

Processo n.º 3914/2025

Sentença n.º129/2026

1. PARTES

Reclamante: ---, devidamente identificada nos autos;

Reclamada: --- devidamente identificada nos autos, representada pelo seu mandatário Dr. ---;

2. SUMÁRIO

I. Ao abrigo do artigo 405.º, n.º 1 do CC, “[d]entro dos limites da lei, as partes têm a faculdade de fixar livremente o conteúdo dos contratos, celebrar contratos diferentes dos previstos neste código ou incluir nestes as cláusulas que lhes aprovover”;

II. As partes vinculam-se aos termos que lhes pareceram como mais convenientes para a regulação dos seus interesses, aceitando o conteúdo contratual (artigo 232.º CC) e ficando adstritas ao negócio jurídico celebrado (artigo 406.º CC), devendo cumprir o mesmo pontualmente e de acordo com o princípio da boa-fé;

III. Estando o Reclamante a invocar a responsabilidade civil contratual da Reclamada, temos como requisitos cumulativos o facto voluntário, a ilicitude, a culpa, o dano e o nexo de causalidade, de acordo com o disposto nos artigos 799.º e ss. do CC;

IV. A não verificação de um dos requisitos da responsabilidade civil impede que emergja a obrigação de indemnizar.

3. OBJETO DO LITÍGIO

Alega o Reclamante, em síntese, que adquiriu um veículo usado ao Concessionário -----, com a matrícula ---, marca --, na data de 21.11.2022. Neste contexto, alega que no dia 12.08.2025, necessitou dos serviços de assistência --- ao abrigo do contrato de assistência em viagem, em virtude de avaria do veículo. Sucede, porém, que sustenta não terem sido

prestados os serviços de acordo com os termos contratualmente previstos, desde logo porque ficou mais de 24 horas sem acesso a um reboque. Por outro lado, alega que durante mais de uma semana os procedimentos não correram normalmente, o que arruinou a sua semana de férias, designadamente porque não lhe foi disponibilizada uma viatura de substituição assim que verificaram que a reparação não poderia ser feita em duas horas.

Ademais, alega que a viatura de substituição apenas foi concedida depois de uma forte insistência e desgaste da sua parte e só a partir do quarto dia de contacto. Não obstante, entende que a atribuição de cinco dias (contratualmente previstos) e dois dias extra por parte da --- se manifestaram insuficientes.

Por outro lado, alega que a reparação da bomba de combustível foi mais demorada que o normal e que após a sua conclusão identificaram um outro problema, que gerou a necessidade de encomendar mais uma peça. Finalmente, frisa a existência de um *recall* da marca relacionado com a bomba de combustível para o qual não foi contactado.

Face ao exposto, peticiona a condenação da Reclamada numa indemnização de 3.300 € (três mil e trezentos euros), os quais decompõe do seguinte modo: privação de uso da viatura (por catorze dias úteis e fins de semana) – 700 €, lucros cessantes e perda de gozo das férias (11 dias de férias perdidas) – 600 €, danos morais e emocionais (stress, ansiedade, frustração e cansaço) – 700 €, falhas contratuais e má prestação de serviço (promessas não cumpridas, atrasos, falta de coordenação, mau atendimento) – 300 € e exposição a risco grave devido ao *recall* não comunicado: 500 €.

A Reclamada, por seu turno, impugna a pretensão do Reclamante, sustentando o seguinte: estamos perante uma garantia voluntária e como tal deve ser considerada dentro dos termos contratuais acordados pelas partes. Assim, devem ser tidas em consideração as exclusões previstas nas pp. 15 e 16 do passaporte do veículo, estabelecendo-se nesta sede que a Reclamada não responde por danos indiretos e infortúnios, apenas cobre avarias (mão de obra e peças) e não contempla direito por privação do uso e lucros cessantes.

Por outro lado, e sem prescindir que o serviço de assistência apresentou falhas, entende que providenciou uma viatura de substituição ao Reclamante até ao final da reparação e solicitou a maior brevidade possível na reparação.

Finalmente, e quanto ao *recall* alega o seguinte: (i) sustenta que não estamos perante uma campanha tendente a expurgar uma desconformidade do veículo, mas tão-somente com vista a promover a melhoria do mesmo e (ii) o Reclamante não foi chamado para a ação de melhoria porque a peça objeto de reparação foi exatamente a que estava abrangida no *recall*. Face ao exposto, entende que o Reclamante foi plenamente compensado e peticionam a sua absolvição do pedido.

Não foi possível conciliar a posição das partes.

