

Processo nº 3911/2025

Sentença Nº 079 / 2026

SUMÁRIO:

Não constando das faturas emitidas pelo profissional a marca e a referência das peças instaladas no veículo do consumidor, e tendo este dúvidas quanto a tais elementos, assiste ao mesmo o direito a obter essa informação, ao abrigo do disposto nos artigos 762.o e 573.o do Código Civil.

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 o 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 no reembolso da totalidade das reparações contratadas a Reclamada, no montante de € 3.510,54. Pede ainda a condenação na Reclamada a informar o Reclamante da marca e referência das peças instaladas no seu veículo.

A Reclamada contestou, reconhecendo ter celebrado um contrato de empreitada com o Reclamante que executou, não tendo as mencionadas intervenções implicado a abertura do motor. Que entregou o veículo ao Reclamante, após testar o mesmo, sem qualquer anomalia. Que o mencionado veículo percorreu aproximadamente 4.450 km, tendo regressado às instalações da Reclamada por motivos de queixa de ruído e desgaste nos pneus. Que a Reclamada substituiu os braços de afastamento do veículo, sem qualquer relação com os trabalhos efetuados anteriormente, que testou o veículo, sem qualquer anomalia, entregando o mesmo ao Reclamante. Que o Reclamante se queixou de esguichos de óleo, situação normal e que a Reclamada entendeu substituir a bomba de óleo, por cautela. Que, após isso, o veículo continuou a circular, sem qualquer problema. Que a Reclamada atuou diligentemente. Conclui, a final, pela improcedência da reclamação, com a absolvição da Reclamada 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, e inquirição do legal representante da Reclamada);
2. O Reclamante é o proprietário do automóvel ---, que utiliza para o dia a dia, adquirido em 2014 (cf. declarações do Reclamante);
3. No período compreendido entre 16 de agosto de 2016 e 12 de março de 2025 o Reclamante efetuou intervenções no seu automóvel na ---, na ---, e na---- Lda. (cf. histórico do veículo, junto com a reclamação);
4. A 3 de junho de 2025, a --- elaborou uma estimativa de intervenções no veículo do Reclamante no valor de € 4.686,81 (cf. doc. junto a fls. 19-20);
5. A 26 de junho de 2025, a Reclamada elaborou um orçamento de intervenções no veículo do automóvel do Reclamante no valor de € 2.877,08 (cf. doc. junto a fl. 18);
6. A 8 de julho de 2025, com 179.907km, o Reclamante contratou à Reclamada a substituição da bomba de óleo, da corrente de distribuição, espaçadores e guias, tensores, filtro de óleo e óleo de motor, por € 2.644,44 (cf. fatura junta a fl. 6, imagens junto a fl. 26, declarações do Reclamante e do legal representada da Reclamada);
7. Após a realização das intervenções mencionadas em 6. *supra*, a 16 de julho de 2025, o Reclamante reportou problemas no veículo à Reclamada sem que, por tal ocasião, alguma coisa estivesse assinalada no *tablier* do carro (cf. mensagem de WhatsApp junta a fls. 7 e 8, vídeo junto pelo Reclamante e declarações do Reclamante);
8. Nesta ocasião, a Reclamada informou o Reclamante para que este, quando regressasse de férias, passasse nas instalações da Reclamada para esta tentar perceber a origem das queixas (cf. gravação junta pelo Reclamante e partilhada a fl. 8, declarações do Reclamante e inquirição do legal representante da Reclamada);
9. A 28 de agosto de 2025, com 183.103 Km, o Reclamante contratou à Reclamada a substituição dos braços de afastamento (apoios hidráulicos) do seu veículo, óleo e filtro do óleo no valor de € 866,10 (cf. fatura junta a fl. 11, declarações do Reclamante e do legal representante da Reclamada);
10. A 17 de setembro de 2025, o veículo do Reclamante regressou às instalações da Reclamada por motivo de “esguichos de óleo pela vareta” tendo a Reclamada, nesta ocasião, trocado a bomba de óleo por outra, sem custos para o Reclamante (cf. declarações da Reclamante e declarações do legal representante da Reclamada);

