

SENTENÇA n.º 058/2026

Processo n.º 3709/2025

SUMÁRIO:

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.

O consumidor tem de notificar o vendedor da falta de conformidade.

Podendo contratualmente ser reduzida a garantia.

A prova do facto tem de ser feita pelo autor da ação nos termos legais.

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 20 de janeiro de 2026, nas instalações do CACCL em Lisboa, que se fixa como lugar da arbitragem.

3. Do objeto do litígio

Alega o Reclamante no seu pedido, que pode ser consultado na íntegra nos autos, que e em síntese a entidade cumpra com a sua obrigação legal e proceda à reparação integral e sem custos de avaria no sistema de arrefecimento da bateria considerando a garantia em vigor.

Estando em discussão o valor de uma fatura paga a entidade terceira SANTOGAL V, no valor de €935.22.

A reclamação recai sobre viatura usada adquirida à reclamada que deve ser reparada no entender do reclamante ao abrigo da garantia legal, e que esta foi recusada, sendo o contrato de aquisição de 30.01.2024, mas a data da entrega efetiva da viatura a 02.02.2024.

Alega o reclamante que a garantia se encontrava em vigor e que a recusa da empresa se baseia num cálculo incorreto ignorando factos e disposições que no seu entender são imperativas. Entende, pois, que devido a uma reparação anterior de 26.08.2024 a 16.10.2024 a garantia esteve suspensa 51 dias e que o termo da garantia foi estendido para 22 de setembro de 2025.

Sendo que a avaria atual foi reportada a 03.08.2025 e ocorreu por isso dentro do período da cobertura legal.

Pela natureza da avaria somada a falhas graves anteriores em componentes essenciais, demonstra a existência no entender do reclamante de um vício oculto, um defeito grave pré-existentes à compra, que torna a viatura imprópria para o uso a que se destina, comprometendo gravemente a segurança e colocando no seu entender a integridade em física em risco e de terceiros.

Entretanto à data da denuncia a este tribunal a 08.10.2025 o reclamante alega que a viatura se encontra imobilizada e parqueada na concessionária da

marca, sendo contactado para remover a viatura uma vez que a viatura não fora autorizada pelo vendedor

Com data de 28.10.2025 foi entregue aos autos uma fatura recibo no valor de €935.22, entretanto peticionado.

A Reclamada apresentou contestação, que também pode ser consultada na íntegra nos autos, onde inicialmente foi levantada uma exceção relativa aos documentos remetidos que se veio a esclarecer pelo envio em audiência, que teriam sido enviados corretamente, com o que o tribunal recebeu, sem qualquer omissão.

Por impugnação impugna o teor da reclamação e o alegado. Indica que a viatura foi entregue com 25286 kms e em boas condições de utilização. As partes celebraram um contrato onde determinaram que o prazo de garantia seria de 18 meses, iniciando-se a 30.01.2024 e término a 29.07.2025.

Das alegação a avaria ocorreu a 03.08.2025 quando a garantia terminara a 29.07.2025, e não demonstra o reclamante factualmente que a entrega efetiva foi em data posterior à da garantia. Alia-se o reclamante à suspensão do prazo da garantia e sua extensão enquanto a viatura se encontrava a ser intervencionada ao abrigo da garantia. O que entende a reclamada que configura abuso de direito e excede a boa fé.

Sublinha que a avaria terminou, e que a alegação da avaria é que esta ocorreu a 03.08.2025 prazo em que também a mesma se encontra ultrapassada.

Mesmo que a figura da suspensão da garantia existisse no entender da reclamada, não estaria assim em prazo para as intervenções serem realizada ao abrigo da garantia, bem demonstra o reclamante a data da efetiva avaria, e o início dos trabalhos.

Entende ainda a reclamada que o reclamante não demonstrou usar o bem para fins pessoais e não profissionais, colocando em causa a validade do processo. Alega ainda pela má-fé do reclamante, e a sua condenação por litigante de má-fé.

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 **€935.22** (novecentos e trinta e cinco euros e vinte e dois cêntimos).

5. *Da tentativa de conciliação e do julgamento arbitral*

Na data e hora designada para a audiência, verificou-se estar presente o Reclamante, e a Reclamada, representada pela mandatária.

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

Encerrada a audiência, foi indicado que posteriormente deveriam aguardar a respetiva 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, uma vez que a exceção dilatória referente à citação

foi esclarecida em sede de audiência, comprovando-se anteriormente que a reclamada foi citada com todo o teor da reclamação que o tribunal dispõe, sendo que não há nenhum documento ou conteúdo que esteja em falta, mas apenas terá ocorrido uma falha na digitalização que criou numeração diferente e páginas em branco, conforme comprovado.

