

Sentença n.º 241/2026

Processo n.º 4480/2025

Sumário:

I – Por força do art. 4.º, n.º 1, da Lei de Defesa do Consumidor, o consumidor tem direito à qualidade dos bens e serviços.

II – A lei das garantias prevê de forma hierarquizada uma série de direitos para os consumidores onde se inclui o direito à reparação, substituição ou resolução do negócio, conforme tal se revele possível.

III – O consumidor, no entanto não tem qualquer direito se se provar que a causa da anomalia lhe é imputável pela natureza da mesma ou por negligência no procedimento.

1. Identificação das partes

Reclamante:

Reclamada:

2. Preâmbulo/ Da Arbitragem

O Centro é uma associação privada sem fins lucrativos autorizada pelo Membro do Governo responsável pela área da Justiça para poder desenvolver a sua atividade e encontra-se inscrito junto da Direção-Geral do Consumidor como entidade de resolução alternativa de litígios, nos termos dos artigos 5.º e 16.º da Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro, que transpõe a Diretiva 2013/11/UE do Parlamento Europeu e do Conselho sobre a RAL, que estabelece o enquadramento jurídico dos mecanismos de resolução extrajudicial de litígios de consumo.

Nos termos do Regulamento do CACCL foi indicado a juiz árbitro aqui signatária, para a constituição do tribunal arbitral, e marcada tentativa de

conciliação e julgamento arbitral para o dia 05 de maio de 2026, nas instalações do CACCL em Lisboa, que se fixa como lugar da arbitragem.

3. Do objeto do litígio

O pedido do Reclamante consta de forma completa nos autos, mas em síntese podemos delimitar o mesmo ao reembolso do valor pago pela viatura na aquisição da mesma em €3325, sendo que já em sede de arbitragem veio solicitar sem juntar qualquer documento, o reembolso de €46, e de €300 por despesas com IUC e seguro, aludindo ainda a despesas com Uber, mas sem qualquer prova nos autos.

Em sede de audiência o valor total da ação com indemnização foi indicado pelo mesmo em €4500, mas sem juntar qualquer documentação após a audiência que este tribunal.

Na base do pedido consta a indicação da aquisição da viatura à reclamada a 09.04.2025, um Peugeot matrícula ---, pelo valor de €3325.

No dia do levantamento da viatura o reclamante teve logo uma avaria, e depois outras a 07.05.2025 e a 27.06.2025.

Alega que esta terceira avaria foi no seguimento do mesmo problema praticamente da segunda avaria designadamente a cabeça do motor. Indica que começou a deitar fumo é que apareceu no painel de controlo um aviso, sendo um reboque que levou o veículo para a oficina. Ficando o consumidor a aguardar a reparação que não foi feita no prazo de 30 dias. Já as duas primeiras reparações foram feitas ao abrigo da garantia, mas não foi fornecido ao consumidor qualquer documento comprovativo de tal, para que acrescessem seis meses por cada reparação.

O consumidor fez um crédito e está a pagar por algo que não pode usufruir, fora todas as despesas tidas, e alegadas férias estragadas.

Está em falta uma fatura/recibo da compra que já fora solicitada e o documento de garantia.

Não há prova de ter sido acordada a redução da garantia, e mesmo que tenha a reclamada arranjado a viatura não é expectável que uma viatura com tão pouco tempo tenha tantos problemas, e o consumidor andou muito poucos quilómetros com a mesma, não tendo confiança nem na viatura nem na reclamada.

Poderia ter exercido o direito de rejeição, mas não o fez, procurando resolver a situação de forma amigável pelo envio de cartas e livro de reclamações, mas tudo sem efeito.

Requer que a reclamada seja condenada à resolução do contrato e pagamento de devida compensação.

A Reclamada devidamente notificada não apresentou contestação em sede de arbitragem, mas oralmente e na audiência apresentou a sua defesa remetendo para o que enviara ao tribunal em sede de mediação, no sentido de impugnar a reclamação apresentada.

Assim remete para o que escreveu a este Centro a 27.03.2026 pela defesa enviada à Deco a 25.11.2025.