11. A 24 de setembro de 2025, o Reclamante enviou carta à Reclamada manifestando a sua insatisfação relativamente à reparação efetuada no seu automóvel (cf. doc. junto a fls. 15-16 e Aviso de Receção junto a fl. 17);
12. A 19 de dezembro de 2025, o Reclamante apresentou uma Reclamação no Livro de Reclamações da Reclamada (cf. doc. junto a fl. 45-46).
13. No *site* da Reclamada pode ler-se o seguinte: (cf. doc. junto a fl. 40)
14. Desde setembro de 2025 até à presente data o Reclamante continua a circular com o veículo ---

3.1.2. Factos Não Provados

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

1. Que o automóvel do Reclamante tivesse efetuado todas as revisões oficiais na BMW antes das intervenções contratadas a Reclamada;
2. Que o veículo do Reclamante estava em excelente estado antes das reparações contratadas a Reclamada;
3. Que, a 8 de junho de 2025, a Reclamada não tenha efetuado no veículo do Reclamante os serviços constantes da fatura junta a fl. 6 ou substituído as peças do mesmo por peças não originais;
4. Que, a 8 de junho de julho de 2025, a Reclamada tenha aberto o motor do veículo do Reclamante;
5. As concretas anomalias no veículo do Reclamante após a intervenção da Reclamada efetuada a 25 de agosto de 2025;
6. A cobrança abusiva de serviços ao Reclamante na fatura de 28 de agosto de 2025;
7. A existência de problemas no veículo do Reclamante após a intervenção da Reclamada de 17 de setembro de 2025.

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 ao Reclamante e também ao legal Representante da Reclamada.

Começando pelo Reclamante, esclareceu o mesmo ser o proprietário do veículo --- que o utiliza para o dia a dia. Que todas as manutenções do veículo foram efetuadas na marca e que o veículo estava em excelente estado quando foi intervencionado pela Reclamada. Que contratou a Reclamada uma primeira intervenção e que posteriormente o mesmo voltou a ser intervencionado pela Reclamada por motivo de novas queixas, tendo pago ambas as intervenções. Que entre a primeira e a segunda intervenção da Reclamada, percorreu mais de 4.000 Km com o seu carro e que o mesmo não assinalava qualquer problema nas luzes do *tablier*. Que o veículo voltou a ser

intervencionado pela Reclamada, uma terceira ocasião, tendo sido substituída a bomba de óleo anteriormente substituída sem custos para o Reclamante. Que, na primeira intervenção, a Reclamada não substituiu a bomba de óleo por equipamento de marca e que tal motivou as reparações seguintes no seu carro, atualmente num estado deplorável, a perder e esguichar óleo do motor.

Questionado quanto ao vídeo do seu veículo junto com a reclamação, esclareceu o Reclamante que o mesmo foi retirado antes da última intervenção efetuada pela Reclamada.

Da parte da Reclamada, foi inquirido o legal Representante da Reclamada ---. Esclareceu esta testemunha que a Reclamada tem uma oficina de reparação automóvel e que o veículo do Reclamante esteve na mesma para ser intervencionado. Que as intervenções no veículo do Reclamante foram todas no exterior do motor e que este nunca foi desmontado ou intervencionado. Que todas as peças substituídas no veículo do Reclamante, um BMW, foram encomendas a ---, fornecedor oficial de peças para este veículo. Que após as mencionadas intervenções, o veículo foi testado e colocado na máquina de diagnóstico não tendo sido assinalado qualquer problema. Que trocou a bomba de óleo inicialmente colocada no veículo do Reclamante, atentas as queixas do Reclamante, sem o cobrar. Que as referências dos materiais colocados nos carros que arranjam não constam das faturas que a Reclamada emite por razões comerciais.

Da parte da Reclamada foi ainda inquirida a testemunha ---, mecânico, funcionário da Reclamada, com curso profissional de mecânica. Esclareceu a mesma que apenas interveio no veículo do Reclamante na primeira intervenção e que colocou no mesmo peças da BMW. Que testou o veículo e que o cliente levou o mesmo.