4. FUNDAMENTAÇÃO

4.1. DE FACTO

4.1.1. Factos provados

Da discussão da causa, bem como da documentação junta aos autos, resultaram provados, com interesse para a causa, os seguintes factos:

- a) A Reclamada dedica-se à atividade de importação e comércio de automóveis ligeiros, peças e acessórios, prestação de serviços de manutenção e reparação automóvel;
- b) O Reclamante adquiriu à sociedade comercial ----, com a matrícula ---, marca ---, na data de 06.11.2024;
- c) No dia 12.08.2025, o Reclamante solicitou os serviços de assistência --- ao abrigo do contrato de assistência em viagem, em virtude de uma avaria do veículo;
- d) O Reclamante ficou mais de 24 horas sem acesso a um reboque;
- e) Foi a seguradora do Reclamante que transportou a viatura para a oficina da Reclamada;
- f) A viatura entrou na oficina da Reclamada no dia 22.08.2025;
- g) Os trabalhos iniciaram no dia 25.08.2025;

- h) A viatura não dava sinal;
- i) A previsão de entrega era de 29.08.2025;
- j) Foi disponibilizada uma viatura de substituição no dia 22.08.2025, mas o Reclamante declarou pretender levantar a mesma no dia 25.08.2025 (segunda-feira);
- k) Foi disponibilizada viatura ao Reclamante por cinco dias contratualmente previstos e mais dois dias a título de cortesia comercial (de 25.08.2025 a 31.08.2025);
- l) Contratualmente está prevista a atribuição de veículo de substituição por cinco dias;
- m) Na data de 02.09.2025, a viatura ficou a aguardar a chegada do suporte da bomba de combustível, com previsão de entrega para dia 16.09.2025;
- n) A Reclamada pediu celeridade na reparação;
- o) A peça do veículo que avariou era a incluída na recall;
- p) A peça não oferecia qualquer risco para a vida dos ocupantes do veículo;
- q) No dia 30.09.2025, a Reclamada iniciou o chamamento para o recall para a substituição da bomba de combustível e conjunto de tubos;
- r) No dia 03.09.2025 foi entregue nova viatura ao Reclamante através do contrato de locação n.º 13102, sem quaisquer custos para o Reclamante;
- s) A viatura foi devolvida no dia 18.09.2025, pelas 21h15, a qual permaneceu consigo até ao final da reparação;
- t) A viatura foi entregue ao Reclamante com 11.890 km e devolvida com 12.531 km;
- u) O custo diário de aluguer da viatura foi de 37,80 € (trinta e sete euros e oitenta cêntimos) e não foi suportado pelo Reclamante;
- v) No e-mail enviado na data de 20.08.2025, para o destinatário [---](#), o Reclamante afirmou que seria uma solução aceitável a “disponibilização de viatura de substituição até à conclusão da reparação” ou prioridade na reparação, reduzindo o tempo de reparação e garantindo sempre a cobertura com viatura de cortesia.

4.1.2. Factos não provados

Da discussão da causa, bem como da documentação junta aos autos, resultaram como não provados, com interesse para a causa, os seguintes factos:

- a) Que o Reclamante estivesse de férias;
- b) Que tenha sofrido stress, ansiedade, frustração e / ou cansaço.

4.1.3. Motivação

A convicção do Tribunal quanto à matéria de facto fundou-se no conjunto de documentos juntos aos autos, bem como na prova produzida na audiência de discussão e julgamento. A análise da prova produzida junto do Tribunal foi realizada pelo mesmo à luz das regras da repartição do ónus da prova, recorrendo a juízos de normalidade e de experiência.

Foi ainda considerado o testemunho oferecido por ---, arrolada pela Reclamada e que indicou ao Tribunal as diligências internas que foram realizadas com vista à resolução célere do problema mecânico da viatura do Reclamante.

De acordo com as regras gerais do ónus da prova estabelecidas no artigo 342.º, n.º 1 do Código Civil (CC), “[à]quele que invocar um direito cabe fazer a prova dos factos constitutivos do direito alegado”. Por outro lado, o ónus de prova dos factos impeditivos, modificativos ou extintivos do direito invocado compete à parte contra quem esse direito é invocado (cf. artigo 342.º, n.º 2 CC).

Os factos considerados provados resultam como tal integralmente da prova documental junta aos autos e das declarações das partes em sede de audiência, tendo permanecido qualquer dúvida sobre a verificação dos mesmos. Aliás, a divergência das partes não respeita à verificação dos factos, mas quanto a saber se as medidas compensatórias tomadas pela Reclamada foram ou não suficientes.

Quanto aos factos não provados a) e b), os mesmos são constitutivos do direito alegado pelo Reclamante, porém não foram juntos aos autos elementos probatórios que os

demonstrem: não basta alegar que estava de férias, sendo necessário dotar o Tribunal dos elementos necessários para demonstrar a verificação concreta do facto, o que não sucedeu nos presentes autos.