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. O reclamante em consequência de contrato celebrado com o stand Reclamada, a 30.07.2024 adquiriu uma viatura;
- b. De modelo Volkswagen Golf, matrícula ---;
- c. O vendedor é uma entidade comercial, e a aquisição para uso pessoal, conforme testemunhado em audiência, estando-se perante uma relação de consumo;
- d. A aquisição trata-se de uma viatura usada, para a qual foi feito um acordo escrito entre as partes e assinado pelo reclamante de redução da garantia para 18 meses,
- e. Que duraria como era do seu conhecimento pelo contrato de 30.01.2024 a 29.07.2025,
- f. A 30.01.2024 foi assinado digitalmente o contrato de financiamento da ---
- g. De acordo com declaração de entidade terceira --- – diferente do vendedor profissional, a viatura esteve naquela oficina de 26.08.2024 a 16.10.2024
- h. Onde a declaração indica que deu entrada e foi entregue após reparação

- i. Desconhecendo o tribunal a que título, quem autorizou e por que meios ali deu entrada a viatura
- j. Quem pagou – se houve pagamento – de qualquer intervenção que tenha ocorrido
- k. Se foi o reclamante que ali deixou a mesma por sua vontade, e se o profissional vendedor aqui reclamada teria sequer conhecimento de tal antes de ali dar entrada ou durante.
- l. Não existindo prova de qualquer notificação formal por carta registada, livro de reclamações ou outro meio, em garantia, de qualquer falta de conformidade do bem adquirido junto do vendedor, alude que houve uma reparação ao abrigo da garantia,
- m. Mas nenhum dado é enviado a este tribunal que permita analisar e decidir sobre os termos do que ocorreu nesse lapso temporal,
- n. Nem há prova de que o bem lhe foi entregue para reparação
- o. Existindo uma declaração em contrário de que o bem esteve a ser intervencionado por entidade terceira a estes autos,
- p. Há nos autos apenas um email do reclamante datado de 26.09.2025,
- q. Alegando nova falta de conformidade,
- r. Mas nenhum relatório técnico que comprove a origem de um defeito e a sua causa foi entregue pelo autor aos autos,
- s. Sendo que há uma fatura de um valor pago com data de 28.10.2025 no valor de €935.22
- t. Fazendo alusão a uma reparação de entrada da viatura a 15.09.2025
- u. Contudo não há qualquer prova de notificação de uma qualquer avaria, defeito, falta de conformidade, que comprove a comunicação tempestiva ao vendedor
- v. Já tendo passado mais de 1 ano da venda aquando da atual alegação, posterior a 29.01.2025

w. Uma vez que é alegado ter ocorrido em data que este tribunal desconhece por falta de prova documental, pericial ou testemunhal.

7.2. Resultam como factos não provados:

a. Em que data foi entregue a viatura, não existindo nenhum documento de entrega;

b. Ter existido qualquer comunicação/notificação ao profissional vendedor de anomalia nos termos legais pelo consumidor

c. De que a anomalia – passado 1 ano da compra – se reporta a problema existente na data da entrega/compra.

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

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

Sempre se esclareça quanto à produção de prova por declarações de parte, com vista a reclamação da garantia, sem que seja junta qualquer documentação comprovativa de qualquer comunicação/ notificação formal e tempestiva à outra parte ou da falta de conformidade, que estas mesmas declarações, de acordo com a jurisprudência maioritária, não podem ser a única prova a ser valorada.

É referido¹ que *«a prova dos factos favoráveis ao depoente e cuja prova lhe incumbe não se pode basear apenas na simples declaração dos mesmos,*

¹ Sentença Proc. 3113.2022 do CIAB p.12 e ss, disponível em: [Acórdão CIAB bom sobre convenção postal.pdf](#)

é necessária a corroboração de algum outro elemento de prova, com os demais dados e circunstâncias, sob pena de se desvirtuarem as regras elementares sobre o ónus probatório e das ações serem decididas apenas com as declarações das próprias partes, que são declarações interessadas, parciais e não isentas, em que quem as produz tem um manifesto interesse na ação.»

8. Do Direito

Entre o reclamante e a reclamada, foi celebrado um contrato de compra e venda, realizado a 30.01.2024, para a aquisição de uma viatura, melhor identificada nos autos.

A garantia da mesma foi definida livremente pelas mesmas em termos contratuais, em 18 meses, com início a 30.01.2024 e fim a 29.07.2025, tratando-se de bem usado.

