Processo nº 4669/2025

Sentença Nº 183 / 2026

SUMÁRIO:

O consumidor que pretenda, com fundamento na falta de conformidade, a resolução do contrato de compra e venda de equipamento de adaptação de um veículo automóvel para pessoas com mobilidade reduzida, cuja instalação tenha sido contratada a entidade terceira, tem de provar essa desconformidade e que a instalação do equipamento foi corretamente efetuada por entidade autorizada e habilitada para o efeito.

1. PARTES

Versam os presentes autos sobre a resolução de litígio arbitral potestativo tendo por

Reclamante: ----, com identificação nos autos,
e
Reclamada: - ----., com identificação nos autos também.

2. OBJETO DO LITÍGIO

Alega o Reclamante, em síntese, que comprou à Reclamada um módulo Veigel VEA, um controlador de mãos e um adaptador para o seu veículo automóvel e que, desde a sua instalação, teve problemas no carro. Que reportou a situação à Reclamada, com vista à sua reparação, mas sem sucesso. Pede, a final, resolução do contrato e a condenação da Reclamada no reembolso do preço, de € 2.083,34, no pagamento de indemnização de € 520,00 por danos patrimoniais com deslocações em transporte, de € 40,00 de juros de mora, e de € 440,00 por danos não patrimoniais. No total de € 3.083,34.

A Reclamada, tomando posição, não reconheceu a existência de qualquer defeito ou falta de conformidade no produto vendido, declinando qualquer responsabilidade pelos prejuízos alegados.

3. FUNDAMENTAÇÃO

3.1. DE FACTO

3.1.1. Factos Provados

Da discussão da causa, com relevância para a decisão da mesma, resultaram provados os seguintes factos:

1. A Reclamada é uma sociedade que comercializa peças para adaptação de automóveis a pessoas com mobilidade reduzida (cf. doc. junto a fl. 8 e declarações da Reclamada);

2. A 10 de março de 2025, o Reclamante comprou à Reclamada um módulo Veigel, um controlador de mãos e um adaptador para veículo da marca mercedes, por € 2.083,34 (cf. fatura junta a fl. 8 e recibo junto a fl. 9);

3. O Reclamante tem mobilidade reduzida, tendo comprado o referido módulo para veículo automóvel de uso pessoal (cf. declarações do Reclamante);

4. O Reclamante contratou a terceiro a instalação do módulo no seu automóvel (cf. declarações do Reclamante);

5. Após a instalação do mencionado módulo, o Reclamante comunicou à Reclamada problemas no módulo (cf. doc. junto a fl. 10-13 e declarações do Reclamante);

6. Em julho, agosto e novembro de 2025, o Reclamante efetuou chamadas para a Reclamada (cf. docs. a fls. 10 a 13);

7. A 7 de novembro de 2025, a Reclamada comunicou ao Reclamante que estava a aguardar informação da Veigel Gmbh sobre o módulo vendido ao Reclamante (cf. mensagens de WhatsApp junta a fl. 14);

8. Posteriormente, em data concretamente não apurada, o Reclamante solicitou à Reclamada o reembolso do dinheiro, tendo esta informado que pediu esclarecimento e que não tinha a certeza se a devolução do módulo seria aceite (cf. mensagens de WhatsApp juntas a fl. 16);

9. Em data não apurada, o Reclamante apresentou uma reclamação no Livro de Reclamações da Reclamada (cf. doc. junto a fls. 23 a 26);

10. A 26 de novembro de 2025, a Reclamada respondeu à reclamação do Reclamante, solicitando-lhe a disponibilização de comprovativo de instalação do módulo e o relatório técnico de desconformidade do mesmo (cf. doc. junto a fl. 26-27);

11. O pedal do veículo do Reclamante tem 5 (cinco) fios e o módulo de instalação tem 6 (seis) cf. doc. junto fls. 19-20, imagens juntas a fl. 21 e declarações do Reclamante);

12. No período compreendido entre 3 de fevereiro de 2025 e 19 de fevereiro de 2026 o Reclamante teve despesas de deslocações com serviços de transporte de UBER (cf. doc. juntos a fls. 28 a 104 e declarações do Reclamante).

3.1.2. Factos Não Provados

Da discussão da causa, não resultaram provados os seguintes factos:

A. A existência de uma avaria no módulo comprado pelo Reclamante à Reclamada;

B. Quem é que instalou o módulo comprado à Reclamada no veículo do Reclamante;

3.1.3. Motivação

A convicção do Tribunal assentou no conjunto da prova produzida nos autos, analisada, conjugada e criticamente, à luz das regras de experiência e de acordo com juízos de normalidade, segundo as regras da repartição do ónus da prova. Antes de mais, os documentos juntos aos autos, com destaque para aqueles mencionados a propósito dos factos dados como provados.

Por iniciativa do Tribunal, foram solicitados esclarecimentos ao Reclamante e ao legal representante da Reclamada, ---

Quanto ao Reclamante, esclareceu o mesmo ser paraplégico e que comprou à Reclamada, na condição de novo, um módulo Veigel para o seu automóvel do dia a dia, de modo a poder circular com o mesmo. Que contratou a instalação do módulo a um eletricista e que, desde que o mesmo foi instalado, teve problemas no seu veículo, nunca funcionando. Confrontado com o documento junto a fls. 19-20, esclareceu, ser parte do manual do módulo, e relativamente ao documento junto a fl. 21, ser o mesmo uma fotografia do pedal do seu carro. Por fim, confrontado com os documentos junto a fls. 28 a 104, respondeu o Reclamante serem faturas de deslocações.

