

Processo n.º 3663/2025

Sentença n.º 148/2026

1. PARTES

Reclamante: ----, devidamente identificada nos autos;

Reclamada: ----. devidamente identificada nos autos, representada pela sua mandatária Dra. ---, conforme procuração junta aos autos.

2. SUMÁRIO

I. Nos termos do artigo 3.º, al. a) da Lei n.º 24/96, de 31 de julho, o consumidor tem direito à qualidade dos bens e serviços e de acordo com o artigo 4.º da mesma lei o consumidor tem direito à qualidade dos bens e serviços;

II. A empreitada é regulada pelo regime constante dos artigos 1207.º e ss. do CC, sendo aplicável o regime do Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro “[a]os bens fornecidos no âmbito de um contrato de empreitada ou de outra prestação de serviços”, conforme se dispõe no artigo 3.º, n.º 1, al. b) do referido diploma;

III. A prova dos factos constitutivos do direito cabe àquele que o alega, nos termos do artigo 342.º, n.º 1 CC.

3. OBJETO DO LITÍGIO

Alega a Reclamante, em síntese, que contratou com a Reclamada um serviço para fazer a análise e respetiva reparação no seu veículo, com o custo de 298 € (duzentos e noventa e oito euros). Contudo, alega que a mesma foi mal conseguida, na medida em que suportou o custo de um serviço que não surtiu o resultado esperado.

Com efeito, alega a Reclamante que foi informada que a duração do serviço seria de duas horas, quando na verdade acabou por durar quatro horas. Por outro lado, alega que o problema identificado não ficou reparado, motivo pelo qual peticiona a condenação da Reclamada na devolução do montante de 298 € (duzentos e noventa e oito euros).

A Reclamada, por seu turno, defende-se por impugnação. Em primeiro lugar, confirma que a viatura entrou nas suas instalações no dia 22.07.2025, tendo sido identificada uma ficha e cablagem partidas. Neste contexto, agendaram uma nova data, dia 12.08.2025, com vista a fazer a reparação dessa cablagem e da ficha e prosseguirem o diagnóstico. Após a realização da reparação daqueles dois componentes, a Reclamada continuou o diagnóstico e verificou que o módulo do airbag tinha de ser substituído. Sucede, porém, que alega que o produtor não tem essa peça já disponível, pelo que não pode promover a reparação. Assim sendo, procedeu ao *reset* do sistema para apagar a luz do airbag, mas alega que alertou a Reclamante em como a mesma iria regressar. Face ao exposto, entende que a cobrança do valor é lícita e devida, na medida em que corresponde ao trabalho efetivamente desenvolvido na viatura da Reclamante. Peticiona a sua absolvição do pedido. Pese embora os esforços desenvolvidos em sede de conciliação, não foi possível conciliar a posição das partes, obtendo acordo.

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 é uma sociedade comercial que se dedica de forma profissional, entre outros, à reparação de viaturas automóveis;
- b) A Reclamante contratou com a Reclamada um serviço para fazer a análise e respetiva reparação no seu veículo, com o custo de 298 € (duzentos e noventa e oito euros);
- c) A viatura da Reclamante é usada e já está na sua propriedade há 15 anos;
- d) A viatura da Reclamante indicava a luz do airbag acesa no quadrante;

- e) A duração estimada do serviço foi de duas horas;
- f) A duração real foi de quatro horas;
- g) Foi necessário fazer desmontagem de componentes do veículo (interior do mesmo junto à zona do airbag) para analisar o mesmo;
- h) Foram identificadas uma ficha e cablagem partidas no veículo da Reclamante;
- i) A Reclamante foi informada dos trabalhos necessários e autorizou a reparação;
- j) Na data de 12.08.2025, foi feita a reparação desses componentes e o custo do serviço foi de 298 € (duzentos e noventa e oito euros);
- k) O custo de 298 € (duzentos e noventa e oito euros) refere-se somente aos trabalhos realizados (mão de obra) para reparar a ficha e a cablagem;
- l) O veículo, depois da reparação, foi novamente ligado à máquina para se realizar um novo diagnóstico;
- m) Foi verificado que o módulo do airbag tinha de ser substituído;
- n) Em virtude da idade do carro, a Ford (produtor) já não fabrica esse componente;
- o) A Reclamada reiniciou o sistema do veículo para apagar a luz de erro do airbag, sendo esta uma solução temporária que faz desaparecer a luz do quadrante durante algum tempo;
- p) A Reclamada informou a Reclamante da natureza temporária da solução e em como o problema iria regressar;
- q) Na fatura-recibo emitida consta a informação “foram feito os diagnósticos e é necessário fazer a subst do modulo de airbag que se encontra fora de produção foi feita a reparação luz vai apagada – não damos garantia do serviço uma vez que a mesma pode voltar a acender por não subst o modulo de airbag” [sic].