No que concerne ao facto não provado b), não resultou dos autos – não tendo nenhum meio de prova sido junto nesse sentido – que o Reclamante tenha passado uma situação que ultrapasse os meros incómodos resultantes de uma situação que causa o transtorno inerente à própria existência em sociedade.

Pelo exposto, assim fundou o Tribunal a sua convicção quanto à matéria considerada como provada e não provada.

4.2. DE DIREITO

*

O Tribunal é competente para a resolução do presente litígio, ao abrigo do artigo 14.º, n.º2 da Lei de Defesa do Consumidor (Lei n.º 24/96, de 31 de julho), segundo o qual “os conflitos de consumo de reduzido valor económico estão sujeitos a arbitragem necessária ou mediação quando, por opção expressa dos consumidores, sejam submetidos à apreciação de tribunal arbitral adstrito aos centros de arbitragem de conflitos de consumo legalmente autorizados”, bem como ao abrigo dos artigos 4.º e 5.º do Regulamento Harmonizado para todos os Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo.

As partes têm personalidade e capacidade judiciárias.

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

*

O Reclamante adquiriu à sociedade comercial --- (concessionário autorizado da Reclamada), um veículo automóvel (doravante veículo) com a matrícula ---, marca ---, na data de 06.11.2024. A compra e venda para consumo é regulada pelo Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro pois o negócio jurídico – compra e venda – de onde resulta o litígio foi celebrado após a entrada em vigor deste diploma. A empresa vendedora é, conforme

resulta do conhecimento público, uma sociedade comercial que se dedica à comercialização de veículos e o Reclamante adquiriu o mesmo para um uso pessoal, pelo que nos encontramos perante uma relação de consumo, na modalidade de compra e venda para consumo (cf. als. g) e o) do artigo 2.º do Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro.

De acordo com o disposto no referido Decreto-Lei, o vendedor (e, neste contexto, também o produtor) tem o dever de entregar ao consumidor bens que sejam conformes com o contrato de compra e venda (v. artigo 5.º do referido Decreto-Lei n.º 84/2021). Atendendo ao disposto no mencionado preceito legal, entendem-se por conformes os bens que cumpram os requisitos estabelecidos nos artigos 6.º a 9.º do referido Decreto-Lei.

Segundo o artigo 7.º, n.º 1, al. d) do Decreto-Lei n.º 84/2021, os bens objeto do contrato de compra e venda para consumo devem “[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” (destaque nosso). Neste sentido, dispõe o artigo 12.º, n.º 1 do Decreto-Lei n.º 84/2021, que o “profissional é responsável por qualquer falta de conformidade que se manifeste no prazo de três anos a contar da entrega do bem”.

Tendo verificado uma avaria na bomba de combustível, a Reclamada cumpriu com os deveres que lhe são legalmente impostos ao abrigo do Decreto-Lei n.º 84/2021 e, nos termos combinados dos artigos 15.º e 16.º do mesmo diploma. Neste contexto, sempre se diga que o fez dentro do prazo máximo do artigo 18.º, n.º 3 do Decreto-Lei n.º 84/2021.

Assim sendo, o que o Reclamante vem peticionar não se prende com qualquer direito ao abrigo do regime que regula a compra e venda para consumo, mas, outrossim, com fundamento na responsabilidade contratual da Reclamada em virtude de uma garantia contratual, nomeadamente onde se prevê a atribuição de um veículo de substituição.

Estando o Reclamante a invocar o regime da responsabilidade civil da Reclamada, temos como requisitos cumulativos o facto voluntário, a ilicitude, a culpa, o dano e o nexo de causalidade, de acordo com o disposto nos artigos 799.º e ss. do CC.

O facto lesivo seria consubstanciado pela combinação de duas omissões: o não ter sido enviado o reboque e demora que daí resultou, aliada à não atribuição imediata da viatura de cortesia, conforme estipulado na garantia voluntária de sete anos atribuída pela Reclamada (produtor) ao veículo. Efetivamente, a Reclamada violou os seus termos contratuais, não tendo disponibilizado a viatura de reboque para transportar o veículo desde o local em que se verificou a avaria até à sua oficina para proceder à reparação, nem providenciando a viatura de substituição.

No que concerne à ilicitude, esta reside na desconformidade entre a prestação que era devida pelo devedor (a Reclamada) e aquela que foi efetivamente realizada ou praticada, sem que exista uma qualquer causa de justificação da ilicitude: deveria ter enviado o reboque para transportar o veículo desde o local em que se verificou a avaria até à sua oficina para proceder à reparação, bem como assegurado a disponibilização do veículo de substituição de forma imediata. Contudo, estava obrigado a fazê-lo dentro dos limites contratuais, ou seja, por cinco dias. Contudo, não foi esta a realidade dos factos, pelo que a ilicitude se tem por verificada.