Com relevância para estes autos confirma a compra da viatura a 09.04.2025 e que no mesmo dia aquela teve uma avaria que foi imediatamente reparada pela empresa sem qualquer custo para o cliente. Posteriormente a 07.05.2025 houve uma segunda avaria a qual foi assumida pela reclamada com a substituição do motor do veículo devido a sobreaquecimento do mesmo. Nesta reparação a reclamada alega que o motor já demonstrava indícios de ter circulado vários kms em sobreaquecimento originando a substituição do mesmo, pois os danos eram tão extensos que não justificava a reparação.

Sempre teve intenções de cumprir as obrigações legais como fica demonstrado nas duas intervenções realizadas sem encargos ao cliente.

Sensivelmente um mês depois da entrega do veículo ao cliente foi comunicado pelo mesmo nova avaria da viatura pelo que receberam o veículo na oficina indicada pela Reclamada. Após a análise verificou-se haver um tubo do sistema de refrigeração danificado que originou novo sobreaquecimento do motor e consequente junta da cabeça do motor do veículo danificada.

Concluiu a reclamada que já na 2ª avaria como na 3ª existiu uma condução negligente por parte do cliente que terá ignorado luzes de aviso do painel e continuado a conduzir com o motor sobreaquecido originando danos irreparáveis.

A Reclamada conjuntamente com o testemunho do mecânico concluiu que existiu um mau uso do veículo automóvel sendo esta uma causa de exclusão da cobertura de garantia.

4. Valor da Causa

Nos termos da lei, o valor da causa corresponde ao valor atribuído ao pedido formulado pelo reclamante.

Assim e de acordo com o apresentado no caso, bem como indicação dada em audiência pelo reclamante, apesar de não ter sido entregue nova documentação, fixa-se o valor da causa em **€4500** (quatro mil e quinhentos euros), atendendo a um pedido de resolução e um pedido de indemnização.

5. Da tentativa de conciliação e do julgamento arbitral

Na data e hora designada para a audiência verificou-se estar presente o Reclamante, assistido por jurista da DECO, e a Reclamada bem como as testemunhas indicadas nos autos.

De acordo com o Regulamento do Centro e da LAV I

Finda a produção de prova, e, concluídas as alegações finais, foi lograda a hipótese de acordo, foram ouvidas as partes que verteram para os factos já nos autos.

Foram ainda ouvidas as testemunhas.

Posteriormente foi encerrada a audiência de discussão e julgamento, tendo sido o presente informado que em prazo legal seriam notificados da sentença.

6. Do Saneador

Este tribunal arbitral é competente considerando a vontade manifestada pelo Reclamante consumidor, a natureza do litígio, e a sujeição deste ao regime da arbitragem necessária (art. 15º da citada lei, alterada pelo art. 2º, da Lei n.º 6/2011, de 10.03).

O processo é assim o próprio e as partes legítimas e capazes. Não há assim exceções ou outras questões prévias de que cumpra preliminarmente conhecer.

Passa-se assim à apreciação e decisão do mérito da causa.

7. Fundamentação de facto:

7.1 Resultam como factos provados:

- a. O reclamante adquiriu uma viatura Peugeot usada melhor identificada nos autos a 09.04.2025,
- b. Conforme declaração de circulação,
- c. Tendo pago a quantia total de €3325
- d. Apesar de não haver fatura recibo dessa data nos autos

- e. Entre as partes não foi realizado nenhum contrato ou acordo escrito de redução da garantia.
- f. Sem prova documental, mas confessado nos autos existiram duas intervenções na viatura logo a 09.04.2025 e a 07.05.2025
- g. Não havendo documentos que comprovem o que foi feito, em que moldes o foi, ou onde
- h. Não tendo sido o consumidor devidamente informado dos termos dessas mesmas intervenções.
- i. Mas pela gravidade da situação foi confessado a 07.05.2025 ter sido substituído o motor da viatura, que terá tido problemas por aquecimento
- j. Embora não esteja provado o que causou o dito aquecimento.
- k. Nem haja prova se apareceu ou não uma luz no painel
- l. Sendo certo que esta viatura apenas circulou poucas semanas entre 09.04.2025 e 27.06.2025
- m. Um nm de kms que este tribunal desconhece.
- n. Desde 27.06.2025 a viatura teve nova anomalia no motor, que impossibilitou a circulação da mesma
- o. E foi entregue de reboque à reclamada, através da oficina com quem trabalha
- p. Havendo com data de 20.10.2025 um relatório de entrada em nome de Jorge Guerreiro que alude a
- q.
- r. O Reclamante não reconhece a existência de qualquer luz acesa, que refuta não ter parado antes do fumo
- s. Ou que tivesse tido qualquer comportamento que agravasse ou causasse a situação.
- t. Tendo sido visado na situação sem prova de qualquer má utilização do bem
- u. Pela falta de conformidade visada foi enviada carta registada a reclamar a 04.08.2025, e a 01.09.2025

- v. Uma delas veio devolvida.
- w. Bem como preencheu o Livro de Reclamações a 02.10.2025 e a 13.10.2025
- x. Solicitando a resolução do negócio
- y. O que nunca foi atendido.