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 as informações prévias ao diagnóstico tenham carácter vinculativo;
- b) Que tenha sido prometida uma solução definitiva à Reclamante;
- c) Que a Reclamada não tenha cumprido o que contratualmente se obrigou a fazer.

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. Neste contexto, foram consideradas as declarações da Reclamante e da testemunha arrolada pela mesma, Fábio José dos Santos Mendes, o qual esclareceu que acompanhou a sua mãe (Reclamante) no dia em que a mesma se dirigiu à oficina da Reclamada. Esclareceu o tribunal em como a mãe se dirigiu à oficina por causa da luz do airbag e que, nessa sede, não souberam informar qual seria o tempo ou o custo exato da reparação. Mais esclareceu que foram alertados que a peça do airbag já não era produzida, mas não soube situar cronologicamente essa informação.

Por outro lado, foram ouvidas as testemunhas arroladas pela Reclamada: Francisco Leitão e Célia Cabral, as quais esclareceram o tribunal sobre os procedimentos internos seguidos e sobre quais os trabalhos realizados no veículo da Reclamada. Ambas as testemunhas explicaram ao tribunal a cronologia dos factos e que o valor cobrado se reporta somente à reparação da ficha e cablagem partidas.

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.

Neste contexto, os factos provados resultaram como tal essencialmente com base nos documentos juntos aos autos pelas partes e também atendendo às declarações de parte. A prova testemunhal permitiu ao Tribunal compreender com maior clareza quais as intervenções técnicas desenvolvidas no veículo da Reclamante a nível dos trabalhos feitos

pela Reclamada (reparação da cablagem e ficha partidas), mas também no facto de ter sido a Reclamante elucidada sobre as tarefas que iam ser executadas.

No que concerne aos factos não provados, deve considerar-se igualmente o princípio geral relativo à produção de prova, consagrado no artigo 342.º, n.º 1 do CC¹, “[à]quele que invocar um direito cabe fazer a prova dos factos constitutivos do direito alegado” e no artigo 342.º, n.º 2 onde se dispõe que “[a] prova dos factos impeditivos, modificativos ou extintivos do direito invocado compete àquele contra quem a invocação é feita”.

Quanto ao facto não provado a), e neste contexto, a Reclamada demonstrou, com as suas testemunhas, que as informações prévias ao diagnóstico têm – pela sua própria natureza – um carácter não vinculativo, pois só analisando o veículo com detalhe se pode concluir pela existência de uma avaria e pela natureza da mesma.

Quanto ao facto não provado b), por outro lado, esta conclusão também demonstra que não pode ter prometida uma solução definitiva à Reclamante: só depois da análise do veículo, a qual se desenvolveu em dois momentos e que necessitou que primeiro fossem reparados aqueles dois elementos para depois identificar o que estava em falta, foi possível concluir pela existência de um problema no airbag. Deste modo, não pôde ser oferecida uma solução definitiva sem antes ser analisado.

Quanto ao facto não provado c), demonstrou a Reclamada ter reparado as componentes que eram suscetíveis de reparação e ter cumprido com o que se obrigou contratualmente. Finalmente sempre se esclareça o seguinte: o Tribunal tem liberdade na apreciação da prova, mas isso não se confunde com discricionariedade. Conforme já se decidiu em jurisprudência de tribunais superiores, “[o] julgador é livre, ao apreciar as provas, embora tal apreciação seja “vinculada aos princípios em que se consubstancia o direito probatório e às normas da experiência comum, da lógica, regras de natureza científica que se devem incluir no âmbito do direito probatório”². Atendendo a todos os elementos juntos aos autos

¹ CC – Código Civil.

² Cf. acórdão do Tribunal da Relação de Coimbra, de 01.10.2008, processo n.º 3/07.4GAVGS.C2, relator Desembargador Simões Raposo.

e aos esclarecimentos prestados, não pode o Tribunal considerar como provados os factos acima apresentados.

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

4.2. 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), 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 e são legítimas.

