Processo nº 4327/2025

Sentença n.º 204/2026

SUMÁRIO:

Um ruído metálico audível e persistente num veículo automóvel, associado aos rolamentos do cubo da roda, constitui uma desconformidade quando exceda o que o consumidor pode razoavelmente esperar de um automóvel do mesmo tipo em condições normais de utilização.

1. PARTES

Reclamante: **---,** devidamente identificado nos autos;

Reclamada: **---.**, devidamente identificada nos autos;

2. OBJETO DO LITÍGIO

O reclamante pede a reparação do seu veículo, designadamente a substituição dos rolamentos que fazem ruído.

2. PROCESSO E AUDIÊNCIA DE JULGAMENTO

Em 29/04/2026 realizou-se audiência de julgamento. Não tendo sido possível conciliação, foram ouvidas as partes e a seguinte testemunha:

- --- - chefe de oficina da reclamada

Foi, ainda, concedido prazo ao reclamante para juntar ao processo um vídeo, o que este fez, tendo a reclamada exercido o seu direito de resposta por e-mail de 8/5/2026.

3. FUNDAMENTAÇÃO

3.1. DE FACTO

O reclamante comprou um carro da marca ---. Embora não esteja junta ao processo a fatura de compra, decorre da restante documentação que o automóvel estava coberto pela garantia legal até ao dia 5/8/2025. Nenhum destes factos é contestado pela reclamada.

No dia 17/7/2025, o reclamante levou o automóvel para ser analisado pela reclamada. Entre os problemas de que se queixava constava o seguinte: "O meu carro agora está a fazer barulho do lado do condutor, quando passo em estradas de calçadas parece que estão parafusos soltos".

A reclamada analisou o problema e concluiu que o ruído era causado pelos rolamentos de roda, mas que era normal, não carecendo de reparação. O reclamante reclamou mais algumas vezes, sempre com o mesmo resultado.

No que diz respeito à desconformidade, o reclamante juntou ao processo um vídeo de condução do veículo em que o ruído é bastante audível.

A reclamada não contesta a existência do ruído. Sustenta sim que o ruído identificado "é compatível com o funcionamento normal dos rolamentos do cubo da roda, de acordo com os parâmetros de projeto e as especificações técnicas estabelecidas. O som observado não indica qualquer defeito, mau funcionamento ou falha na peça ou sistema correspondente.

A ---reafirma que o componente em causa se encontra em plena conformidade com os padrões técnicos vigentes, e que o ruído percebido não justifica a substituição, ajuste ou reparação da peça. Trata-se de um comportamento esperado no uso normal do veículo, inerente ao design do componente, e não pode ser interpretado como uma falha de fabrico".

Tal foi sustentado também pela testemunha apresentada que esclareceu que os rolamentos de cubo têm uma oscilação e criam um ruído metálico e que esse ruído é agravado em determinadas condições de utilização, como por exemplo estradas de paralelo (que é o caso do vídeo apresentado pelo reclamante) e estradas acidentadas. Afirmou também que nem todos os veículos fazem o mesmo ruído, sendo mais acentuado quando o veículo tem mais utilização em situações de oscilação como as referidas.

3.2. 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.

**

Resulta dos autos que a reclamada é a produtora do veículo em causa.
Nos termos do Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro, o consumidor pode exercer diretamente contra o produtor os direitos à reparação ou substituição do bem em caso de falta de conformidade (artigo 40.º).
Está provado que o veículo se encontrava abrangido pela garantia legal até ao dia 5 de agosto de 2025, facto que não é contestado pela reclamada. Está igualmente provado que, no dia 17 de julho de 2025, ou seja, ainda dentro do período da garantia legal, o reclamante levou o veículo à reclamada para análise, queixando-se, entre outros aspetos, de ruído do lado do condutor quando circulava em estradas de calçada, descrevendo-o como semelhante a "parafusos soltos".
A questão central consiste em saber se esse ruído constitui uma desconformidade do veículo.
Nos termos do artigo 5.º do Decreto-Lei n.º 84/2021, o profissional deve entregar ao consumidor bens conformes com o contrato, devendo essa conformidade ser aferida em função dos requisitos subjetivos e objetivos previstos nos artigos 6.º e 7.º. Entre os requisitos objetivos de conformidade, releva especialmente que o bem apresente as

qualidades e o desempenho habituais que o consumidor pode razoavelmente esperar, atendendo à natureza do bem.

