Processo nº 4835/2025

Sentença n.º 218/2026

SUMÁRIO:

A desconformidade que se manifesta no prazo de dois anos a contar da data da entrega da coisa presume-se existente nesse momento, podendo o profissional ilidir a presunção, por via da prova (mas não da mera alegação) de facto posterior que não lhe é imputável.

1. PARTES

Reclamantes: **----,** devidamente identificadas nos autos;

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

2. OBJETO DO LITÍGIO

As reclamantes pedem a substituição da peça colocada no seu automóvel ou, subsidiariamente, a resolução do contrato e consequente devolução dos 305€ pagos.

2. PROCESSO E AUDIÊNCIA DE JULGAMENTO

Em 21/05/2026 realizou-se audiência de julgamento. Não tendo sido possível conciliação, foram ouvidas as partes e as seguintes testemunhas:

- --- - mecânico da reclamada
- --- – rececionista da reclamada

3. FUNDAMENTAÇÃO

3.1. DE FACTO

No dia 4 de fevereiro de 2025, a pedido da reclamante ---, a reclamada substituiu o resguardo inferior do motor do automóvel com matrícula ---. Cerca de um mês depois a peça soltou-se, ficando a arrastar no chão. A reclamante deslocou-se à oficina onde procuraram remendar a situação colocando umas braçadeiras para suportar o resguardo no sítio. Todos estes factos estão provados por prova documental, sendo pacíficos entre as partes.

A divergência entre as partes diz respeito à origem da desconformidade, tendo a reclamada recusado a substituição da peça por entender que a sua queda se deveu a um impacto provocado pela reclamante durante a condução. A testemunha --- afirmou que se trata de um automóvel mais baixo, sendo comuns as situações de embate com a parte inferior do automóvel o que pode causar a queda do resguardo. Esta testemunha viu o automóvel quando ele chegou e relatou que a peça estava danificada no meio, de forma similar à primeira peça trocada. Relatou também que não foi feita qualquer análise mais aprofundada ao automóvel, tendo-se o mecânico limitado a colocar as braçadeiras. A outra testemunha teve contacto com a situação apenas posteriormente, não tendo visto o automóvel nem a desconformidade da peça. O ónus da prova de que a desconformidade não existia no momento da entrega/prestação do serviço pertence à reclamada. Não basta alegar que o facto de a peça se ter soltado é imputável a um comportamento da reclamante, sendo necessário demonstrá-lo. Neste caso, não há qualquer relatório técnico, não havendo sequer fotografias da peça desconforme. A reclamada parece ter assumido imediatamente a responsabilidade da reclamante sem procurar analisar a situação. Não foi verificado, por exemplo, se os pontos de fixação estavam danificados, tornando a fixação mais frágil. A testemunha que relatou os danos verificados não era sequer mecânica. Pelo exposto, considera o tribunal que a reclamada não conseguiu produzir prova que permita afastar a presunção da existência da desconformidade no momento da entrega.

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.

O processo foi iniciado por duas reclamantes: --- (que celebrou o contrato de substituição do resguardo com a reclamada). A reclamada alega reconhecer legitimidade apenas a ---. O tribunal concorda, devendo considerar-se parte no presente processo apenas Catarina da Silva Torres, uma vez que está em causa uma desconformidade do contrato por ela celebrado com a reclamada.

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

**

Entre a reclamante e a reclamada foi celebrado um contrato que tinha por objeto o fornecimento e a montagem de um resguardo inferior do motor no automóvel com matrícula ---. Está em causa uma relação entre uma consumidora e um profissional, relativa à colocação de uma peça automóvel, devendo o bem fornecido e o serviço prestado apresentar a conformidade legitimamente esperada.

Nos termos do Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro, o profissional responde perante o consumidor por qualquer falta de conformidade existente no momento da entrega do bem. A conformidade deve ser apreciada tendo em conta, designadamente, a aptidão do bem para os fins a que bens do mesmo tipo habitualmente se destinam, a qualidade e o desempenho que o consumidor pode razoavelmente esperar e, no caso concreto, a correta fixação da peça ao veículo em que foi instalada.