7.2. Resultam como factos não provados

- a. Que tenha havido culpa ou negligência no tratamento do bem pelo Reclamante;
- b. Que a Reclamada tenha cumprido com todos os seus deveres nos termos da lei das garantias perante o consumidor quanto a documentação e prazos a entregar e cumprir.
- c. Que tenha sido entregue documento da garantia legal ou contratual ao reclamante.
- d. Que o Reclamante tenha sido informado das anteriores intervenções, do que foi feito formalmente, e em que termos.
- e. Que a origem da atual anomalia datada de 27.06.2025 seja da culpa exclusiva do reclamante.
- f. Que o pedido de resolução seja abusivo quando foram feitas duas reparações,
- g. Uma delas mesmo no dia da aquisição, o que não pode de todo ser tido como normal, ainda que possível.
- h. Que tenham existido danos comprovados no processo, que permitam a condenação em uma indemnização nos autos.

7.3. Da motivação

Os factos provados e não provados resultam da base provatória e da ausência de mobilização da mesma que seja credível e permitia ao Tribunal aferir da veracidade de todos os factos alegados.

Tendo as partes liberdade para a apresentação dos termos que entenderem cabe ao tribunal a análise dos documentos juntos, conjugado com os testemunhos e declarações de parte, na formação da sua convicção sobre o que está a ser reclamado.

8. Do Direito

Entre o reclamante e a reclamada foi celebrado um contrato de compra e venda, de um automóvel melhor identificado nos autos, com data de declaração de circulação de 09.04.2025, mas sem contrato ou fatura de venda que determine os termos dessa mesma realização, nomeadamente por se tratar de um bem em estado usado, e que assim não tendo reduzido a garantia a tem por 3 anos.

Antes de mais e de forma a caracterizar tal relação jurídica, revela-se essencial o recurso ao preceituado no artigo 874.º do Código Civil, segundo o qual a “compra e venda é o contrato pelo qual se transmite a propriedade de uma coisa, ou outro direito, mediante um preço”.

Recorta-se tal figura negocial como um contrato translativo (porquanto opera a transferência de um direito), revestindo eficácia real.

É igualmente um contrato oneroso uma vez que cada uma das partes busca para si uma vantagem económica mediante a correlativa atribuição de uma outra vantagem económica à contraparte, sendo também bilateral ou sinalagmático, considerando que ambos os contraentes se obrigam reciprocamente, assumindo cada um, simultaneamente, a veste de devedor e credor.

Ao lado do efeito real do contrato de compra e venda, o mesmo é por natureza obrigacional por dele emergirem obrigações, nomeadamente, para o vendedor, a obrigação de entrega da coisa e, para o comprador, a obrigação de pagamento do preço (cfr. artigo 879.º, alíneas b) e c), do Código Civil).

Sendo a Reclamada uma sociedade comercial, e uma vez que a reclamante comprou o bem para uma utilização não profissional, estamos perante um contrato de compra e venda de bens de consumo.

É, assim, aplicável à situação dos presentes autos, o regime do Decreto-lei n.º 84/2021, de 18 de outubro, que veio reforçar os direitos dos consumidores na compra e venda de bens móveis, de bens imóveis, de conteúdos e serviços digitais, e procede à transposição para a ordem jurídica interna da Diretiva (UE) 2019/771 e da Diretiva (UE) 2019/770.

Para os devidos efeitos, o diploma determina nas suas definições que veio reforçar os direitos dos consumidores na compra e venda de bens de consumo, de acordo com o art. 1º, n.º1, al. a).

De acordo com o diploma supramencionado são aplicáveis as regras do mesmo aos contratos de compra e venda celebrados entre consumidores e profissionais, incluindo os contratos celebrados para o fornecimento de bens a fabricar ou produzir, nos termos do art. 3º, n.º 1, al.a).

