além do exposto, e fazendo apelo a critérios de experiência e bom senso, não se pode admitir que uma Reclamada, que se dedica ao lucro, optasse por deixar de realizar um trabalho que até lhe traria mais lucro.

No que respeita ao facto não provado e), o mesmo resulta das declarações de parte da Reclamante e da sua testemunha: o veículo circulou normalmente, não identificaram pingas de qualquer fluido ou se acendeu qualquer alerta. Não obstante, é do conhecimento comum que um dano com a gravidade daquele que a Reclamante vem procurar imputar à Reclamada apresenta sintomas prévios, tais como o motor sobreaquecer em excesso, perda de potência, consumo anormal de água do radiador, dificuldade em fazer o motor arrancar, entre outros. Sucede, porém, que a própria Reclamante (e a sua testemunha) confirmaram que o veículo funcionou sempre normalmente.

O facto não provado f) decorre das conclusões extraídas quanto a todos os factos anteriores: o facto de terem sido temporalmente sucedâneos e reportarem ao sistema de arrefecimento do motor não implica que exista entre os dois uma relação de causa-efeito, sobretudo porque a intervenção da Reclamada distou em, quase, um mês da data em que se produziu a junta da cabeça do motor queimada. Por outro lado, não existiram quaisquer sinais anormais que permitam estabelecer umnexo causal entre a atuação da Reclamada e o que veio a suceder no veículo da Reclamante. Finalmente, se ao colocar o veículo no elevador o líquido verteu diretamente para o chão, significa que o líquido existia e que não esteve sujeito a um processo de fuga lenta e reiterada.

É certo que a Reclamante alega, e infere que em termos lógicos foi o que sucedeu, que foi da intervenção mecânica que resultou o dano na cabeça da junta do motor e que isso provava precisamente que a mesma não tinha sido realizada com o cuidado e padrões de diligência médios, tendo a Reclamada deixado de identificar um problema pré-existente que deveria ter reparado. Porém, alegar um facto não se confunde com provar o mesmo, não

tendo sido disponibilizados ao Tribunal quaisquer meios de prova que permitissem fundar minimamente a convicção da existência daquele facto.

É certo que o Tribunal tem liberdade na apreciação da prova, mas isso não se confunde com discricionariedade. Conforme já se decidiu em jurisprudência de tribunais superiores, “[o] julgador é livre, ao apreciar as provas, embora tal apreciação seja “vinculada aos princípios em que se consubstancia o direito probatório e às normas da experiência comum, da lógica, regras de natureza científica que se devem incluir no âmbito do direito probatório”². Atendendo a todos os elementos juntos aos autos e aos esclarecimentos prestados, não pode o Tribunal considerar como provados os factos acima apresentados. Pelo exposto, assim fundou o Tribunal a sua convicção quanto à matéria considerada como 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, questões prévias ou exceções que cumpra oficiosamente conhecer.

**

² Cf. acórdão do Tribunal da Relação de Coimbra, de 01.10.2008, processo n.º 3/07.4GAVGS.C2, relator Desembargador Simões Raposo.

Entre o Reclamante e a Reclamada foi celebrado um contrato de empreitada (a substituição do termóstato, mudança do líquido de refrigeração, montagem termóstato, TH7079.83J CALORSTAT TERMOSTAT, 200827 4R PEÇ. REFRIG, 200827 4R PEÇ. REFRIG, AS-200830 4R PEÇ. REFRIG) do veículo com a matrícula ---, propriedade da Reclamante. Na atualidade, a compra e venda para consumo (regime extensível à empreitada para consumo nos termos do artigo 3.º, n.º al. b) do pelo Decreto-Lei n.º 84/2021) é regulada pelo Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro, sendo que este diploma determina no seu artigo 53.º, n.º 1, que as suas disposições se aplicam aos contratos celebrados após a sua entrada em vigor, pelo que é este o regime jurídico aplicável ao litígio submetido à apreciação do Tribunal.

A Reclamada é uma sociedade comercial e a Reclamante celebrou o contrato para uma utilização não profissional (a correção de uma fuga no sistema de refrigeração do veículo utilizado no seio do seu agregado familiar), pelo que nos encontramos perante uma relação de consumo, na modalidade de empreitada para consumo. A este respeito, sempre se acrescente que mesmo que o veículo fosse utilizado para deslocações entre o domicílio da Reclamante e o seu local de trabalho, estamos perante um bem com um uso misto, no âmbito do qual predomina a sua utilização para fins não profissionais (cf. artigo 49.º do Decreto-Lei). As definições de consumidor e profissional, para efeitos da aplicação do regime jurídico da compra e venda para consumo, podem ser encontradas, respetivamente, nas als. g) e o) do artigo 2.º do Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro.

