

SENTENÇA n.º 042/2026

Processo n.º 3762/2025

SUMÁRIO:

1. A lei relativa aos Direitos do Consumidor na Compra e Venda de bens – DL n.º 84/2021 - obriga o vendedor a entregar os bens em conformidade com o contratado.
2. Na distribuição dos ónus de prova cabe ao comprador/consumidor o ónus da alegação, quer se configure o art.º 12 da lei 24/96, quer se perspetive o art.º 913 do CC, em paralelo com o art.º 342, n.º 1 do CC.
3. A garantia legal sobre determinado serviço depende dos termos em que o mesmo foi prestado tendo de existir nexó entre o realizado e o peticionado.

1. Identificação das partes

Reclamante:

Reclamada:

2. Preâmbulo/ Da Arbitragem

O Centro é uma associação privada sem fins lucrativos autorizada pelo Membro do Governo responsável pela área da Justiça para poder desenvolver a sua atividade e encontra-se inscrito junto da Direção-Geral do Consumidor como entidade de resolução alternativa de litígios, nos termos dos artigos 5.º e 16.º da Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro, que transpõe a Diretiva 2013/11/UE do Parlamento Europeu e do Conselho sobre a RAL, que estabelece o enquadramento jurídico dos mecanismos de resolução extrajudicial de litígios de consumo.

Nos termos do Regulamento do CACCL foi indicado a juiz árbitro aqui signatária, para a constituição do tribunal arbitral, e marcada tentativa de conciliação e julgamento arbitral para o dia 05 de fevereiro de 2026, nas instalações do CACCL em Lisboa, que se fixa como lugar da arbitragem.

3. Do objeto do litígio

O litígio deu entrada neste tribunal a 13.10.2025, sendo sumariamente o pedido do reclamante, que possa ser feito o preenchimento do livro de manutenção com o serviço que foi realizado e autorizado por si, e ainda que lhe fosse devolvido o valor aqui peticionado por considerar o mesmo pago indevidamente.

Alegando que é proprietário da viatura melhor identificada nos autos, refere que a mesma foi alegada na Alemanha em julho de 2025, com garantia contratual dada pelo fabricante.

A 15.09.2025 levou a viatura à oficina da reclamada, e verificou a recusa do preenchimento do livro de revisões, por não ter o mesmo autorizado determinados serviços que entendem ser preconizados pela marca, podendo ser verificado a substituição do fluido de travões, a pilha do comando e a substituição do filtro do habitáculo.

Entendendo que a revisão que foi efetuada e que autorizou deve constar no registo.

Alega ainda que lhe foi abusivamente cobrado por atualizações de software uma quantia de €185.57 com custos ambientais, que lhe deve ser devolvida, pois o cliente não deve ser sujeito a atualizações que no seu entendimento fazem parte do plano de manutenção. Havendo erros que devam ser corrigidos deverá no seu entender ser responsabilidade do fabricante dessas correções.

Veio assim requerer a devolução do valor pago pelas atualizações, o preenchimento imediato do livro, a resolução dos problemas reportados e fornecimento de viatura de substituição enquanto os problemas forem resolvidos.

A Reclamada apresentou contestação que pode ser consultada nos autos. Com relevância para a nossa decisão é alegado que a viatura na data indicada a 15.09.2025 deu entrada na oficina para que fossem examinadas as queixas do reclamante.

Pelo plano de manutenção do fabricante existem serviços de inspeção que no segundo ano do veículo devem ser efetuados no seu entendimento pelos elementos que a marca transmite. Assim o veículo deveria ter feito uma manutenção do tipo B, com as operações constantes em documento nos autos.

Não tendo o reclamante autorizado a substituição de componentes estas operações não foram efetuadas: substituição da bateria do comando, substituição do filtro de pólen e substituição do fluido dos travões.

Não cumprindo o plano não pode ser feito o registo digital da manutenção.

Mas em relação ao livro físico o mesmo poderá ser carimbado devendo constar expressamente nas observações que não foram executadas todas as operações obrigatórias recusadas pelo cliente.

