

SENTENÇA n.º 099/2026

Processo n.º 3669/2025

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, sendo que em caso de falta de conformidade o consumidor pode escolher hierarquicamente a reparação sem custos nos termos da garantia, junto do vendedor.

O profissional está obrigado a cumprir legalmente a garantia existente.

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

3. Do objeto do litígio

Alega a Reclamante no seu pedido, em síntese que pretende que o vendedor assuma a garantia do bem adquirido a 04.03.2025, sem custos para si, cujo valor está orçamentado.

A compra feita no stand na data supra, levou a que pouco tempo depois da mesma surgissem diversas avarias que reclamou como a 20.05.2025 o carro ter deixado de funcionar devido a problema de bateria que foi substituída, e depois o motor ter apresentado falhas, onde inicialmente o mecânico apresentou ser das velas. Mais tarde também teve esta viatura um problema na correia de distribuição, que acabou por ser substituída após insistência e diversas dificuldades.

Contudo o carro continua com problemas, e do nada para de funcionamento, com risco para a segurança da reclamante, que no espaço de 4 meses foi obrigada a chamar o reboque três vezes.

Tanto o stand como a garantia indica que recusaram assumir a reparação, alegando que as avarias não estavam cobertas, contudo as mesmas não se reportam a mau uso e manifestaram-se pouco depois da compra.

Pretende assim ver a viatura ser reparada conforme orçamento recente que detém de 27.02.2026, referente aos componentes ali descritos relativos ao motor, no valor de €1342.21.

A Reclamada nunca apresentou contestação escrita, nem esteve presente na audiência ou fez-se representar.

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 pela reclamante, não podendo o valor ser superior a €5000.

Determina-se, pois, que presente causa tem o valor total de **€1342.21** (mil trezentos e quarenta e dois euros e vinte e um cêntimos), de acordo com o peticionado e os dados apresentados.

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

Na data e hora designada para a audiência, verificou-se estar presente apenas a Reclamante. A Reclamada devidamente notificada não esteve presente nem se fez representar, o que nos termos do Regulamento não impede o prosseguimento dos autos, pelo que foi a mesma ouvida, lograda a hipótese de acordo.

Foi dado um prazo para que se pudesse entregar orçamento atualizado e prova condicente com os elementos reclamados (o que foi enviado aos autos a 28.02.2026).

Encerrada a audiência, foi indicado que posteriormente deveria 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. 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. A reclamante em consequência de contrato celebrado com o stand Reclamada, a 04.03.2025 adquiriu uma viatura;
- b. De modelo Citroen C3, matrícula ---, usada com 115 986 kms
- c. À qual foi convencionada uma garantia reduzida de 18 meses,
- d. E indicada uma garantia comercial pela RPM Garantie que não é parte dos autos.
- e. O vendedor é uma entidade comercial, e a aquisição para uso pessoal estando-se perante uma relação de consumo;
- f. Após a compra foram feitas diversas reclamações para ativar a garantia comercial da RPM todas recusadas por exclusão do contrato de garantia comercial
- g. Nomeadamente a 24.06.2025, a 26.06.2025, e a 17.09.2025
- h. Situações relativas a velas, correia de distribuição estando excluídas da garantia comercial foram sempre do conhecimento do vendedor, e resolvidas.
- i. A 24.09.2025 foi feita nova reclamação escrita, com o conhecimento e para o vendedor, relativa aos atuais problemas no motor, nomeadamente sobre o desgaste, a luz acesa e os problemas que levaram a novo orçamento de reparação
- j. Datado já de 25.09.2025 na mesma oficina que agora recentemente reviu o valor atualizado a 27.02.2026 para a reparação no motor:

CITROËN C3 VTI
MATRÍCULA BN-54-MC

Lista de Artigos						
DESCRIÇÃO DO ARTIGO	QUANT.	PREÇO	DESC.	IVA (%)	TOTAL	
JUNTA DE CABEÇA PSA	1.00	62,70	0,00	23.00	62,70	
RECTIFICAÇÃO DE CABECA	1.00	45,00	0,00	23.00	45,00	
JOGO DE SEGMENTOS PSA	1.00	157,30	0,00	23.00	157,30	
JOGO DE VEDANTES DE VALVULAS	1.00	39,00	0,00	23.00	39,00	
JOGO DE PARAFUSOS DE BIELA	1.00	41,68	0,00	23.00	41,68	
ÓLEO 5W30 5L TOTAL RCP	1.00	56,45	0,00	23.00	56,45	
FILTRO DE OLEO	1.00	9,10	0,00	23.00	9,10	
MAO DE OBRA	16.00	42,50	0,00	23.00	680,00	