Sendo que todas as informações devem ser prestadas ao consumidor de forma clara e compreensível por meio adequado, e com respeito pelo princípio da boa-fé, e da lealdade nas transações comerciais, atendendo ao previsto entre outros na lei de defesa do consumidor, Lei n.º 24/96.

E aqui desde logo se poderia colocar em causa a documentação entregue com a compra em causa, quando não há prova de ter sido entregue ao reclamante documento da compra, como contrato, recibo, declaração de venda (apenas declaração de circulação e sem elementos referentes à garantia legal ou contratual).

Além disso dispõe o DL n.º 84/2021 que o vendedor responde pela conformidade dos bens, devendo o profissional entregar ao consumidor bens que cumpram os requisitos constantes nos art.ºs 6º a 9º, sem prejuízo do disposto no artigo 10º.

Nesse sentido atente-se aos seguintes artigos:

«Artigo 6.º ***Requisitos subjetivos de conformidade***

São conformes com o contrato de compra e venda os bens que:

- a) Correspondem à descrição, ao tipo, à quantidade e à qualidade e detêm a funcionalidade, a compatibilidade, a interoperabilidade e as demais características previstas no contrato de compra e venda;*
- b) São adequados a qualquer finalidade específica a que o consumidor os destine, de acordo com o previamente acordado entre as partes;*
- c) São entregues juntamente com todos os acessórios e instruções, inclusivamente de instalação, tal como estipulado no contrato de compra e venda; e*
- d) São fornecidos com todas as atualizações, tal como estipulado no contrato de compra e venda.*

E

Artigo 7.º

Requisitos objetivos de conformidade

1 - Para além dos requisitos previstos no artigo anterior, os bens devem:

- a) Ser adequados ao uso a que os bens da mesma natureza se destinam;*
- b) Corresponder à descrição e possuir as qualidades da amostra ou modelo que o profissional tenha apresentado ao consumidor antes da celebração do contrato, sempre que aplicável;*
- c) Ser entregues juntamente com os acessórios, incluindo a embalagem, instruções de instalação ou outras instruções que o consumidor possa razoavelmente esperar receber, sempre que aplicável; e*
- d) Corresponder à quantidade e possuir as qualidades e outras características, inclusive no que respeita à durabilidade, funcionalidade, compatibilidade e segurança, habituais e expectáveis nos bens do mesmo tipo considerando, designadamente, a sua natureza e qualquer declaração pública feita pelo profissional, ou em nome deste, ou por outras pessoas em fases anteriores da cadeia de negócio, incluindo o produtor, nomeadamente na publicidade ou na rotulagem.*

2 - O profissional não fica vinculado às declarações públicas a que se refere a alínea d) do número anterior se demonstrar que:

- a) Não tinha, nem podia razoavelmente ter, conhecimento da declaração pública em causa;*

b) No momento da celebração do contrato, a declaração pública em causa tinha sido corrigida de forma igual ou comparável à forma por que tinha sido feita; ou

c) A decisão de contratar não poderia ter sido influenciada por aquela declaração.

3 - Não se verifica falta de conformidade quando, no momento da celebração do contrato, o consumidor tenha sido inequivocamente informado de que uma característica particular do bem se desviava dos requisitos estabelecidos no n.º 1 e tenha aceitado, separadamente, de forma expressa e inequívoca, esse desvio.

4 - Salvo acordo em contrário das partes, os bens devem ser entregues na versão mais recente à data da celebração do contrato.»

Ora precisamente pelo art.º 7, n.º 1, supracitado os bens devem corresponder à descrição e possuir as qualidades do modelo que tenha sido apresentado ao consumidor antes da celebração do contrato.

Bem como pelo art.º 6, al. b) do mesmo diploma nos requisitos subjetivos da conformidade, considera-se que os bens são conformes com o contrato se adequados a qualquer finalidade específica a que o consumidor os destine, de acordo com o previamente acordado entre as partes.

Acrescente-se que de acordo com o art. 12º do mesmo diploma:

« Responsabilidade do profissional em caso de falta de conformidade

1 - O profissional é responsável por qualquer falta de conformidade que se manifeste no prazo de três anos a contar da entrega do bem.

