

**SENTENÇA n.º 113/2026**

**Processo n.º 3893/2025**

**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, sendo que em caso de falta de conformidade o consumidor pode solicitar a resolução do negócio, devendo ser devidamente ressarcido.

2. Nos requisitos subjetivos de conformidade, de acordo com o art. 6º, do DL n.º 84/2021, apenas são conformes com o contrato de compra e venda os bens que sejam adequados a qualquer finalidade específica a que o consumidor os destine.

3. 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.

**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 03 de março 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 que pode ser consultado na íntegra nos autos que o valor atribuído à ação corresponde ao custo estimado de reparação e/ou substituição do sistema multimédia (rádio/ecrã tátil) e respetiva programação/introdução do código, com vista à reposição do estado anterior, incluindo mão de obra e IVA.

Reforça ainda que o que pretendo com a presente ação é exclusivamente a reposição do funcionamento do rádio/sistema multimédia, nos termos em que se encontrava antes da intervenção, sem quaisquer custos.

\*\*\*

A Reclamada devidamente notificada optou por apenas realizar contestação verbal na audiência onde esteve presente, alegando da inexistência de qualquer dano ou prejuízo causado pela sua intervenção realizada.

Desconhece demais considerações, mas entende não haver nexos causal entre o que está a ser reclamado, que não foi ali verificado ou produzido, cabendo a prova do que é alegado à autora.

#### **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.

A presente causa tem o valor total de **€1500** (mil e quinhentos euros).

#### **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. 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.

## **7. Da Fundamentação:**

Dos fundamentos de facto tido como factos provados e não provados na presente ação com relevância para a nossa decisão:

a. A reclamante levou a sua viatura com a matrícula 08-OI-65 à oficina da Reclamada a 02.10.2025

b. Tendo a viatura sido intervencionada para a substituição de bateria 12V

c. Nesse dia, e após a intervenção em oficina foi verificado que não era possível reativar o sistema de rádio e pelo desgaste do ecrã foi impedida a introdução do código de desbloqueio.

d. Nenhum dano ou verificação de não funcionamento foi ali verificado no dia da entrega da viatura,

e. Não há nenhuma fatura de pagamento do serviço realizado que comprove qualquer intervenção o ecrã – sistema de multimédia aqui reclamado.

f. Desconhece o tribunal se o rádio funcionava bem anteriormente por falta de prova.

g. A substituição de uma bateria não temnexo causal com o sistema multimédia,

h. A 06.10.2025 a viatura foi levantada e feita reclamação escrita.

i. Não há prova de que nesta data o sistema não esteja a funcionar, ou que haja uma avaria intermitente

j. Não há qualquer relatório técnico da marca ou outro que o comprove,

k. Não há um orçamento de qualquer reparação que tenha sido diagnosticada no sistema multimédia.

l. Que possa ser imputado uma anomalia – à data não confirmada como definitiva – com a intervenção realizada em outubro de 2025.

m. Não há qualquer registo sobre problema intermitente ou não.

Os factos provados tiveram por base os depoimentos da 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.

Sempre se esclareça quanto à produção de prova por declarações de parte, com vista ao pedido de reembolso por um serviço não realizado, sem que seja junta qualquer documentação comprovativa de tal, que estas mesmas declarações, de acordo com a jurisprudência maioritária, não podem ser a única prova a ser valorada.

É referido<sup>1</sup> que *«a prova dos factos favoráveis ao depoente e cuja prova lhe incumbe não se pode basear apenas na simples declaração dos mesmos, 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**

Do enquadramento legal sublinhe-se que entre a reclamante e a reclamada, foi celebrado um contrato de prestação de serviços para a viatura supramencionada, numa deslocação que foi feita em oficina da mesma e que está em discussão a 02.10.2025, mas sobre a qual não tem este tribunal fatura ou prova que possa sustentar a relação entre o alegadamente ocorrido no sistema multimédia /radio, e a mudança de bateria 12V.