Quanto aos valores cobrados o reclamante foi informado que teria de pagar pelo diagnóstico, mas a reclamada não o cobrou, e apenas foi faturado ao cliente o valor correspondente aos serviços efetivamente executados – atualização de módulo do comando do telefone e do módulo do comando do ar condicionado, no montante global de €185.57.

Os serviços foram efetivamente realizados, conforme resulta dos registos técnicos das unidades de comando após atualização.

Quanto a outros problemas não resolvidos, a reclamada desconhece tal, quanto a problemas no funcionamento do sistema de ar condicionado, não tendo o reclamante voltado à oficina nem solicitado qualquer intervenção subsequente, não havendo como confirmar ou verificar essa alegação.

Devendo assim ser julgada improcedente por não provada a ação.

No decorrer da audiência foram verificadas duas questões: 1) a reclamada não é a entidade vendedora, quem tenha de prestar garantia legal, nem tem qualquer poder de representação, devendo ser intentada competente ação em local territorialmente competente para tal. 2) foi indicado e aceite que pode ser preenchido manualmente o livro de revisões com carimbo, tendo para esse efeito o reclamante de se dirigir às instalações da reclamada, sem que tenha um prazo definido para tal.

4. Do valor da causa

Nos termos do art. 6.º do Regulamento do CACCL, o valor da causa corresponde ao valor atribuído ao pedido formulado pelo reclamante, não podendo o valor ser superior a €5000.

A presente causa tem o valor total de **€185.57** (cento e oitenta e cinco euros e cinquenta e sete cêntimos).

5. Da tentativa de conciliação e do julgamento arbitral

Na data e hora designada para a audiência, verificou-se estar presente a Reclamante, e a Reclamada, representada por mandatário.

Nos termos do Regulamento deu-se lugar ao andamento da audiência, lograda a hipótese de acordo entre as partes, foram ouvidas as mesmas.

Finda a produção de prova, e concluídas as alegações finais, foi encerrada a audiência de discussão e julgamento, tendo as Partes sido informadas que posteriormente seriam notificadas da Sentença.

6. Do Saneador

Este tribunal arbitral é competente considerando a vontade manifestada pelo Reclamante consumidor, a natureza do litígio, e a sujeição deste ao regime da arbitragem necessária (art. 15º da citada lei, alterada pelo art. 2º, da Lei n.º 6/2011, de 10.03).

O processo é assim o próprio e as partes legítimas e capazes. Não há assim exceções ou outras questões prévias de que cumpra preliminarmente conhecer.

Passa-se assim à apreciação e decisão do mérito da causa, salvaguardando sempre os termos em que este tribunal perante o apresentado se pode pronunciar.

7. Da Fundamentação:

Dos fundamentos de facto relevantes para o caso tidos como provados e não provados:

- a. O reclamante adquiriu em data que este tribunal desconhece mas firmada em julho de 2025, a uma entidade sediada fora de Portugal a viatura em apreço,
- b. Não estando em discussão nos autos a garantia legal da mesma,

- c. Uma vez que a reclamada foi apenas a oficina prestadora dos serviços faturados a 15.09.2025,
- d. No valor global de €354.26, onde se reclama a devolução do valor de €185.57
- e. Referente a atualizações de software relativas não à viatura, mas sim ao software de módulos de comando, de duas unidades em concreto, o do telemóvel e o do comando HVAC relativo ao ar condicionado.
- f. Quanto à atualização do registo digital da viatura, tal não pode ocorrer por imposição da marca, uma vez que a revisão do 2.º ano realizada não o foi completa,
- g. Podendo o reclamante recusar os termos que entender,
- h. A Reclamada deve fazer o registo manual por carimbo do livro, com as observações relativas ao que foi recusado
- i. Tendo para o efeito de por si ou por terceiro, fazer o reclamante chegar o livro à oficina, o que foi já dado como validado pela reclamada.
- j. O serviço de atualização de software foi realizado, como necessário perante as queixas concretas que o reclamante tinha
- k. E esse procedimento é sujeito a faturação.
- l. Bem como o valor relativo a custos ambientais.
- m. Sendo que qualquer questão relativa a funcionamento da viatura ao abrigo da garantia legal não pode ser imputada à Reclamada.
- n. Que responde apenas pelo serviço prestado
- o. Do qual não há nos autos nenhuma queixa ou reclamação relativo ao funcionamento em si, mas apenas à cobrança por atualizações,
- p. Que se comprovou terem ocorrido.

