

Processo nº 2906/2025

Sentença Nº 047 / 2026

SUMÁRIO:

Não tendo a consumidora logrado provado que as reparações contratadas ao profissional no seu automóvel tivessem resultaram de uma má execução de intervenções anteriores – designadamente que tenham agravado danos já diagnosticados e cuja reparação não foi autorizada, ou que tenham originado novos danos inexistentes à data, não lhe assiste o direito ao reembolso do respetivo preço.

1. PARTES

Versam os presentes autos sobre a resolução de litígio arbitral potestativo tendo por

Reclamante: ----, com identificação nos autos,
e

Reclamada: - ----., com identificação nos autos também.

2. OBJETO DO LITÍGIO

Alega a Reclamante, em síntese, que contratou a Reclamada a reparação do seu automóvel, que avariou posteriormente por má reparação da Reclamada. Pede, a final, a condenação da Reclamada na devolução do valor da última reparação contratada a Reclamada, de € 3.048,82.

A Reclamada contestou, alegando, em suma, que em todas as intervenções no veículo da Reclamante respeitaram os procedimentos da marca. Que, em maio de 2025, o veículo da Reclamante deu entrada nas instalações da Reclamada, tendo esta apresentado um diagnóstico com todas as alterações necessárias, mas apenas tendo sido autorizada a substituição do injetor de ADBlue, que realizou. Conclui, a final, que a Reclamada não efetuou qualquer diagnóstico errado, nem teve qualquer atuação negligente, devendo ser absolvida do pedido.

3. FUNDAMENTAÇÃO

3.1. DE FACTO

3.1.1. Factos Provados

Da discussão da causa, com relevância para a decisão da mesma, resultaram provados os seguintes factos:

1. A Reclamada é uma sociedade comercial de reparação automóvel (cf. doc. a fl. 7, doc. a fl. 8 e doc. a fl. 9 e 11 e inquirição da testemunha ----);
2. A data dos factos abaixo descritos, a Reclamante era a proprietária da viatura ---, que utilizava para o dia a dia (cf. declarações da Reclamante);
3. O veículo da Reclamante foi objeto dos seguintes serviços de manutenção efetuadas pela Reclamada: 2 de outubro de 2017; 9 de outubro de 2018; 11 de dezembro de 2019; 6 de outubro de 2020; 30 de novembro de 2021; 29 de setembro de 2022; 16 de outubro de 2023, efetuada pela Reclamada; 2 de outubro de 2024, (cf. doc. “acompanhamento de manutenção”, junto a fls. 5.-7, fatura D2006120 junta a fl. 26, de € 267,48, e declarações da Reclamante).
4. A 24 de julho de 2024, a Reclamada substituiu o depósito de adblue do veículo da Reclamante efetuando outras intervenções no mesmo, por € 977,14 (cf. fatura recibo D20028768 junto a fl. 22);
5. Deste montante, a Reclamante foi posteriormente reembolsada em € 465,58, na sequência de apoio concedido à substituição de depósito de Adblue (cf. doc. “Assunto: Informação de Pagamento por Transferência Bancária – Suc. De Sacavém”, junto com a contestação, declarações da Reclamante e inquirição da testemunha ----);
6. A 14 de maio de 2025, a Reclamada elaborou estimativa de reparação do veículo da Reclamante no montante de € 5.880,57, que compreendia intervenção nos injetores, no sistema antipoluição e no filtro de partículas, no injetor *adblue*, nos travões e na embraiagem, tendo a Reclamante tido conhecimento da mesma (cf. estimativa junto a fls. 9-11, com a contestação e de 21 de maio de 2025 *email* da Reclamada com CC para Reclamante junta a fl. 39-40, e declarações da Reclamante);
7. A 21 de maio de 2025, a Reclamada informou a Reclamante que o veículo --- necessitava de injetores, injetores de Adblue, de Sonda Nox, de embraiagem, de fazer uma regeneração forçada do filtro de partículas e de pastilhas de travão traseiras por desgaste (cf. *email* junto a fl. 45-46);
8. A 3 de junho de 2025, a Reclamada foi autorizada a substituir o injetor de ADBLue do veículo da Reclamada, que realizou, tendo o respetivo pagamento sido suportado por companhia de seguros (cf. carta de 3 de junho de 2025 da MAWDY para a Reclamada junto a fls. 30 com a reclamação, declarações da Reclamante e inquirição da testemunha ---);
9. A 6 de junho de 2025, a Reclamada informou a Reclamante de que foi apenas corrigida a fuga de adblue no veículo e que o mesmo estava pronto, não tendo as demais reparações detetadas pela Reclamada sido efetuadas por apenas ter reparado o que motivou a vinda à oficina (cf. *email* junto a fl. 36 da Reclamada para a Reclamante);
10. A 9 de junho de 2025, a Reclamada interveio no sistema de travagem do veículo da Reclamante, no valor de € 213,09, pagos pela Reclamante (cf. fatura D20032059, junta a fl. 26, e declarações da Reclamante);
11. Posteriormente, após levantar o veículo, o mesmo regressou às instalações da Reclamada (cf. declarações da Reclamante e inquirição da testemunha -);