Por outro lado, a culpa está presumida (cf. artigo 799.º, n.º 2 CC), cabendo, portanto, à Reclamada demonstrar que agiu sem culpa (quanto à apreciação da culpa, cf. artigo 487.º, n.º 2 CC). Contudo, a mesma não logrou ilidir a presunção.

Resta, por fim, analisar os danos e o nexo de causalidade. No que concerne a danos patrimoniais, e atendendo à prova produzida, não restam dúvidas quanto à privação do veículo por dois ou três dias, ligado por um nexo de causalidade (artigo 563.º CC) a um facto,

ilícito, culposo da Reclamada. Esclareça-se este ponto: ao contrário do que o Reclamante alega, a Reclamada não originou a demora no transporte do veículo, sendo tal facto imputável à seguradora. Por outro lado, foi o Reclamante que expressou vontade de ter o veículo de substituição a partir de dia 25.08.2025 e não logo a partir de dia 22.08.2025. portanto, a privação do uso não repouso única e exclusivamente numa conduta da Reclamada.

Ademais, o passaporte do veículo apenas prevê a atribuição de veículo de substituição por cinco dias. Estes foram os termos contratuais a que as partes se vincularam. Ao abrigo do artigo 405.º, n.º 1 do CC, “[d]entro dos limites da lei, as partes têm a faculdade de fixar livremente o conteúdo dos contratos, celebrar contratos diferentes dos previstos neste código ou incluir nestes as cláusulas que lhes aprouver”. As partes vinculam-se aos termos que lhes pareceram como mais convenientes para a regulação dos seus interesses, aceitando o conteúdo contratual (artigo 232.º CC) e ficando adstritas ao negócio jurídico celebrado (artigo 406.º CC), devendo cumprir o mesmo pontualmente e de acordo com o princípio da boa-fé. Por conseguinte, se o contrato previa cinco dias, seria exatamente esse o número de dias a que a Reclamada estava obrigada.

Por conseguinte, determina o artigo 562.º CC, que quem “estiver obrigado a reparar um dano deve reconstituir a situação que existiria, se não se tivesse verificado o evento que obriga à reparação”. Deste modo, deve concluir-se que a Reclamada já compensou o Reclamante por qualquer privação do uso: teve acesso a sete dias de viatura de substituição (sendo dois deles originados por cortesia comercial) e posteriormente teve uma viatura de substituição de 03.09.2025 a 18.09.2025, a qual permaneceu consigo até ao final da reparação sem qualquer custo. Por conseguinte, os danos materiais sofridos pelo Reclamante foram integralmente tutelados.

Quanto a danos não patrimoniais sofridos pelo Reclamante. Os danos não patrimoniais são tutelados, em sede de responsabilidade civil, no artigo 496.º do Código Civil, onde se dispõe no seu n.º 1 que “[n]a fixação da indemnização deve atender-se aos danos não patrimoniais que, pela sua gravidade, mereçam a tutela do direito”. Neste sentido, o critério geral do artigo 496.º, n.º 1, do CC assenta na tutela dos “danos não patrimoniais que, pela sua gravidade, mereçam a tutela do direito”. A apreciação dos danos deve guiar-se a apreciação dos mesmos pelas regras gerais de apreciação do ónus da prova constantes do artigo 342.º, n.º 1 do CC, nos termos do qual “[à]quele que invocar um direito cabe fazer a prova dos factos constitutivos do direito alegado”. Com efeito, o ónus de alegar não se confunde com o de provar e não foi o Tribunal dotado dos meios de prova que lhe permitissem fundar a sua conclusão quanto à existência destes danos.

Sucedem, porém, que o Reclamante não demonstrou perante o Tribunal que tenha sofrido, até à data, quaisquer danos dessa natureza. Com efeito, e tal como tem sido entendido pela jurisprudência dos tribunais superiores, o mero incómodo não configura um dano não patrimonial.

Finalmente, a recall: a difusão da chamada de proprietários para a melhoria técnica do veículo foi posterior à reparação operada no veículo do requerente e que incidiu precisamente sobre o objeto daquela ação. Por conseguinte, e tendo sido feita a substituição, não foi o Reclamante chamado para operar a melhoria por já ter sido efetuada. Para além do mais, e como ficou provado, não correu qualquer risco que se traduza num dano e fundamente a aplicação do valor peticionado.

5. DECISÃO

Pelo exposto, julga-se totalmente improcedente, por não provada, a presente reclamação absolvendo-se a Reclamada do pedido.

6. VALOR DA CAUSA

Fixa-se à ação, para os devidos efeitos, o valor de 3.300 € (três mil e trezentos euros), que corresponde ao valor indicado pelo Reclamante e que não mereceu oposição da Reclamada. Sem custas adicionais.

Notifique, com cópia.

Lisboa, 27 de março de 2026.

A Juiz Árbitro

(Daniela Mirante)