

Processo nº 3919/2025

Sentença n.º 159/2026

SUMÁRIO:

1. A entrega de uma chave de um automóvel sem o chip necessário para o arranque do veículo constitui uma desconformidade.
2. Não concorre culposamente para os danos, o comportamento do consumidor que, perante a imobilização do veículo, não associa de imediato o problema à chave copiada.

1. PARTES

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

Reclamada: ---- devidamente identificada nos autos.

2. OBJETO DO LITÍGIO

A reclamante pede uma indemnização no valor de 385,11 €, referente ao valor da reparação da viatura.

3. AUDIÊNCIA DE JULGAMENTO

Em 4/3/2026, realizou-se audiência de julgamento. Não tendo sido possível conciliação, foram ouvidas as partes e as seguintes testemunhas:

- ---- – mecânico;
- --- – namorado da reclamante.

4. ALTERAÇÃO DO OBJETO DO LITÍGIO

Após a audiência veio a reclamante solicitar a alteração do pedido, no seguinte sentido:

Aumento do pedido de indemnização para 481,62 €, somando ao valor do mecânico o valor das deslocações relacionadas com a situação, o valor do processo no CACCL e o valor pelo tempo perdido.

Nos termos do artigo 33.º, n.º 3, da Lei da Arbitragem Voluntária (LAV), “salvo convenção das partes em contrário, qualquer delas pode, no decurso do processo arbitral, modificar ou completar a sua petição ou a sua contestação, a menos que o tribunal arbitral entenda não dever admitir tal alteração em razão do atraso com que é formulada, sem que para este haja justificação bastante”.

No caso concreto, todas as despesas que a reclamante pede já podiam ser antecipadas no momento em que foi iniciado o processo arbitral, pelo que não há justificação para a alteração do pedido já depois da audiência.

A exceção será o valor do próprio processo arbitral, uma vez que o tribunal pode pronunciar-se sobre essa questão mesmo sem o pedido da parte, nos termos do artigo 42.º, n.º 5, da LAV.

5. FUNDAMENTAÇÃO

5.1. DE FACTO

As partes estão de acordo quanto ao facto de ter sido celebrado entre si um contrato para cópia de uma chave do automóvel da reclamante, no dia 1/9/2025.

Quando a reclamante chegou ao carro com a nova chave, este não ligou. Para prova desse facto, o tribunal valorou o depoimento de ambas as testemunhas. ---- relatou estar com a reclamante nesse momento. Explicou também que, na altura, não fizeram a associação do problema à chave, uma vez que aparentava ser um problema mecânico. O mecânico Hugo Silveira também relatou que a reclamante lhe ligou, dizendo que estava no shopping e que o carro não ligava.

O automóvel foi de reboque para a oficina, conforme é demonstrado pelo documento do reboque junto aos autos.

O mecânico relatou, num depoimento que o tribunal considerou credível, que ligaram o carro à máquina de diagnóstico, mas que esta não foi conclusiva. Acharam por isso que

poderia ser da cambota, pelo que substituíram o captor de ponto da cambota, sem sucesso. Só depois disso é que a reclamante terá referido a chave. Aí o mecânico abriu a chave e constatou que não tinha sido colocado o chip na nova chave. Então, clonou o chip a partir da chave de substituição e o automóvel voltou a funcionar.

A reclamante pagou o valor de 385,11 € pela intervenção da oficina, conforme fatura junta aos autos.

A reclamada não negou que o chip não foi colocado. A sua defesa foi no sentido de que a reclamante deveria ter-se dirigido à loja assim que se apercebeu do problema e que aí teriam reparado a chave. Quanto a este ponto, a reclamante alegou que não o fez porque não lhe ocorreu que o problema do carro poderia estar ligado à chave. Esta posição foi secundada pelas testemunhas.

A reclamante pagou 20 € pelo processo no CACCL.

5.2. DE DIREITO

O Tribunal é competente para a resolução do presente litígio, ao abrigo do artigo 14.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 do Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa (CACCL).

As partes têm personalidade e capacidade judiciárias e são legítimas.

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

**

Entre as partes foi celebrado, no dia 1 de setembro de 2025, um contrato mediante o qual a reclamada se obrigou, mediante retribuição, a proceder à cópia de uma chave do automóvel da reclamante. Estando em causa um contrato celebrado entre um profissional e uma consumidora, e destinando-se a chave (e o automóvel) a uso não profissional, o

contrato deve ser qualificado como de empreitada de consumo, sendo-lhe aplicável o regime especial do Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro.

Nos termos do DL 84/2021, o profissional encontra-se vinculado a entregar ao consumidor um bem (ou a realizar uma prestação) conforme com o contrato, respondendo por falta de conformidade quando o resultado da sua prestação não apresenta as qualidades e aptidões funcionalmente pressupostas pelo contrato. No caso, resultou provado que a nova chave fornecida pela reclamada não continha o chip necessário ao reconhecimento eletrónico do veículo, razão pela qual o automóvel não ligou quando a reclamante tentou utilizá-lo. Tal circunstância traduz uma situação de desconformidade, já que a chave entregue não era apta a desempenhar a função que constituía o objeto do contrato, isto é, permitir o arranque e a utilização normal do veículo.