Por iniciativa do Tribunal foi ouvido o legal representante da Reclamada, ---, sócio-gerente. Esclareceu o mesmo que a Reclamada é a representante em Portugal da Veigl, marca alemã, que comercializa sistemas adaptativos para carros para pessoas com mobilidade reduzida. Que apenas vende tais equipamentos, não fazendo a respetiva montagem. Que a sua montagem só pode ser feita por entidades certificadas, por mexer com a segurança da viatura (em termos de aceleração e

travagem), sendo necessária a homologação da instalação, através de relatório técnico.

Concretamente em relação ao caso em discussão nestes autos, declarou o legal representante da Reclamada que, antes de vender o módulo ao Reclamante, confirmou junto do fabricante que era o adequado para o modelo do carro do Reclamante, tendo tal sido confirmado. Que, perante a alegação do Reclamante de que o mencionado módulo não funcionava, solicitou ao Reclamante que lhe fosse enviado um relatório técnico, por entidade credenciada, de instalação do módulo, para enviar ao fabricante. Que o mencionado relatório nunca lhe foi apresentado, nem tão-pouco o módulo vendido. Mais esclareceu que o facto de o módulo vendido ter seis fios não significa que todos tenham de ser ligados, mas que tal é para permitir a adaptação do módulo a diferentes modelos automóveis.

Avançando para os factos não provados, competia ao Reclamante, nos termos gerais de distribuição da prova, a respetiva demonstração, não tendo este logrado fazer a mesma. Com efeito, com exceção das declarações do Reclamante, não foi junto qualquer meio de prova que permitisse ao Tribunal concluir que, desde que foi instalado, o módulo comprado à Reclamada nunca funcionou ou tão-pouco que tinha uma avaria. Tão-pouco ficou provado quem é que procedeu à instalação do referido módulo e que a mesma tivesse sido efetuada por pessoal habilitada para tal. Impunha-se, no entender do Tribunal, prova adicional, que permitisse concluir que o mencionado módulo foi corretamente instalado e que, apesar disso, sendo novo, não funcionava. Designadamente, por fatura/recibo de instalação, certificado de instalação e imagens ou vídeos ou peritagem que permitissem concluir que o mencionado módulo não funcionava no veículo do Reclamante. As imagens de excertos das instruções de montagem e de peças do veículo do Reclamante não permitem, por si só, entender diferentemente, nem o facto de o módulo vendido ter mais fios do que os pedais do carro do Reclamante permite, por si só também, concluir que o módulo vendido não era o adequado para o carro do Reclamante.

Termos em que respondeu o Tribunal à matéria de facto do modo acima fundamentado.

3.2. 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), bem como dos artigos 5.o e 6.o do Regulamento do CACCL. Trata-se de um conflito de consumo, tal como definido no artigo 4.o do Regulamento do CACCL, e de reduzido valor económico, conforme resulta dos pedidos do Reclamante.

As Partes têm personalidade e capacidade judiciárias e são legítimas.

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

**

O Reclamante com vista à instalação no seu automóvel para uso pessoal, comprou à Reclamada um módulo Veigel, um controlador de mãos e um adaptador para veículo da marca mercedes, por € 2.083,34. Estamos assim, perante uma relação jurídica de consumo. Concretamente uma compra e venda de bens de consumo.

A questão a resolver nestes autos consiste em saber se o Reclamante tem, ou não, o direito a exigir da Reclamada o reembolso do preço, o pagamento de indemnizações e de juros de mora, com fundamento na desconformidade do equipamento comprado.

Compulsados os factos provados, não ficou provado que o Reclamante tivesse comprado à Reclamada um módulo desconforme para o seu automóvel. Na verdade, conforme já referido, a versão dos factos suporta-se exclusivamente nas alegações do Reclamante, não existindo qualquer meio de prova, para além das mesmas, que permita suportar qualquer desconformidade do bem adquirido. Tão-pouco ficou provado que o equipamento, tenha sido instalado por entidade habilitada para tal, nem que a mencionada instalação tenha sido efetuada corretamente. No caso em análise, este facto assume particular importância, por estarmos perante a adaptação das configurações originárias de um veículo automóvel, em termos de aceleração e de travagem, que carece de autorização prévia do IMT e de um projeto (cf. artigo 115.o do Código da Estrada e Regulamento, conforme publicitado em https://www.imt- ip.pt/veiculos/introducao-a-homologacao/transformacao-de-veiculos).

Nestes termos, dependendo todas as pretensões do Reclamante da prova de factos que o mesmo não logrou provar, resta concluir pela improcedência das pretensões do Reclamante.

4. DECISÃO

Pelo exposto, julga-se improcedente, por não provada, a presente reclamação, e, em consequência, absolve-se a Reclamada dos pedidos.

Fixa-se à reclamação o valor de € 3.083,34 (três mil e oitenta e três euros e trinta e quarto cêntimos), o valor indicado pelo Reclamante e que não mereceu oposição da Reclamada.

Sem custas adicionais.

Notifique, com cópia.

Lisboa, 11 de maio de 2026.

O Juiz Árbitro,

_____

(**Tiago Soares da Fonseca**)