2 - Sem prejuízo do disposto nos n.os 1 a 3 do artigo 8.º, no caso de bens com elementos digitais, o profissional é responsável por qualquer falta de conformidade que ocorra ou se manifeste:

a) No prazo de três anos a contar da data em que os bens com elementos digitais foram entregues, quando o contrato estipule um único ato de fornecimento do conteúdo ou serviço digital ou quando o contrato estipule o fornecimento contínuo do conteúdo ou serviço digital durante um período até três anos; ou

b) Durante o período do contrato, quando este estipule o fornecimento contínuo do conteúdo ou serviço digital durante um período superior a três anos.

(...)

5 - A comunicação da falta de conformidade pelo consumidor deve ser efetuada, designadamente, por carta, correio eletrónico, ou por qualquer outro meio suscetível de prova, nos termos gerais.»

Assim e conforme referida lei alusiva às garantias e direitos dos consumidores na compra e venda, o profissional é responsável por qualquer falta de conformidade que se manifeste no prazo de 3 anos a contar da entrega do bem.

Sendo que este prazo se pode suspender com a comunicação do consumidor, aqui o Reclamante, da falta de conformidade, que devendo ser feita de modo formal, ocorreu dentro do prazo legal e por diversas vezes manifestou o consumidor no caso em apreço o seu descontentamento pela falta de conformidade manifestada.

Recorde-se que no mesmo dia da aquisição houve anomalias e o consumidor não rejeitou o bem como era seu de direito, e manteve o negócio.

Depois mais tarde e após novas anomalias em maio e em junho, não reconhecendo, nem havendo prova nos autos de que tenha sido o consumidor o causador de qualquer anomalia, veio a escrever duas cartas registadas a 04.08.2025 e a 01.09.2025, bem como preencheu o Livro de Reclamações a 02.10.2025 e a 13.10.2025.

Sempre com o mesmo pedido de resolução face às anomalias, à perda de confiança na viatura e a todos os transtornos que estava a ter.

Consideramos, pois, que a falta de conformidade do bem adquirido está verificada de acordo com a lei com a ausência de verificação dos requisitos objetivos e subjetivos supramencionados e constantes no art. 6.º e 7.º.

Não é expectável que um bem adquirido e em garantia apresente uma anomalia que impeça a sua devida utilização – (mesmo uma viatura usada, que pode dar problemas, não deve ser expectável que em semanas de utilização

acumule tantos problemas, sem que possa dizer-se que já detinha anomalias) - sem que o reclamante tenha contribuído exclusivamente para tal, pois é alegado mau uso, mas não há qualquer prova de tal.

Inclusive uma indicação técnica constante dos autos está em manuscrito, e já data de 20.10.2025 como folha de obra, quando as reclamações são todas anteriores, desconhecendo este tribunal porque foi mencionada juridicamente aquela data.

Importa por isso analisar e determinar à luz da legislação em vigor, que direitos assistem ao consumidor em caso de falta de conformidade, como a que se considera provada existir atualmente no caso concreto.

De acordo com o art.º 15, n.º 1, assistem ao consumidor vários direitos, entre eles a reposição da conformidade, através da reparação ou da substituição do bem, a redução proporcional do preço, ou a resolução do negócio. É por isso vital debruçarmo-nos sobre se há no caso em apreço comprovada falta de conformidade do contrato à luz da lei.

Pelo exposto, é convicção formada deste tribunal que o Reclamante teve uma anomalia no bem adquirido, que pode ser enquadrada na garantia legal do mesmo.

Deve ainda atender-se que a jurisprudência maioritária entende que ao consumidor apenas cabe provar que há a desconformidade, o que neste caso é evidente, pois o bem manifestou um comportamento que se determina estar fora dos requisitos expectáveis objetiva e subjetivamente para a conformidade do mesmo.

Na distribuição dos ónus de prova cabe ao comprador/consumidor o ónus da alegação e da prova do defeito quer se configure o art.º 12 da lei 24/96, quer se perspetive o art.º 913 do CC, o que resulta em paralelo com o art.º 342, n.º 1 do CC.

Assim como o art.º 13 do DL n.º 84/2021 faz recair o ónus da prova de que não havia desconformidade sobre o vendedor, uma vez que se presume

quando manifesta a falta de conformidade nos 2 anos a contar da entrega, como existente à data dessa mesma entrega. E esta ocorreu na data da compra, sendo por isso tempestiva esta presunção.