No caso de um veículo automóvel, o consumidor pode razoavelmente esperar que este circule em condições normais de utilização sem produzir ruídos metálicos audíveis, persistentes e semelhantes à existência de peças soltas, sobretudo quando tais ruídos são associados a componentes mecânicos concretos, como os rolamentos do cubo da roda.

A reclamada não contesta a existência do ruído. Sustenta, porém, que este é compatível com o funcionamento normal dos rolamentos do cubo da roda e que não traduz defeito, mau funcionamento ou falha da peça. A testemunha apresentada pela reclamada confirmou que os rolamentos de cubo têm uma oscilação e podem criar um ruído metálico, agravado em determinadas condições de utilização, como estradas de paralelo ou estradas acidentadas. Esclareceu ainda que nem todos os veículos fazem o mesmo ruído, sendo este mais acentuado quando o veículo tem mais utilização em situações de oscilação.

Esta prova não afasta a desconformidade. Pelo contrário, confirma que o ruído existe, que é real, que é audível e que tem origem provável num componente concreto do veículo. A circunstância de o ruído ser explicado pelo funcionamento ou pela oscilação dos rolamentos não significa, por si só, que o veículo seja conforme. A conformidade não depende apenas da inexistência de uma falha que comprometa a segurança ou a circulação do veículo. Depende também da qualidade, do desempenho e das características que um consumidor pode razoavelmente esperar de um bem daquele tipo.

Também não procede o argumento de que o ruído deve ser considerado normal por ocorrer ou se agravar em estradas de calçada, paralelo ou piso irregular. A circulação nesse tipo de vias corresponde a uma utilização habitual e previsível de um automóvel em Portugal. Não se trata de uso anormal, abusivo ou extraordinário. Um veículo automóvel deve estar apto a circular nessas condições sem ruídos metálicos anómalos e persistentes que transmitam ao consumidor a perceção de peças soltas ou de funcionamento irregular.

Acresce que, segundo a própria testemunha da reclamada, nem todos os veículos apresentam o mesmo ruído. Esta afirmação enfraquece a tese de que se trata de uma característica inerente, uniforme e inevitável do modelo ou do componente. Se o ruído é mais acentuado em determinados veículos e se agrava com a utilização em situações normais de oscilação, então não basta invocar os parâmetros internos do produtor para

afastar a falta de conformidade. Seria necessário demonstrar que, apesar da intensidade audível do ruído, este se mantém dentro das qualidades e do desempenho que o consumidor médio pode razoavelmente esperar de um veículo do mesmo tipo, idade, quilometragem e condições de utilização.

Essa prova não foi feita. Pelo contrário, o vídeo junto aos autos demonstra um ruído bastante audível, e a reclamada reconhece a sua existência. A explicação apresentada, centrada na normalidade técnica do comportamento dos rolamentos, não basta para afastar a desconformidade. Um ruído pode ser tecnicamente explicado e, ainda assim, ser juridicamente relevante enquanto falta de conformidade, se exceder aquilo que é razoavelmente expectável num veículo usado em condições normais.

Conclui-se, assim, que o veículo apresenta uma desconformidade, nos termos dos artigos 5.º e 7.º do Decreto-Lei n.º 84/2021.

Tratando-se de um processo contra o produtor, e tendo o reclamante pedido a reparação do veículo, a pretensão é admissível. O consumidor pode exigir do produtor a reposição da conformidade por via de reparação ou substituição (artigo 40.º, n.º 1, do Decreto-Lei n.º 84/2021), não estando aqui em causa outros direitos, como a redução do preço ou a resolução do contrato, que podem ser exercidos apenas perante o vendedor, enquanto contraparte contratual.

No caso, a reparação deve consistir na eliminação do ruído metálico identificado, mediante a intervenção tecnicamente adequada. Essa intervenção deverá passar pela substituição dos rolamentos do cubo da roda que estão na origem do ruído.

A intervenção deve ser realizada em prazo razoável, em oficina indicada pela reclamada, sem custos para o reclamante e sem grave inconveniente para este.

4. DECISÃO

Pelo exposto, julga-se procedente o pedido do Reclamante, condenando-se a Reclamada a reparar o automóvel, procedendo à substituição dos rolamentos do cubo da roda que estão na origem do ruído.

Sem custas adicionais.
Notifique.

Lisboa, 20 de maio de 2026.

A Árbitra
Joana Campos Carvalho