Resumo	
Subtotal do Orçamento	1.091,23 €
IVA 23.00% (Incidência: 1.091,23)	250,98 €

k. **Total do Orçamento** **1.342,21 €**

l. É reclamada uma falta de conformidade que se mantém há meses e é do conhecimento da Reclamada,

m. A quem também foi preenchido em 25.09.2025 o Livro de Reclamações, para formalizar a denuncia de todas as anomalias, e a sua reparação.

n. Estando a decorrer a garantia legal de 18 meses,

o. Não podendo a reclamante circular devidamente com a viatura, que na data da reclamação tinha 120941 Kms,

p. Ou seja, cerca de apenas 5000 kms feitos, em 6 meses.

q. A Reclamada nunca respondeu ou resolveu de forma adequada ao consumidor estas anomalias, violando os seus direitos legais de garantia.

7.2. Resultam como factos não provados:

a. Que a Reclamada tenha cumprido com os deveres legais, que lhe são impostos pela lei das garantias;

b. Que tenha existido algum mau uso do bem por parte da reclamante;

c. Que tenham sido propostas formas de resolução do diferendo junto da consumidora ao abrigo da garantia legal que detém.

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

8. Do Direito

Entre a reclamante e a reclamada, foi celebrado um contrato de compra e venda, realizado a 04.03.2025, para a aquisição de uma viatura usada, melhor identificada nos autos.

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 a 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.»*

Ora precisamente pelo art.º 7, n.º 1, supracitado os bens devem corresponder à descrição e possuir as qualidades do modelo que tenha sido apresentado ao consumidor antes da celebração do contrato.

Bem como pelo art.º 6, al. b) do mesmo diploma nos requisitos subjetivos da conformidade, considera-se que os bens são conformes com o contrato se adequados a qualquer finalidade específica a que o consumidor os destine, de acordo com o previamente acordado entre as partes.

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. (...)*

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. (...)*

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, quanto a bens usados e assim convencionado, como é o caso no prazo de 18 meses contar da entrega do bem.

Sendo que este prazo se pode suspender com a comunicação do consumidor, aqui Reclamante, da falta de conformidade, que devendo ser feita de modo formal, ocorreu dentro do prazo legal e por diversas vezes manifestou nestes meses a consumidora no caso em apreço o seu descontentamento pelas faltas de conformidade manifestadas no bem adquirido e excluídas da garantia comercial que lhe foi entregue por terceiro, o que não exclui na lei a responsabilidade sempre do vendedor.

Foram assim feitas queixas por email e no livro de reclamações, antes de completados os 18 meses da venda.

Consideramos, pois, que a falta de conformidade da viatura adquirida, está verificada de acordo com a lei com a ausência de verificação dos requisitos objetivos e subjetivos supramencionados e constantes no art. 6.º e 7.º

Importa por isso analisar e determinar à luz da legislação em vigor, que direitos assistem ao consumidor em caso de falta de conformidade, como a que se considera provada existir atualmente no caso concreto.

De acordo com o art.º 15, n.º 1, assistem ao consumidor vários direitos, entre eles a reposição da conformidade, através da reparação ou da substituição do bem, a redução proporcional do preço, ou a resolução do negócio.

É por isso vital debruçarmo-nos sobre se há no caso em apreço comprovada falta de conformidade do contrato à luz da lei.

Importa também aludir aos termos constantes do artigo 12.º da Lei de Defesa do Consumidor (Lei 24/96, de 31 de julho) determina que “o consumidor

tem direito à indemnização dos danos patrimoniais e não patrimoniais resultantes do fornecimento de bens ou prestações de serviços defeituosos”.

Portanto, é ao consumidor que cabe o ónus de alegar e provar o defeito, embora goze de presunções legais que facilitem a prova, e que aqui não podem ser esquecidas, sendo realmente o diploma em aplicação, da lei das garantias benéfico ao consumidor.

Tais presunções fazem apelo a conceitos indeterminados que terão de ser densificados através de factos concretos que razoavelmente, de acordo com as regras da experiência comum, permitam inferir a falta de qualidade, conformidade e de desempenho normal que é de esperar de bens daquela natureza (*Acórdão do Supremo Tribunal de Justiça de 20-03-2014, relator: Moreira Alves, Processo n.º 783/11.2TBMGR.C1.S1*).

Pelo exposto, é possível convicção formada deste tribunal que a Reclamante com as informações indicadas se convenceu que deveria receber uma viatura em condições, quando ao fim de poucos meses de utilização tem apresentado faltas de conformidade que traduzem numa quebra de confiança sobre o produto e sobre o vendedor.