A queda do resguardo inferior do motor cerca de um mês após a sua substituição, dentro do período de responsabilidade de três anos (artigo 12.º do DL 84/2021) revela, em

princípio, uma falta de conformidade. Com efeito, uma peça desta natureza, quando substituída e montada numa oficina, deve permanecer devidamente fixa ao automóvel em condições normais de utilização. A circunstância de se ter soltado ao fim de um período tão curto é incompatível com a qualidade, a durabilidade e a funcionalidade que a consumidora podia razoavelmente esperar.

Nos termos do artigo 13.º do DL 84/2021, a falta de conformidade que se manifeste dentro do período de dois anos a contar da data da entrega presume-se existente no momento da entrega do bem.

Assim, demonstrada pela reclamante a desconformidade, cabia à reclamada provar que esta não existia no momento da entrega, designadamente por resultar de facto posterior que não lhe é imputável. Não bastava, para esse efeito, afirmar que a peça se soltou em virtude de um impacto ocorrido durante a condução. Era necessário demonstrar, com um mínimo de consistência técnica, que esse impacto existiu e foi a causa adequada da queda da peça. Ora, a reclamada não produziu essa prova. Não foi elaborado relatório técnico, não foram juntas fotografias da peça ou dos pontos de fixação, nem foi feita uma análise aprofundada ao veículo no momento em que a reclamante regressou à oficina. Pelo contrário, resulta da prova produzida que a reclamada se limitou a colocar braçadeiras para manter o resguardo no lugar, sem apurar de forma suficientemente rigorosa a causa da desconformidade.

A prova testemunhal produzida não permite afastar esta conclusão. A testemunha Ricardo Carvalho referiu que se trata de um automóvel mais baixo e que são comuns situações de embate com a parte inferior do veículo, mas essa afirmação tem natureza genérica e não demonstra que, neste caso concreto, tenha ocorrido um impacto imputável à reclamante. A mesma testemunha não era mecânica e referiu ainda que não foi realizada qualquer análise técnica mais aprofundada. A outra testemunha apenas teve contacto posterior com a situação, não tendo observado diretamente o automóvel nem a peça desconforme.

Assim, a reclamada não ilidiu a presunção de que a falta de conformidade existia no momento da entrega da peça. A mera possibilidade abstrata de ter ocorrido um embate durante a condução não é suficiente para afastar a responsabilidade do profissional.

Verificada a desconformidade e não tendo a reclamada ilidido a presunção de que essa desconformidade existia no momento da entrega, assiste à reclamante o direito à reposição da conformidade, sem encargos.

Nos termos do artigo 15.º do DL 84/2021, a reposição da conformidade pode efetuar-se através da reparação ou da substituição do bem. No caso concreto, a reclamante pede a substituição do resguardo inferior do motor. Esse pedido mostra-se adequado e proporcional, tendo em conta que a peça se soltou cerca de um mês após ter sido instalada e que a intervenção posteriormente realizada pela reclamada consistiu apenas na colocação de braçadeiras, solução que não assegurou, de forma definitiva e tecnicamente satisfatória, a conformidade do bem.

Acresce que não foi demonstrado que a substituição da peça seja impossível ou imponha à reclamada custos desproporcionados em comparação com outra forma de reposição da conformidade. Pelo contrário, perante a ausência de uma análise técnica rigorosa e a inexistência de prova de que a desconformidade resultou de facto imputável à reclamante, a substituição da peça constitui a solução mais adequada para assegurar a reposição conformidade.

Assim, deve condenar-se a reclamada a substituir, sem encargos para a reclamante, o resguardo inferior do motor do veículo com matrícula ---.

4. DECISÃO

Pelo exposto, julga-se procedente o pedido da Reclamante, condenando-se a Reclamada a a substituir, sem encargos para a reclamante, o resguardo inferior do motor do veículo com matrícula ---.

Sem custas adicionais.

Notifique.

Lisboa, 29 de maio de 2026.

A Árbitra

Joana Campos Carvalho