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 entende o tribunal que o 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.»

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.

3 - Nos contratos de compra e venda de bens móveis usados e por acordo entre as partes, o prazo de três anos previsto no n.º 1 pode ser reduzido a 18 meses, salvo se o bem for anunciado como um bem recondicionado, sendo obrigatória a menção dessa qualidade na respetiva fatura, caso em que é aplicável o prazo previsto nos números anteriores.

4 - O prazo referido no n.º 1 suspende-se desde o momento da comunicação da falta de conformidade até à reposição da conformidade pelo profissional, devendo o consumidor, para o efeito, colocar os bens à disposição do profissional sem demora injustificada.

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.

Contudo e estando perante um bem usado e com redução de garantia para 18 meses, para este tribunal apreciar qualquer direito relativo ao consumidor, teria de se comprovar uma comunicação dessa falta de conformidade ainda em garantia e relativa a um defeito que se reportasse à entrega do bem.

Atente-se ainda ao previsto no art. 13.º do mesmo diploma:

« *Ónus da prova*

1 - A falta de conformidade que se manifeste num prazo de dois anos a contar da data de entrega do bem presume-se existente à data da entrega do bem, salvo quando tal for incompatível com a natureza dos bens ou com as características da falta de conformidade.

2 - O disposto no número anterior é aplicável aos bens com elementos digitais de ato único de fornecimento de conteúdo ou serviço digital.

3 - Nos casos em que as partes tenham reduzido por acordo o prazo de garantia de bens móveis usados nos termos do n.º 3 do artigo anterior, o prazo previsto no n.º 1 é de um ano.

4 - Decorrido o prazo previsto no n.º 1, cabe ao consumidor a prova de que a falta de conformidade existia à data da entrega do bem.»

Desta feita, e atendendo que não há prova de qualquer comunicação no prazo da garantia acordada, que terminou a 29.07.2025, não poderá ser dado andamento ao pedido de suspensão da garantia durante o tempo que o

consumidor esteve sem o bem, pois não foi o profissional – como competia ao consumidor notificar – a realizar a dita reparação, nem consta prova de que o mesmo profissional autorizou tal junto de entidade terceira, que essa reparação tivesse sido sem custos, e sobre que componente.

O legislador no regime anterior ao atual aludia à suspensão de outro modo, quando agora se poderia colocar sim o acrescentar de mais 6 meses por cada intervenção feita nos termos da garantia legal, considerando os artigos abaixo que aqui não se podem dar como provados. Conforme art. 12.º n.º 4:

« O prazo referido no n.º 1 suspende-se desde o momento da comunicação da falta de conformidade até à reposição da conformidade pelo profissional, devendo o consumidor, para o efeito, colocar os bens à disposição do profissional sem demora injustificada.»

E conforme o Art. 18.º n.º 4:

«Em caso de reparação, o bem reparado beneficia de um prazo de garantia adicional de seis meses por cada reparação até ao limite de quatro reparações, devendo o profissional, aquando da entrega do bem reparado, transmitir ao consumidor essa informação.»

Consideramos, pois, que não existe comprovada falta de conformidade da viatura adquirida, verificada de acordo com a lei, que tenha sido reportada em garantia, dentro do prazo de 1 ano por se tratar de um bem usado.

Após o prazo supra, ou seja, qualquer anomalia ocorrida após 29.01.2025 (um ano após a compra, já que nenhum documento comprova a entrega entende o tribunal ser essa data a considerar como em momento factual já reportado), obriga o consumidor a comprovar que tal decorre ou tem origem na entrega.

E não só não há prova de comunicação formal, de que o profissional alguma vez intervencionou em garantia o dito bem, como ainda não há nenhuma prova da anomalia, cuja reparação foi paga a 28.10.2025, e que a mesma viesse desde a origem com o bem.

Por fim sempre se acrescenta que 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 havia desconformidade à data da entrega para o consumidor, e este nenhuma prova faz.

Por último – apesar da indicação em sede de audiência – de que em sede arbitral não existe apreciação por litigância de má-fé.

Termos em que sem mais delongas tem de decair o peticionado.

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 as custas no presente processo conforme regulamento repartidas pelas partes.

10. Da Decisão

Atento ao exposto, e sem necessidade de mais considerações, considera-se a ação totalmente improcedente, absolvendo-se a reclamada do pedido.

São indeferidas todas as exceções levantadas pela reclamada.

Deposite e notifique.

Lisboa, 19 de fevereiro de 2026

A juiz-árbitro

Doutora Elionora Santos