Entendemos também que a presunção de não conformidade funciona como um indício de violação da garantia legal, já que será bastante difícil ao consumidor provar o nexo causal entre um defeito no bem e a causa capaz de promover esse defeito existente à data da compra (Acórdão do Supremo Tribunal de Justiça de 20-03-2014, relator: Moreira Alves, Processo nº 783/11.2TBMGR.C1.S1).

Considerando assim este tribunal que estamos perante uma falta de conformidade no bem adquirido, e em garantia, imputável ao vendedor, resta analisar os direitos que recaem sobre o mesmo, para decidir sobre o pedido.

O art. 15.º do diploma das garantias prevê:

« **Direitos do consumidor**

1 - *Em caso de falta de conformidade do bem, e nas condições estabelecidas no presente artigo, o consumidor tem direito:*

- a) *À reposição da conformidade, através da reparação ou da substituição do bem;*
- b) *À redução proporcional do preço; ou*
- c) *À resolução do contrato.*

2 - *O consumidor pode escolher entre a reparação ou a substituição do bem, salvo se o meio escolhido para a reposição da conformidade for impossível ou, em comparação com o outro meio, impuser ao profissional custos desproporcionados, tendo em conta todas as circunstâncias, incluindo:*

- a) *O valor que os bens teriam se não se verificasse a falta de conformidade;*
- b) *A relevância da falta de conformidade; e*
- c) *A possibilidade de recurso ao meio de reposição da conformidade alternativo sem inconvenientes significativos para o consumidor.*

3 - *O profissional pode recusar repor a conformidade dos bens se a reparação ou a substituição forem impossíveis ou impuserem custos que sejam*

desproporcionados, tendo em conta todas as circunstâncias, incluindo as que são mencionadas nas alíneas a) e b) do número anterior.

4 - O consumidor pode escolher entre a redução proporcional do preço, nos termos do artigo 19.º, e a resolução do contrato, nos termos do artigo 20.º, caso:

a) O profissional:

i) Não tenha efetuado a reparação ou a substituição do bem;

ii) Não tenha efetuado a reparação ou a substituição do bem nos termos do disposto no artigo 18.º;

iii) Tenha recusado repor a conformidade dos bens nos termos do número anterior; ou

iv) Tenha declarado, ou resulte evidente das circunstâncias, que não vai repor os bens em conformidade num prazo razoável ou sem grave inconveniente para o consumidor;

b) A falta de conformidade tenha reaparecido apesar da tentativa do profissional de repor os bens em conformidade;

c) Ocorra uma nova falta de conformidade; ou

d) A gravidade da falta de conformidade justifique a imediata redução do preço ou a resolução do contrato de compra e venda.

5 - A redução do preço deve ser proporcional à diminuição do valor dos bens que foram recebidos pelo consumidor, em comparação com o valor que teriam se estivessem em conformidade.

6 - O consumidor não tem direito à resolução do contrato se o profissional provar que a falta de conformidade é mínima.

7 - O consumidor tem o direito de recusar o pagamento de qualquer parte remanescente do preço ao profissional até que este cumpra os deveres previstos no presente decreto-lei.

8 - O disposto no número anterior não confere ao consumidor o direito à recusa de prestações que estejam em mora.

9 - O direito à resolução do contrato ou à redução proporcional do preço pode ser exercido quando a falta de conformidade tenha levado ao perecimento ou deterioração do bem por motivo não imputável ao consumidor.

10 - Os direitos previstos no presente artigo transmitem-se ao terceiro adquirente do bem a título gratuito ou oneroso.»

Deste modo, importa desde logo destacar os direitos que assistem ao consumidor, e a hierarquia em causa, seguindo de perto o preceituado pelo Mestre Carlos Filipe Costa, no artigo “ *Breve Excurso pelo regime jurídico da compra e venda de bens móveis de consumo instituído pelo Decreto-lei n.º 84/2021, de 18 de outubro*”.¹

Assim:

« o consumidor pode prevalecer-se dos direitos previstos no n.º 1 do artigo 15.º, agora sujeitos a uma hierarquia (mitigada) no seu exercício, a saber, os direitos à reposição da conformidade, através da reparação ou da substituição do bem, o direito à redução proporcional do preço e do direito à resolução do contrato – e, cumulativamente, o direito à indemnização por perdas e danos resultantes de falta culposa do cumprimento da obrigação de conformidade (artigo 12.º, n.º 1 da Lei n.º 24/96, de 31 de julho e artigo 798.º do Código Civil, presumindo-se a culpa do profissional, nos termos do n.º 1 do artigo 799.º do Código Civil) –, quando a falta de conformidade se manifestar dentro do prazo da garantia legal de conformidade de 3 anos, no caso dos bens móveis novos (ou recondicionados) – artigo 12.º, n.ºs 1 e 354.