12. A 25 de junho de 2025, a Reclamada anexou à Reclamante estimativa de avarias não reparadas anteriormente ao nível da injeção e da sonda NOX (cf. *email* de 25 de junho de 2025 junto pela Reclamante);
13. A Reclamante autorizou a realização de algumas das reparações anteriormente assinaladas, tendo as mesmas sido efetuadas a 4 de julho de 2025, por € 3.049,82 (cf. fatura recibo junta a fls. 8, declarações da Reclamante e inquirição da testemunha ---).

3.1.2. Factos Não Provdados

Da discussão da causa, não resultaram provados os seguintes factos:

1. Que, nas intervenções efetuadas pela Reclamada no veículo da Reclamante, a primeira não tenha colocado líquido adblue no mencionado veículo sendo esta necessária;
2. Que a substituição do injetor de líquido de adblue tenha sido originada por qualquer intervenção da Reclamada no veículo da Reclamante;
3. As condições particulares e gerais do contrato de seguro de reparação do veículo ---, da Reclamante;
4. A substituição do injetor de adblue um ano antes de ser necessária;
5. Que as intervenções efetuadas ao veículo da Reclamante a 4 de julho de 2025 tivessem tido origem nos problemas que motivaram a avaria objeto das intervenções em junho desse ano.

3.1.3. Motivação

A convicção do Tribunal assentou no conjunto da prova produzida nos autos, analisada, conjugada e criticamente, a luz das regras de experiência e de acordo com juízos de normalidade, segundo as regras da repartição do onus da prova. Antes de mais, os documentos juntos aos autos, com destaque para aqueles mencionados a propósito dos factos dados como provados.

Por iniciativa do Tribunal, foram solicitados esclarecimentos a Reclamante. Esclareceu a mesma ser a proprietária do veículo --- a data dos factos e que o utilizava para o dia a dia. Que todas as manutenções do veículo foram efetuadas na Reclamada, conforme manutenção programada. Que, em maio de 2024, o depósito de adblue foi substituído, tendo pago pela mesma, mas que posteriormente a Reclamada lhe reembolsou desse valor. Que posteriormente, em maio de 2025, o veículo avariou tendo a Reclamada elaborado um orçamento de reparação, de que teve conhecimento e que a Reclamada enviou sem autorização para a seguradora. Que, nessa ocasião deu instruções para ser reparado o sistema antipoluição, o injetor de adblue e o sistema da travagem. Que a Reclamada só informou a seguradora que para o veículo poder circular era necessário a substituição do injetor adblue. Que foi reparado o sistema de travagem e substituído o injetor de adblue e que depois de a Reclamante levantar o veículo o mesmo voltou a avariar. Que, nesta ocasião, mandou realizar as intervenções constantes da fatura que juntou, pagando pelo serviço € 3.049,82.

Da parte da Reclamada, foi inquirido ---C, responsável do pós-venda da Reclamada, desde 2001. Esclareceu esta testemunha que, no âmbito das suas funções, apenas

teve intervenção direta na concessão de um apoio financeiro a substituição de depósito de adblue do veículo da Reclamada. Relativamente aos demais factos em discussão nestes autos, admitiu a testemunha que poderia ter tido intervenção nos mesmos, mas não se recordar. Que, após consulta dos documentos da Reclamada, verificou que o veículo da Reclamante, foi diagnosticado em 2024 com um conjunto de problemas, mas que a Reclamada apenas reparou os problemas para os quais foi autorizada. Que, após isso, o veículo da Reclamante regressou às instalações da Reclamante com os problemas previamente assinalados, tendo a Reclamante autorizado a reparação de alguns desses problemas. Que, nas revisões dos veículos, apenas se o líquido de adblue tiver baixo, e proposto ao cliente a colocação de mais. Quanto ao facto provado sob o n.º 3, faz-se notar que, apesar da firma da empresa do carimbo das manutenções a fls. 5 a 7 ser diferente, o NIPC é sempre o mesmo.