Os factos provados e não provados tiveram por base os depoimentos do Reclamante, da Reclamada, assim como a documentação referenciada junta aos autos, o que devidamente conjugado com as regras da experiência comum e os critérios de razoabilidade, alicerçou a convicção do Tribunal.

Concretamente tiveram por base os depoimentos e toda a documentação entregue, conjugadas com os conhecimentos da situação objeto do litígio, de modo a convencer o Tribunal da causa do sucedido.

8. Do Direito

Do enquadramento legal sublinhe-se que entre reclamante e reclamada, foi celebrado um contrato de prestação de serviços para a realização de uma revisão na viatura e de acordo com o diagnosticado, ser reparada uma anomalia com o ar condicionado.

Sublinhe-se novamente que a reclamada não vendeu nenhum bem, nem presta a garantia legal pela venda, que tem de ser reclamada junto de entidade competente uma vez que a aquisição e pagamento decorreu na Alemanha, sugerindo este tribunal como indicado em sede de audiência que o reclamante contrate um advogado e pondere o recurso ao CEC – Centro Europeu do Consumidor ou equivalente.

Em relação ao pedido de preenchimento do livro de revisões foi desde logo admitido pela reclamada a possibilidade de tal ocorrer em modo manual, através de carimbo no mesmo, com as observações relativas aos componentes que foram recusados fazer a revisão.

Tal recolha do carimbo terá de ocorrer pelo reclamante ou terceiro a seu rogo, deslocando-se à oficina da reclamada, sem que tenha prazo para o fazer, mas sendo do seu interesse que o faça de forma célere.

Dando este pedido por cumprido, na aceitação do preenchimento manual do Livro de Revisões.

Da matéria factual dada como provada entre reclamante e reclamada podemos considerar ter sido realizado um contrato misto de contrato de prestação de serviços, na modalidade de contrato de empreitada, conforme art. 1207.º CC e nos termos do qual a reclamada no âmbito da sua atividade empresarial se obrigou em relação ao cliente reclamante a realizar certa obra (concretamente a uma reparação do veículo), mediante um preço - que foi diagnosticado e aceite pelo mesmo, com data de 15.09.2025 – e de contrato de compra e venda – conforme art. 874.º CC, pelo qual se transmite a propriedade de um bem ou direito, mediante um preço.

Acresce que este contrato misto foi celebrado entre a reclamada como sociedade comercial que é, cujo objeto se reporta à reparação automóvel, e o reclamante, que detém o bem para uma utilização não profissional, estando assim perante um contrato sujeito em especial ao regime da garantia legal, que à data dos factos era regido pelo DL n.º 84/2021 de 18 de outubro.

Acrescente-se que sendo fonte de uma relação jurídica de consumo, sujeita nos termos gerais às regras da Lei n.º 24/96 de 31 julho, enquanto lei de defesa do consumidor, entendendo-se estar perante uma situação em que um consumidor obtém do profissional um produto ou serviço que visa satisfazer uma necessidade pessoal ou não profissional.

Trata-se ainda de um contrato consensual por não existir uma norma que imponha forma especial para a sua celebração, nomeadamente que o tivesse de ser por forma escrita, e a validade das declarações negociais dos contraentes, que dependem apenas de mero consenso, conforme art. 219.º CC.

Em bom rigor, há que sublinhar que o tribunal irá debruçar-se sobre a questão legal que o caso denunciado assente, com base nos factos dados como provados, e a prova legal que foi feita nos autos, sem olhar a qualquer questão pessoal que envolva as partes, ou à questão moral do sucedido.