Atendendo ao pedido deduzido pela Reclamante, que baliza a cognição do Tribunal, estamos perante a invocação de um alegado incumprimento contratual pela Reclamada, que se pretendia respaldar na existência de um dano no âmbito da empreitada. Alega a Reclamante que contratou um serviço que não foi devidamente prestado pela Reclamada, de modo a solucionar a fuga existente no sistema de refrigeração do veículo, garantindo o seu correto funcionamento. Contudo, o veículo veio a apresentar posteriormente a queima da cabeça da junta do motor.

Tal como resulta da matéria de facto, a Reclamante contactou a Reclamada após identificar uma fuga de líquido refrigerante — verificando pingas no chão e visualmente no cofre do motor — e solicitou que fosse identificada e reparada a fuga. Em momento algum requereu uma análise completa de todo o sistema de refrigeração do veículo. Face ao exposto, a Reclamada cumpriu a obrigação que sobre si impendia nos termos do artigo 397.º do Código Civil, tendo identificado a fuga — localizada no tubo que liga o radiador de óleo ao termóstato — e substituído os componentes necessários à sua correção, nomeadamente o termóstato, o líquido de refrigeração e os componentes TH7079.83J CALORSTAT TERMOSTAT, 200827 4R PEÇ. REFRIG e AS-200830 4R PEÇ. REFRIG. Assim, a Reclamada cumpriu integralmente as obrigações contratuais a seu cargo.

Contudo, permanece a questão de apreciar a eventual responsabilidade civil contratual da Reclamada que possa sustentar o pedido indemnizatório do Reclamante, importa analisar os requisitos da mesma. Estando o Reclamante a invocar a responsabilidade civil contratual da Reclamada, 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.

O facto lesivo alegado consiste, segundo a Reclamante, na execução incorreta dos trabalhos de mecânica ou na errada ou incompleta identificação da fuga. Sustenta que confiou na experiência da Reclamada e no serviço prestado, não prevendo o resultado ocorrido. Todavia, não se verifica, com base na matéria de facto apurada, qualquer facto lesivo: a Reclamada procedeu de acordo com o solicitado, identificando a fuga e corrigindo-a.

No que respeita à ilicitude, esta consistiria na divergência entre o dever contratual da Reclamada e a execução efetiva. A ilicitude não se encontra verificada, dado que a Reclamada cumpriu exatamente as obrigações assumidas. Conforme apurado, a intervenção mecânica da Reclamada não incidiu sobre os componentes que posteriormente

falharam. O simples facto de pertencerem ao mesmo sistema de refrigeração não implica necessariamente uma interdependência direta, e a coincidência temporal entre os trabalhos realizados não permite concluir que os problemas subsequentes sejam imputáveis à Reclamada. Em suma, a Reclamada cumpriu os atos a que contratualmente se obrigou, de modo que, durante quase um mês, o veículo não apresentou fugas na zona intervencionada, e mesmo quando houve nova intervenção por outro prestador, os componentes anteriormente substituídos não foram objeto de nova intervenção.

Sendo os requisitos da responsabilidade civil cumulativos, a ausência de qualquer um deles impede o nascimento da obrigação indemnizatória. Esta conclusão não significa que não tenha ocorrido uma perda total do motor, ou que não tenha havido despesa suportada pela Reclamante, mas apenas que não há elementos suficientes para imputar à Reclamada qualquer responsabilidade pela queima da cabeça do motor.

5. DECISÃO

Pelo exposto, julga-se totalmente improcedente a presente reclamação, por não provada, e, em consequência, absolve-se a Reclamada do pedido.

6. DECISÃO

Fixa-se à ação, para os devidos efeitos, o valor de 3.504,01 € (três mil quinhentos e quatro euros e um cêntimo), que corresponde ao valor da reparação suportada pela Reclamante e que não mereceu oposição da Reclamada.

Sem custas adicionais.

Notifique, com cópia.

Lisboa, 6 de fevereiro de 2026.

A Juiz Árbitro

(Daniela Mirante)