A reclamada não contestou, em substância, este ponto essencial, tendo antes sustentado que, logo que a reclamante se apercebeu do problema, deveria ter regressado à loja, onde a situação teria sido prontamente resolvida. Esta argumentação não procede.

Desde logo, a desconformidade da prestação ficou consumada no momento em que foi entregue à reclamante uma chave incompleta e inapta ao uso contratado. A circunstância de a situação poder ser posteriormente corrigida pela reclamada não elimina o incumprimento já verificado, nem afasta a responsabilidade pelos prejuízos que desse incumprimento resultaram. Perante a desconformidade, aplica-se o regime geral da responsabilidade contratual: nos termos do artigo 798.º do Código Civil, o devedor que falte culposamente ao cumprimento da obrigação responde pelos prejuízos causados ao credor, presumindo-se a culpa nos termos do artigo 799.º, n.º 1, do mesmo Código.

Não se vê fundamento para imputar à reclamante qualquer culpa relevante na produção ou agravamento dos danos. A eventual redução ou exclusão da indemnização com fundamento em facto do lesado pressupõe, nos termos do artigo 570.º, n.º 1, do Código Civil, que este tenha adotado uma conduta culposa que haja concorrido causalmente para a produção ou agravamento dos prejuízos. A aplicação deste preceito exige dois pressupostos cumulativos: por um lado, uma conduta do lesado causalmente relevante e, por outro lado, que essa conduta seja censurável à luz do padrão da diligência exigível.

Ora, perante a factualidade provada, não era objetivamente exigível à reclamante que, ao verificar que o veículo não ligava, concluísse de imediato que a causa residia na chave

acabada de copiar e, mais especificamente, na falta de colocação do respetivo chip. Pelo contrário, resultou demonstrado que, no momento em que o problema ocorreu, a situação aparentava ser de natureza mecânica, tanto assim que nem a reclamante nem a testemunha que a acompanhava associaram de imediato a avaria à chave. Do mesmo modo, o próprio mecânico começou por submeter o veículo a diagnóstico e por ensaiar outra solução técnica, substituindo o captor de ponto da cambota, só ulteriormente se tendo equacionado a hipótese de a origem do problema residir na chave. Esta sequência factual mostra, de forma particularmente expressiva, que a causa do não arranque do automóvel não era evidente nem facilmente apreensível para um declaratório médio colocado na posição da reclamante.

Não pode, por isso, afirmar-se que a reclamante tenha atuado de forma imprudente, descuidada ou contrária a um padrão de diligência normal ao solicitar assistência mecânica e reboque do veículo, em vez de regressar de imediato ao estabelecimento da reclamada. A atuação corresponde, aliás, ao comportamento normalmente expectável de quem se depara com um automóvel subitamente imobilizado e sem elementos objetivos que permitam associar o problema a uma desconformidade da chave acabada de copiar. Falta, assim, o pressuposto essencial da culpa do lesado. E, faltando culpa da reclamante, não há lugar à redução da indemnização ao abrigo do artigo 570.º do Código Civil.

Verificam-se, deste modo, os pressupostos da responsabilidade da reclamada: houve uma prestação desconforme com o contrato; a reclamante sofreu danos patrimoniais; e existe nexo de causalidade adequada entre essa desconformidade e os prejuízos apurados. Nos termos do artigo 563.º do Código Civil, a obrigação de indemnizar abrange os danos que o lesado provavelmente não teria sofrido se não fosse a lesão. No caso concreto, foi a entrega de uma chave sem chip que impediu o arranque do veículo, determinou o seu reboque para a oficina, a realização de atos de diagnóstico e a intervenção que culminou na identificação da verdadeira causa do problema. Se a chave tivesse sido corretamente copiada, tais despesas não teriam sido suportadas pela reclamante.

Nos termos dos artigos 562.º, 564.º e 566.º do Código Civil, a indemnização visa colocar o lesado na situação patrimonial em que se encontraria se não se tivesse verificado o facto danoso, abrangendo os prejuízos patrimoniais diretamente sofridos. Resultou provado que a reclamante pagou a quantia de 385,11 € pela intervenção da oficina, valor que constitui

dano emergente diretamente decorrente da desconformidade da prestação da reclamada, pelo que deve ser integralmente ressarcido.

Resultou igualmente provado que a reclamante suportou a quantia de 20 € relativa ao processo no CACCL. Não tendo essa despesa sido necessária se a reclamada tivesse cumprido corretamente o contrato ou resolvido a situação criada pela desconformidade, deve também essa quantia ser ressarcida, nos termos do artigo 42.º, n.º 5, da LAV, por se apresentar como consequência patrimonial adequada do incumprimento.

Assim, deve a reclamada ser condenada a pagar à reclamante a quantia global de 405,11 €, correspondente a 385,11 € pela despesa de oficina e 20 € pelo valor suportado com o processo no CACCL.

6. DECISÃO

Pelo exposto, julga-se procedente a presente ação, condenando-se a reclamada ao pagamento de 405,11 €, correspondente a 385,11 € pela despesa de oficina e 20 € pelo valor suportado com o processo no CACCL.

Sem custas adicionais.

Notifique.

Lisboa, 21 de abril de 2026.

A Árbitra

(Joana Campos Carvalho)