Deve ainda atender-se que a jurisprudência maioritária entende que ao consumidor apenas cabe provar que há a desconformidade, o que neste caso é evidente, pois a viatura, foi diagnosticada por entidade terceira conforme orçamento nos autos, e diagnosticado um problema na cabeça do motor, apresentando um comportamento que se determina estar fora dos requisitos expectáveis objetiva e subjetivamente para a conformidade do bem.

Cujo orçamento reporta a:

CITROËN C3 VTI
MATRÍCULA BN-54-MC

Lista de Artigos					
DESCRIÇÃO DO ARTIGO	QUANT.	PREÇO	DESC.	IVA (%)	TOTAL
JUNTA DE CABEÇA PSA	1,00	62,70	0,00	23,00	62,70
RECTIFICAÇÃO DE CABECA	1,00	45,00	0,00	23,00	45,00
JOGO DE SEGMENTOS PSA	1,00	157,30	0,00	23,00	157,30
JOGO DE VEDANTES DE VALVULAS	1,00	39,00	0,00	23,00	39,00
JOGO DE PARAFUSOS DE BIELA	1,00	41,68	0,00	23,00	41,68
ÓLEO 5W30 5L TOTAL RCP	1,00	56,45	0,00	23,00	56,45
FILTRO DE ÓLEO	1,00	9,10	0,00	23,00	9,10
MAO DE OBRA	16,00	42,50	0,00	23,00	680,00

Resumo	
Subtotal do Orçamento	1.091,23 €
IVA 23,00% (Incidência: 1.091,23)	250,98 €
Total do Orçamento	1.342,21 €

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 não havia desconformidade sobre o vendedor, uma vez que se presume quando manifesta a falta de conformidade no primeiro ano a contar da entrega, como existente à data dessa mesma entrega.

« Artigo 13.º 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. (...)

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.»

E a entrega ocorreu a 04.03.2025, sendo por isso tempestiva esta presunção, como supra se explicitou. E a existência de uma garantia contratual

em nada altera o suprarreferido, pois a lei não faz depender de tal os direitos do consumidor na compra de uma aquisição.

Entendemos também que a presunção de não conformidade funciona como um indício de violação da garantia legal, já que será bastante difícil ao consumidor provar o nexo causal entre um defeito no bem e a causa capaz de promover esse defeito existente à data da compra.

Considerando assim este tribunal que estamos perante uma falta de conformidade no bem adquirido, e em garantia, imputável ao vendedor, resta analisar os direitos que recaem sobre o mesmo, para decidir sobre o pedido de reparação realizado.

O art. 15.º do diploma das garantias prevê:

« **Direitos do consumidor**

1 - Em caso de falta de conformidade do bem, e nas condições estabelecidas no presente artigo, o consumidor tem direito:

a) À reposição da conformidade, através da reparação ou da substituição do bem;

b) À redução proporcional do preço; ou

c) À resolução do contrato.

2 - O consumidor pode escolher entre a reparação ou a substituição do bem, salvo se o meio escolhido para a reposição da conformidade for impossível ou, em comparação com o outro meio, impuser ao profissional custos desproporcionados, tendo em conta todas as circunstâncias, incluindo:

a) O valor que os bens teriam se não se verificasse a falta de conformidade;

b) A relevância da falta de conformidade; e

c) A possibilidade de recurso ao meio de reposição da conformidade alternativo sem inconvenientes significativos para o consumidor.

3 - O profissional pode recusar repor a conformidade dos bens se a reparação ou a substituição forem impossíveis ou impuserem custos que sejam desproporcionados, tendo em conta todas as circunstâncias, incluindo as que são mencionadas nas alíneas a) e b) do número anterior.

4 - O consumidor pode escolher entre a redução proporcional do preço, nos termos do artigo 19.º, e a resolução do contrato, nos termos do artigo 20.º, caso:

a) O profissional:

i) Não tenha efetuado a reparação ou a substituição do bem;

ii) Não tenha efetuado a reparação ou a substituição do bem nos termos do disposto no artigo 18.º;

iii) Tenha recusado repor a conformidade dos bens nos termos do número anterior; ou

iv) Tenha declarado, ou resulte evidente das circunstâncias, que não vai repor os bens em conformidade num prazo razoável ou sem grave inconveniente para o consumidor;

b) A falta de conformidade tenha reaparecido apesar da tentativa do profissional de repor os bens em conformidade;

c) Ocorra uma nova falta de conformidade; ou

d) A gravidade da falta de conformidade justifique a imediata redução do preço ou a resolução do contrato de compra e venda.

5 - A redução do preço deve ser proporcional à diminuição do valor dos bens que foram recebidos pelo consumidor, em comparação com o valor que teriam se estivessem em conformidade.