*Note-se que «[a] “garantia” não é aqui, portanto, uma obrigação em sentido próprio. No específico domínio da CVC [compra e venda de bens de consumo], a palavra garantia (...) não exprime mais do que uma espécie de estado de prontidão jurídica do vendedor, que se prolonga pelo tempo correspondente à duração da garantia: durante esse tempo, se se manifestar alguma falta de conformidade, constituem-se, na sua esfera jurídica, posições jurídicas negativas, correspondentes a direitos de crédito (direito à reposição da conformidade) ou a direitos potestativos do consumidor (direito à redução do preço ou à resolução do contrato)».*²

¹ In Revista de Direito da Responsabilidade, Ano 5 -2023, p. 882 a 910.

² PAULO DUARTE, “O novo regime da compra e venda de bens de consumo: (apenas) algumas (das) diferenças entre a lei antiga e a lei nova”. **Vida Judiciária**. Setembro-outubro 2021, pp. 34-35.

E continua o artigo, com relevância para a decisão do caso em apreço que:

«Encontrando-se o consumidor liberado do ónus de prova da pré-existência da falta de conformidade, ao profissional não basta a alegação e prova de que a desconformidade inexistia no momento da celebração do contrato ou no momento da entrega do bem ao consumidor ou, até, que o bem funcionou normalmente durante algum tempo. (...)

Assim, em face de uma comprovada falta de conformidade que se haja manifestado no período da garantia legal de conformidade, o consumidor pode, numa primeira instância, escolher entre a reparação e a substituição do bem, a menos que o meio de reposição da conformidade escolhido seja jurídica ou factualmente impossível ou, em comparação com o outro meio, impuser ao profissional custos desproporcionados, tendo em conta todas as circunstâncias, incluindo (artigo 15.º, n.º 2):

- a) O valor que o bem teria se não se verificasse a falta de conformidade;*
- b) A relevância/importância da falta de conformidade; e*
- c) A possibilidade de recurso ao meio de reposição da conformidade alternativo sem inconvenientes significativos para o consumidor.»*

Neste sentido e perante o que é dado como provado nos autos, o bem foi adquirido por €3325, tendo uma anomalia reportada em garantia face aos problemas com o motor, e perante a última anomalia reportada a 27.06.2025 a a Reclamada nunca respondeu em tempo útil à resolução da mesma, tendo recusado a reparação alegando motivos alheios a si mas sem os poder comprovar.

Importa agora analisar como relevante ainda o n.º 4 do art. 15.º do diploma em estudo:

«4 - O consumidor pode escolher entre a redução proporcional do preço, nos termos do artigo 19.º, e a resolução do contrato, nos termos do artigo 20.º caso:

a) O profissional:

i) Não tenha efetuado a reparação ou a substituição do bem;

ii) Não tenha efetuado a reparação ou a substituição do bem nos termos do disposto no artigo 18.º:

iii) Tenha recusado repor a conformidade dos bens nos termos do número anterior; ou

iv) Tenha declarado, ou resulte evidente das circunstâncias, que não vai repor os bens em conformidade num prazo razoável ou sem grave inconveniente para o consumidor;

b) A falta de conformidade tenha reaparecido apesar da tentativa do profissional de repor os bens em conformidade;

c) Ocorra uma nova falta de conformidade; ou

d) A gravidade da falta de conformidade justifique a imediata redução do preço ou a resolução do contrato de compra e venda.»