Legalmente a garantia de uma empreitada de consumo e de compra e venda assenta na conformidade da obra que seja realizada e dos bens que sejam fornecidos em relação ao contrato de onde emerge a discussão em apreço nos autos, para a obrigação que o empreiteiro/vendedor passa a ter junto do consumidor.

Nos termos do regime legal da garantia, o prestador tem o dever de entregar e prestar ao consumidor serviços que sejam conformes com o contrato de empreitada em causa, sendo que a discussão estaria desde logo sobre o serviço que foi realizado e faturado e que o reclamante vem sem mais pedir o reembolso parcial do valor total pago.

Não está em discussão nenhuma anomalia sobre a qual recaia garantia legal, até porque a reclamada nada vendeu, e apenas prestou um serviço de revisão parcial da viatura (já que parte foi recusado), e atualizou software em dois módulos da viatura.

Apenas se se comprovar que o serviço inicial prestado não foi conforme o contratado e a lei, ou se for apurada responsabilidade civil, é que o consumidor terá direito a exercer um dos direitos previstos na lei, podendo alegar o que entender, desde que possa prova de tal.

Sendo que numa empreitada desde logo a reclamada está obrigada, se foi pago o preço, a realizar a obra, e isso ocorreu, ou seja, houve uma revisão e atualizações no bem, sem que haja nos autos nenhuma queixa formal sobre tal, mas apenas sobre a sua cobrança.

A viatura não voltou a dar entrada na oficina, nem foi pedida nenhuma averiguação ou reparação.

Até prova em contrário, não poderá o tribunal concluir que a reclamada tenha violado o contrato de empreitada realizado considerando que prestou o serviço que considerou pertinente e realizado as atualizações que eram necessárias de acordo com as queixas do reclamante.

A conformidade do contrato afere-se não só pela realização da prestação devida em função do que foi acordado pelas partes, mas também pela correspondência entre a qualidade da prestação e o que fora acordado, pois genericamente o devedor cumpre a sua obrigação quando realiza a prestação a que se vinculou pelo contrato cfr. Art. 397.º e 762.º 1 CC.

Nos autos é feita reclamação porque se pretende um reembolso do valor pago, mas não é feita qualquer prova de que tecnicamente não tenha existido aquela atualização/atualizações, que a reclamada prova ter realizado, sendo que o ónus da prova cabe no limite ao autor nos termos do art. 342.º CC

Pelo exposto, não é desde logo possível concluir que tenha havido um incumprimento do contrato de prestação do serviço que permite qualquer condenação em sede de garantia e de reembolso de valores devidamente pagos.

Termos em que deve decair a pretensão formulada a este tribunal.

9. Das custas

Nos termos do n.º 5 do artigo 42.º da Lei da Arbitragem Voluntária, “a menos que as partes hajam convencionado de outro modo, da sentença deve constar a repartição pelas partes dos encargos diretamente resultantes do processo arbitral.

Os árbitros podem ainda decidir na sentença, se o entenderem justo e adequado, que uma ou algumas das partes compense a outra ou outras pela totalidade ou parte dos custos e despesas razoáveis que demonstrem ter suportado por causa da sua intervenção na arbitragem.”

Nos termos do art. 16º do Regulamento do CACCL é determinado que “ os procedimentos de resolução de litígios poderão estar sujeitos ao pagamento de taxas de valor reduzido, sendo nesse caso definida a existência de obrigatoriedade desse pagamento e a forma da sua cobrança.”

São assim devidas pelas partes as custas apuradas no presente processo de acordo com o Regulamento do Centro.

10. Da Decisão

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

- a) Quanto livro de revisões o pedido foi reconhecido e será cumprido quando o mesmo livro for levando para ser carimbado às instalações da reclamada, devendo constar manualmente as observações relativas aos serviços que foram recusados.**
- b) Absolve-se a Reclamada do demais peticionado.**

Deposite e notifique.

Lisboa, 13 de fevereiro de 2026

A juiz-árbitro

Doutora Elionora Santos