Avançando para os factos não provados, de acordo com as regras do onus da prova, competia à Reclamante a respetiva demonstração. Contudo, compulsados os elementos de prova, não logrou a Reclamante a respetiva demonstração, não se considerando suficiente para tal as meras declarações da Reclamante, porquanto desacompanhadas de outros elementos de prova que permitissem, nem sequer indiciariamente, concluir os factos alegados na reclamação. Pelo contrário, sejam as faturas e estimativas juntas aos autos, sejam os *emails* trocados entre as partes posteriormente juntas pela Reclamante, permitem concluir que as intervenções efetuadas no veículo da Reclamante em junho de 2025, já tinham sido previamente diagnosticadas pela Reclamada e transmitidas à Reclamante que, contudo, não as autorizou. Mesmo que, conforme alega a Reclamante, este já tivesse previamente algumas dessas intervenções e as mesmas não tivessem sido efetuadas pela Reclamada, apenas se poderia concluir pela existência de um cumprimento parcial do contrato, não tendo ficado provado que tal alegado cumprimento parcial tivesse causado danos ao veículo da Reclamante. Por outro lado, a Reclamante não logrou provar as condições da apólice do seguro que contratou, que permitissem concluir o que era, ou não, participado pela seguradora e que a seguradora da Reclamada não participou um valor superior da reparação efetuada a 3 de junho de 2025 por não ter sido informada da necessidade de efetuar outras reparações. Impunha-se, quanto a isto prova adicional, designadamente a junção de outras comunicações enviadas para a seguradora e/ou a inquirição da própria seguradora de modo a perceber o motivo para esta, apesar de ter sido informada de todas as intervenções necessárias no veículo da Reclamante apenas ter autorizado a substituição do injetor de *adblue* e se tal resultou de uma falha da Reclamada.

Termos em que respondeu o Tribunal a matéria de facto do modo acima fundamentado.

3.2. 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), bem como dos artigos 5.º e 6.º do Regulamento do CACCL. Trata-se de um conflito de

consumo, tal como definido no artigo 4.º do Regulamento do CACCL, e de reduzido valor económico, conforme resulta do pedido da Reclamante.

As Partes têm personalidade e capacidade judiciais e são legítimas.

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

**

A Reclamante contratou a Reclamada, em diferentes ocasiões, a manutenção e a reparação do veículo automóvel que utiliza para fins pessoais. Uma (em rigor, várias) *empreitada de bens de consumo*, abrangida pelo DL n.º 84/2021, de 18 de outubro.

A questão a resolver nestes autos consiste em saber se a Reclamante tem, ou não, o direito à devolução do valor da reparação que pagou em julho de 2025, com fundamento na sua desconformidade e por esta ter sido causada, segundo a Reclamante, por motivo de más reparações prévias da Reclamada.

Compulsada a matéria de facto, não logrou a Reclamante demonstrar que as reparações contratadas a Reclamada em julho de 2025, no valor de € 3.049,82, tivessem resultado de má reparação da Reclamada em intervenções anteriores. Pelo contrário, as faturas, a estimativa e os *emails* trocados entre as partes, antes da mencionada reparação de julho de 2025 não só permitem concluir que as intervenções efetuadas em julho de 2025, já tinham sido previamente diagnosticadas pela Reclamada e transmitidas a Reclamante, não sendo nova, como as mesmas permitem concluir, em termos de causalidade, que foram as intervenções previamente efetuadas pela Reclamada que justificaram as intervenções contratadas em julho de 2025. Por exemplo, porque agravaram os danos anteriormente diagnosticados ou deram origem a novos danos que o veículo não tinha.

Nestes termos, improcede a pretensão da Reclamante.

4. DECISÃO

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

Fixa-se a reclamação o valor de € 3.048,82 (três mil e quarenta e oito euros e oitenta e dois centimos), o valor indicado pela Reclamante e aceite pela Reclamada.

Sem custas adicionais.

Notifique, com cópia.

Lisboa, 13 de fevereiro de 2026.

O Juiz Arbitro,
(Tiago Soares da Fonseca)