---

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

Da matéria factual dada como provada entre a reclamante e a 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 substituição de uma bateria 12V), mediante um preço – 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.

Denote-se que se por um lado o fornecimento pelo empreiteiro de parte dos materiais necessários à execução da obra, como ocorre no caso não altera a natureza do contrato, por outro lado no âmbito da realização da obra – reparação de veículo – sejam inseridas peças novas no bem, viatura, leva a traduzir-se também na compra e venda das peças inseridas.

Acresce que este contrato misto foi celebrado entre a reclamada como sociedade comercial que é, cujo objeto se reporta à exploração de oficina de reparação de automóveis, entre outros, e a 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 à questão pessoal que envolve 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 em apreço sobre o momento em que determinada anomalia apareceu, poderia ser diagnosticada ou era do conhecimento da Reclamada, bem como o que foi ou não orçamentado para estas averiguações, e danos alegadamente sofridos, e sobre a responsabilidade que se pode aflorar sobre o prestador de um serviço para ter de reembolsar ao consumidor o valor da despesa tida com essa reparação, e outra despesa que seja considerada dependente do mesmo serviço, caso se comprove ter havido falta de conformidade.

Apenas se se comprovar que o serviço prestado não foi conforme o contratado e a lei, importa sublinhar que o consumidor tem o 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, a fatura referente à bateria terá sido paga, mas coloca-se em causa um problema na reativação/religação do sistema de multimédia, que com a perda da bateria se teria desligado e exigiu o código para religação. Mas como estava o ecrã a entidade não o conseguiu colocar e a reclamante acabou por tirar a viatura do local e ela própria resolvido posteriormente a questão do código.

É alegado que à data desta audiência o equipamento funciona ainda que de forma intermitente ou que por vezes se verifica anomalias, mas nada que esteja documentado em sede de perícia, ou análise feita por entidade oficial ou orçamento que este tribunal possa apreciar.

A mera alegação de que foi ali em outubro de 2025 que o sistema foi danificado, não pode ser comprovada apenas com o testemunho da reclamante, nem de que essa mesma reparação custe €1500 valor dado à ação.

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 crf. Art. 397.º e 762.º 1 CC.

E aqui o que fica provado foi que naquela data foi solicitada a substituição da bateria e que esse serviço foi realizado e pago. Nada mais.

Assim e perante o solicitado a este tribunal o profissional é apenas responsável pela falta de conformidade que se manifeste em garantia, nos termos dos requisitos objetivos e subjetivos suprarreferidos que se vissem cumpridos, de acordo com o art. 12.º do DL n.º 84/2021, quanto ao serviço prestado.

Em relação a danos nenhuma prova é feita que revele nexo de causalidade entre a intervenção feita, com o que é reclamado ou alegado, e não tendo tido a Reclamada uma intervenção com causa direta no reclamado, não se permite a este tribunal concluir pela responsabilidade da mesma.

Pelo que é ao consumidor que cabe o ónus de alegar e provar um 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 em teoria.

No entanto e pelo exposto, é convicção formada deste tribunal que a Reclamante ter tido uma intervenção, na bateria, e ter tido o sistema multimédia um problema, não pode levar a comprovar que a viatura sofreu um dano ou que haja culpa naquela intervenção da reclamada, nem que a mesma cometeu algum ilícito, que levem a concluir pela obrigação e responsabilidade.

Não resulta assim culpa provada, nem responsabilidade, da Reclamada, para que lhe possa ser imputado um pagamento referente a um componente que a mesma não intervencionou, e que não se comprova pericialmente ter tido intervenção, pelo que a pretensão formulada deve assim decair.

## **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 totalmente improcedente, absolvendo-se a Reclamada do pedido.**

Deposite e notifique.

Lisboa, 23 de março de 2026

A juiz-árbitro

Doutora Elionora Santos