Avançando para os factos não provados, de acordo com as regras do onus da prova, competia ao Reclamante a respetiva demonstração. Contudo, compulsados os elementos de prova, não logrou o Reclamante a respetiva demonstração, não se considerando suficiente para tal as meras declarações do Reclamante, porquanto desacompanhadas de outros elementos de prova que permitissem, nem sequer indiciariamente, concluir os factos alegados na reclamação. Designadamente imagens do veículo automóvel do Reclamante antes ou após a reparação da Reclamada, que permitisse ao Tribunal concluir o excelente estado em que o mesmo alegadamente se encontrava, uma declaração da marca, que permitisse ao Tribunal concluir que as peças inicialmente trocadas no veículo do Reclamante não foram as originais, uma perícia ao estado logo após 17 de setembro de 2025, de modo a concluir que as intervenções efetuadas ao veículo do Reclamante, em julho, agosto e setembro de 2025, tiverem origem na desconformidade do serviço efetuado pela Reclamada a 8 de julho de 2025. As imagens juntas pelo Reclamante aos autos não permitem, por si só, concluir que a Reclamada não colocou, no veículo do Reclamante peças originais. Impunha-se prova adicional, como o confronto das mencionadas imagens com técnicos habilitados que assim o confirmassem.

Quanto ao estado atual do veículo do Reclamante, apenas ficou provado que o mesmo continua a circular com este, não se considerando suficientes as suas declarações para

dar como provado o estado em que se encontra atualmente, nem os problemas que alegadamente tem.

Por outro lado, analisados os serviços efetuados nas duas intervenções da Reclamada, não se divisa nos mesmos uma correlação que permita concluir que foi a intervenção da Reclamada a 8 de julho de 2025 no veículo do Reclamante que motivou a posterior intervenção no mesmo veículo a 25 de agosto do mesmo ano.

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 do Reclamante.

As Partes têm personalidade e capacidade judiciais e são legítimas.

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

**

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

As questões a resolver nestes autos são duas:

- i) Do direito a devolução do valor das reparações que o Reclamante contratou a Reclamada, com fundamento na sua desconformidade;
- ii) Do direito a informação da marca e da referência das peças instaladas no veículo do Reclamante pela Reclamada.

Vejamos.

i) Do Direito ao Reembolso do Preço das Reparações Contratadas em Julho e Agosto de 2025 à Reclamada

Compulsada a matéria de facto, não logrou o Reclamante demonstrar que a reparação contratada a Reclamada em agosto de 2025 tivesse resultado de uma má reparação da Reclamada na intervenção efetuada em julho desse ano. As faturas juntas aos autos demonstram que os serviços e as peças trocadas foram distintos, não permitindo concluir que foram as intervenções efetuadas em julho de 2025 que estiveram na origem da reparação efetuada em agosto de 2025. Por exemplo, porque agravaram danos anteriormente diagnosticados ou deram origem a novos danos que o veículo não tinha.

Quanto a bomba de óleo trocada na reparação de julho de 2025, não ficou provado que a mesma não fosse uma peça original, tendo ainda ficado provado que após isso, a Reclamada trocou tal peça por outra, sem custos para o Reclamante.

Por fim, não ficou provado que após a intervenção de setembro de 2025 pela Reclamada no veículo da Reclamante, o mesmo tivesse continuado com problemas de funcionamento do seu veículo e, concretamente, quais os mesmos.

Nestes termos, improcede a pretensão do Reclamante.

ii) Do direito à informação da marca e da referência das peças instaladas no veículo do Reclamante pela Reclamada

Peticona ainda o Reclamante que a Reclamada seja condenada a informar qual a marca e a referência das peças que instalou no veículo do Reclamante.

Não constando tal indicação das faturas emitidas e juntas aos autos, e tendo o Reclamante dúvidas sobre a marca e a referência das peças instaladas pela Reclamada no seu veículo, tem o mesmo o direito a tal informação, ao abrigo do disposto nos artigos 762.º e 573.º do Código Civil.

Nestes termos, procede a pretensão do Reclamante.

4. DECISÃO

Pelo exposto, julga-se parcialmente procedente, por provada, a presente reclamação, e, em consequência, condena-se a Reclamada a informar o Reclamante da marca e da referência das peças instaladas no veículo do Reclamante, nas intervenções efetuadas em julho, agosto e setembro de 2025.

Fixa-se a reclamação o valor de € 3.510,54 (três mil quinhentos e dez euros e cinquenta e quatro centimos), o valor indicado pelos Reclamante e que não mereceu oposição pela Reclamada.

Sem custas adicionais.

Notifique, com cópia.

Lisboa, 9 de março de 2026.

O Juiz Árbitro,
(Tiago Soares da Fonseca)