E por isso juntamo-nos à doutrina³ com a menção de que «sem prejuízo da prioridade que é, agora, conferida ao par de “remédios” reparação/substituição do bem, o consumidor pode escolher entre a redução proporcional do preço e a resolução do contrato, nas seguintes situações (artigo 15.º, n.º 4):

a) Quando o profissional não efetuou ou tenha recusado realizar tentativa de reposição da conformidade do bem (por ser impossível, impor custos desproporcionados ou outro motivo relacionado com o profissional) – alínea a), subalíneas i) e iii);

b) Quando o profissional não efetuou a reparação ou a substituição do bem nos termos do artigo 18.º (nomeadamente, a título gratuito, num prazo

³ COSTA, Carlos Filipe - Breve Excurso pelo regime jurídico da compra e venda de bens móveis de consumo instituído pelo Decreto-lei n.º 84/2021, de 18 de outubro. **Revista de Direito da Responsabilidade**, Ano 5 -2023, p. 882 a 910.

razoável e sem grave inconveniente para o consumidor) – alínea a), subalínea ii);»

E aqui é convicção deste tribunal que o profissional realmente não resolveu o diferendo num prazo razoável e sem grave inconveniente para o consumidor. Pois o reclamante esteve a aguardar por uma resposta formal, a qual só vem a ter depois de preenchido o Livro de Reclamações, mas mesmo assim continuando até hoje sem a resolução do problema por recusa.

Conclui-se assim pela aplicação do art. 20.º do DL n.º 84/2021, que faz referência do direito de resolução. Prevê o mesmo que:

«(...) 4 - O exercício do direito de resolução do contrato no seu conjunto ou, nos termos do número anterior, em relação a alguns dos bens, determina:

a) A obrigação de o consumidor devolver os bens ao profissional, a expensas deste;

b) A obrigação de o profissional reembolsar o consumidor do preço pago pelos bens após a sua receção ou de prova do seu envio, apresentada pelo consumidor.

5 - O profissional deve efetuar o reembolso dos pagamentos através do mesmo meio de pagamento que tiver sido utilizado pelo consumidor na transação inicial (...)»
(sublinhado nosso).

Pelo exposto, é possível concluir que tenha havido um incumprimento face ao contrato de compra e venda realizado e ao direito à garantia, que permite que seja aplicado, na impossibilidade de outro, o direito à resolução, que assiste assim ao consumidor aqui reclamante.

Pelo que, e sem mais considerações, deverá o contrato ser resolvido, quanto ao bem adquirido, e o valor pago ser reembolsado ao consumidor.

O bem deverá ser devolvido à Reclamada com a devida documentação, e esta ressarcir o consumidor do valor do contrato em €3325.

Relativamente ao pedido de indemnização por danos do valor remanescente de €1175, verifica o tribunal que não consta nos autos nenhum documento que possa suportar a existência de danos.

A alegação de danos patrimoniais dependeria de documentação nesse sentido.

E ainda assim para se poder apurar o pagamento de uma indemnização nos termos do instituto da responsabilidade civil todos os pressupostos têm de estar cumpridos, nomeadamente a ilicitude, o nexo de causalidade, a culpa e a existência de um dano, nos termos gerais do art. 483.º CC e ss.

Ainda que o tribunal entenda que toda esta situação é causadora de transtornos, nos termos do direito podem não ser merecedores de tutela de acordo com o art. 496.º CC pois não há qualquer prova de um dano efetivo na pessoa do reclamante.

Pelo que na ausência do cumprimento dos pressupostos legais e de prova quanto a tal, não pode ter provimento o peticionado de uma indemnização. Tendo de decair essa pretensão.

9. Das custas

Nos termos do n.º 5 do artigo 42.º da Lei da Arbitragem Voluntária, “a menos que as partes hajam convencionado de outro modo, da sentença deve constar a repartição pelas partes dos encargos diretamente resultantes do processo arbitral.

Os árbitros podem ainda decidir na sentença, se o entenderem justo e adequado, que uma ou algumas das partes compense a outra ou outras pela totalidade ou parte dos custos e despesas razoáveis que demonstrem ter suportado por causa da sua intervenção na arbitragem.”

Nos termos do art. 16º do Regulamento do CACCL é determinado que “os procedimentos de resolução de litígios poderão estar sujeitos ao pagamento

de taxas de valor reduzido, sendo nesse caso definida a existência de obrigatoriedade desse pagamento e a forma da sua cobrança.”

São assim devidas as custas que estejam previstas no Regulamento do Centro, repartidas de igual forma pelas partes.

10. Da decisão

Atento ao exposto, e sem necessidade de mais considerações, considera-se a ação parcialmente procedente, condenando-se a Reclamada à resolução do negócio, com a devolução do montante pago de €3325.

Absolve-se a reclamada do demais peticionado.

Deposite e notifique.

Lisboa, 03 de junho de 2026

A juiz-árbitro

Doutora Elionora Santos