6 - O consumidor não tem direito à resolução do contrato se o profissional provar que a falta de conformidade é mínima.

7 - O consumidor tem o direito de recusar o pagamento de qualquer parte remanescente do preço ao profissional até que este cumpra os deveres previstos no presente decreto-lei.

8 - O disposto no número anterior não confere ao consumidor o direito à recusa de prestações que estejam em mora.

9 - O direito à resolução do contrato ou à redução proporcional do preço pode ser exercido quando a falta de conformidade tenha levado ao perecimento ou deterioração do bem por motivo não imputável ao consumidor.

10 - Os direitos previstos no presente artigo transmitem-se ao terceiro adquirente do bem a título gratuito ou oneroso.»

Deste modo sublinhado nosso, importa desde logo destacar os direitos que assistem ao consumidor, e a hierarquia em causa, seguindo de perto o preceituado pelo Mestre Carlos Filipe Costa, no artigo “ *Breve Excurso pelo regime jurídico da compra e venda de bens móveis de consumo instituído pelo Decreto-lei n.º 84/2021, de 18 de outubro*”.¹

Assim:

« o consumidor pode prevalecer-se dos direitos previstos no n.º 1 do artigo 15.º, agora sujeitos a uma hierarquia (mitigada) no seu exercício, a saber, os direitos à reposição da conformidade, através da reparação ou da substituição do bem, o direito à redução proporcional do preço e do direito à resolução do contrato – e, cumulativamente, o direito à indemnização por perdas e danos resultantes de falta culposa do cumprimento da obrigação de conformidade (artigo 12.º, n.º 1 da Lei n.º 24/96, de 31 de julho e artigo 798.º do Código Civil, presumindo-se a culpa do profissional, nos termos do n.º 1 do artigo 799.º do Código Civil) –, quando a falta de conformidade se manifestar dentro do prazo da garantia legal de conformidade de 3 anos, no caso dos bens móveis novos (ou recondicionados) – artigo 12.º, n.ºs 1 e 354.

*Note-se que «[a] “garantia” não é aqui, portanto, uma obrigação em sentido próprio. No específico domínio da CVC [compra e venda de bens de consumo], a palavra garantia (...) não exprime mais do que uma espécie de estado de prontidão jurídica do vendedor, que se prolonga pelo tempo correspondente à duração da garantia: durante esse tempo, se se manifestar alguma falta de conformidade, constituem-se, na sua esfera jurídica, posições jurídicas negativas, correspondentes a direitos de crédito (direito à reposição da conformidade) ou a direitos potestativos do consumidor (direito à redução do preço ou à resolução do contrato)».*²

E continua o artigo, com relevância para a decisão do caso em apreço que: «Encontrando-se o consumidor liberado do ónus de prova da pré-existência da falta de conformidade, ao profissional não basta a alegação e prova de que a desconformidade inexistia no momento da celebração do contrato ou no

¹ In Revista de Direito da Responsabilidade, Ano 5 -2023, p. 882 a 910.

² PAULO DUARTE, “O novo regime da compra e venda de bens de consumo: (apenas) algumas (das) diferenças entre a lei antiga e a lei nova”. **Vida Judiciária**. Setembro-outubro 2021, pp. 34-35.

momento da entrega do bem ao consumidor ou, até, que o bem funcionou normalmente durante algum tempo. (...)

Assim, em face de uma comprovada falta de conformidade que se haja manifestado no período da garantia legal de conformidade, o consumidor pode, numa primeira instância, escolher entre a reparação e a substituição do bem, a menos que o meio de reposição da conformidade escolhido seja jurídica ou factualmente impossível ou, em comparação com o outro meio, impuser ao profissional custos desproporcionados, tendo em conta todas as circunstâncias, incluindo (artigo 15.º, n.º 2):

- a) O valor que o bem teria se não se verificasse a falta de conformidade;
- b) A relevância/importância da falta de conformidade; e
- c) A possibilidade de recurso ao meio de reposição da conformidade alternativo sem inconvenientes significativos para o consumidor.»

Neste sentido e perante o que é dado como provado nos autos, a viatura tem uma falta de conformidade e o consumidor tem em garantia direito à sua reparação sem custos.

Termos em que sem mais delongas, deve ser dado diferimento total à pretensão formalizada a este tribunal, e proceder a Reclamada ao pagamento da reparação da viatura, nos termos orçamentados.

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 procedente, condenando-se a Reclamada no pedido de pagamento do valor da reparação da viatura.

Deposite e notifique.

Lisboa, 13 de março de 2026

A juiz-árbitro

Doutora Elionora Santos