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

*

Entre o Reclamante e a Reclamada foi celebrado um contrato de empreitada (a o diagnóstico e respetiva reparação) do veículo propriedade da Reclamante. Na atualidade, a compra e venda para consumo (regime extensível à empreitada para consumo nos termos do artigo 3.º, n.º al. b) do pelo Decreto-Lei n.º 84/2021) é regulada pelo Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro, pelo que é este o regime jurídico aplicável ao litígio submetido à apreciação do Tribunal.

A Reclamada é uma sociedade comercial e a Reclamante celebrou o contrato para uma utilização não profissional (a correção da luz do airbag que estava acesa no seu quadrante), pelo que nos encontramos perante uma relação de consumo, na modalidade de empreitada

para consumo. A este respeito, sempre se acrescente que mesmo que o veículo fosse utilizado para deslocações entre o domicílio da Reclamante e o seu local de trabalho, estamos perante um bem com um uso misto, no âmbito do qual predomina a sua utilização para fins não profissionais (cf. artigo 49.º do Decreto-Lei). As definições de consumidor e profissional, para efeitos da aplicação do regime jurídico da compra e venda para consumo, podem ser encontradas, respetivamente, nas als. g) e o) do artigo 2.º do Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro.

Atendendo ao pedido deduzido pela Reclamante, que baliza a cognição do Tribunal, estamos perante a invocação de um alegado incumprimento contratual pela Reclamada, que se pretendia respaldar no incumprimento do contrato de empreitada. Alega a Reclamante que contratualizou um serviço que não foi devidamente prestado pela Reclamada, de modo a solucionar o problema existente no airbag e que, inclusivamente, havia reparado algo que não tinha sido solicitado. Contudo, não assiste razão à Reclamante.

Tal como resulta da matéria de facto, a Reclamante contactou a Reclamada após identificar a luz do quadrante acesa e solicitou que fosse identificada a sua origem e reparada. Naturalmente, a Reclamada teceu considerações prévias sobre possíveis anomalias no sistema que poderiam causar o acendimento daquela luz, mas daí não se extrai que tenha tomado uma posição firme e definitiva sobre qual o problema. Somente após o diagnóstico se pode concluir com certeza por qual o problema que se verifica no veículo, pelo que qualquer tempo estimado de intervenção é precisamente uma estimativa e não uma assunção fixa e imutável.

Face ao exposto, a Reclamada cumpriu a obrigação que sobre si impendia nos termos do artigo 397.º do Código Civil, tendo realizado o primeiro diagnóstico e identificado a cablagem e ficha partidas. Na segunda deslocação do veículo, e após essa reparação, foi realizado novo diagnóstico, no âmbito se identificou o problema com o módulo do airbag. Note-se que somente com a primeira reparação foi possível chegar à conclusão da anomalia

existente no módulo do airbag: sem corrigir aqueles dois problemas, não poderia a Reclamada concluir que aquele componente estava afetado por um qualquer mau funcionamento. Ademais, e como ficou provado que é prática da oficina, ficou provado que a Reclamante autorizou a reparação. Nestes termos, a Reclamada cumpriu integralmente as obrigações contratuais a seu cargo.

Por outro lado, ficou provado que o valor cobrado corresponde às tarefas de diagnóstico realizadas pela Reclamada e que se desenvolveram em dois dias distintos, as quais envolveram mão de obra, a qual tem, necessariamente, um custo. Estamos perante a atividade que a Reclamada desenvolve de forma profissional e que corresponde ao seu objeto social.

Quanto à luz ter regressado, importa decidir o seguinte: as reparações mecânicas surgem no processo encadeado entre si. Efetivamente havia a necessidade de reparar a cablagem e a ficha partidas, as quais ficaram em boa condição depois da intervenção da Reclamada. Esta intervenção correspondeu à correção de parte do problema que o airbag apresentava. A correção remanescente está fora do alcance da Reclamada, dado que o próprio produtor já não disponibiliza o componente em causa. Esta informação foi transmitida à Reclamante e consta da fatura-recibo que lhe foi entregue.

5. DECISÃO

Pelo exposto, julga-se totalmente improcedente a presente reclamação, por não provada, e, em consequência, absolve-se a Reclamada do pedido.

6. DECISÃO

Fixa-se à ação, para os devidos efeitos, o valor 280 € (duzentos e oitenta euros), que corresponde ao valor da reparação suportada pela Reclamante e que não mereceu oposição da Reclamada.

Sem custas adicionais.

Notifique, com cópia.

Lisboa, 13 de abril de 2026.

A Juiz Árbitro

(Daniela Mirante)