

Processo nº 112/2026

Sentença Nº 248/ 2026

SUMÁRIO:

Perante a recusa do vendedor-profissional em reparar o bem vendido, após interpelado para tal, assiste ao comprador-consumidor a pretensão indemnizatória de pagamento do valor suportado com a reposição da conformidade.

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 a Reclamante, em síntese, que comprou um carro usado à Reclamada, com problemas que reportou à mesma, com vista à sua reparação ao abrigo da garantia. Que a Reclamada se recusou a proceder à respetiva reparação, tendo a Reclamante mandado reparar o mesmo. Pede, a final, a condenação da Reclamada no pagamento da reparação, no montante de € 557,72.

A Reclamada contestou, começando por alegar a ilegitimidade ativa da Reclamante, por a mesma não provar ser a proprietária do mencionado veículo. No mais, alegou que vendeu o veículo em discussão nestes autos à Reclamante, na condição de usado e que o entregou em plenas condições de funcionamento. Que o prazo de garantia foi reduzido para 18 meses e subscrita garantia por entidade terceira. Que quando lhe foi comunicada a anomalia em discussão nestes autos, a Reclamante foi informada de que o prazo de garantia tinha sido ultrapassado e que a entidade garante efetuou diagnóstico ao veículo da Reclamante, concluindo que o mesmo não respeitou a manutenção periódica. Conclui, a final, pela procedência da exceção de ilegitimidade

ativa da Reclamante, ou pela procedência da exceção de ilegitimidade substantiva da Reclamada ou pela improcedência da ação com a absolvição da Reclamada do pedido.

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 automóveis (cf. doc. junto a fl. 3 e declarações da Reclamada);
2. A Reclamante é a proprietária de um Volkswagen Polo, de 2019, com a matrícula ---, comprado a 27 de janeiro de 2023, à Reclamada, na condição de usado, por € 15.990,00 (cf. fatura junta a fl. 3, Documento Único Automóvel junto aos autos e declarações da Reclamante);
3. O mencionado contrato foi vendido com uma garantia de 48 meses e oferta do IUC (cf. doc. junto da fl. 3 e declarações da Reclamante);
4. Por essa ocasião, a --- automóvel prestou garantia do veículo comprado pela Reclamante de 9 de março de 2023 a 8 de março de 2027 (cf. Boletim de subscrição n.o 1098306GRL6 junta a fl. 4 = fl. 28 junto com a contestação);
5. A 10 de março de 2023, a Reclamante recebeu o veículo comprado à Reclamada (cf. declaração junto fl. 26 e declarações da Reclamante);
6. O automóvel foi adquirido para a utilização pessoal da Reclamante (cf. declarações da Reclamante);
7. Em data concretamente não apurada, mas antes de 3 de novembro de 2025, o veículo da Reclamante deu entrada nas instalações da Reclamada para efeitos de diagnóstico por motivo de avaria (*email* de 3 de novembro de 2025 junto a fl. 33, declarações da Reclamante e inquirição da testemunha Paula
8. Nesta ocasião, a Reclamada confirmou a existência de avaria no veículo da Reclamante tendo enviado orçamento de reparação para ser aprovado pela --- (cf. *email* de 3 de novembro de 2025, junto a fl. 33, e declarações da Reclamante e inquirição da testemunha ---);
8. Posteriormente, a 5 de novembro de 2025, a --- informou a Reclamada que considerava que o veículo da Reclamante não respeitava as condições previstas no contrato de garantia, não reparando o mesmo (cf. doc. junto a fl. 34 e inquirição da testemunha ---);
9. A Reclamada informou a Reclamante que não suportaria a reparação do seu veículo, tendo esta levantado o mesmo (cf. declarações da Reclamante e inquirição da testemunha ---);

10. A 5 de janeiro de 2026, a Reclamante mandou fazer uma diagnóstico ao seu veículo, confirmando que o nível do líquido refrigerante do veículo não estava em condições por motivo de fuga de água (cf. doc. junto a fls. 6-7);
11. Nessa mesma ocasião foi apresentado orçamento de reparação no valor de € 557,71 (cf. doc. junto a fl. 8);
12. A 6 de janeiro de 2026, a Reclamante contratou à ---, por € 557,72, a substituição da bomba de água (cf. fatura/recibo junta a fl. 5).

3.1.2. Factos Não Provados

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

1. Que as Partes tivessem acordado reduzir o prazo de garantia do veículo --- para 18 meses;
2. Que a Reclamante, por ocasião da subscrição da garantia com a --- tivesse lido ou sido informada das condições gerais do mencionado documento contrato;
3. O plano de manutenções preconizado pela marca do veículo da Reclamante ou o desrespeito do mesmo;

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 os mencionados a propósito dos factos dados como provados.

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

Começando pela Reclamante, esclareceu a mesma que comprou um carro usado à Reclamada para o dia a dia. Que, por ocasião da venda, foi emitida fatura com um prazo de garantia de 48 meses e que, em momento algum foi informado pelo vendedor, Senhor Paulo, de que o prazo de garantia era de 18 meses. Que, por ocasião da venda foi prestada uma garantia por sociedade terceira, a ---, mas que nunca lhe foram transmitidas ou comunicadas as respetivas condições gerais. Mais tarde, o veículo comprado à Reclamada teve uma fuga do líquido de refrigeração diagnosticada na Reclamada. Que nem a --- nem a Reclamada aceitaram a respetiva reparação em garantia, tendo mandado reparar o veículo noutra oficina. Confrontada com os documentos juntos a fls. 26, 27 e 28 com a contestação, esclareceu a mesma que a assinatura que consta em dois desses documentos é a sua, mas que a assinatura que consta do documento junto a fls. 27, não é sua, conforme

se verifica no confronto com as outras duas, com caligrafia significativamente diferente.

Por sua vez, o legal representante da Reclamada, ---, sócio- gerente, esclareceu que a Reclamada vende automóveis, mas que não teve qualquer intervenção direta no negócio em discussão nestes autos. Que os contratos que a --- prestava aos veículos que a Reclamada vendia era de 48 meses, mas que tal não sucedeu, tanto quanto é do conhecimento no negócio em causa.

Da parte da Reclamante foi inquirida a testemunha --, mãe da Reclamante. Esclareceu a testemunha que acompanhou a sua filha, ora Reclamante, ao *stand* da Reclamada para esta escolher um carro e por ocasião do seu levantamento. Que não se recorda de alguma vez ter sido dito à Reclamante que o prazo de garantia era de 18 de meses.

Da parte da Reclamada foram inquiridas as seguintes testemunhas: ---

A primeira testemunha, --, diretor comercial da Reclamada, esclareceu que não teve qualquer intervenção da venda do carro comprado pela Reclamante, limitando-se, após receber mensagens de WhatsApp da Reclamante junto aos autos, após a venda, a responder às mesmas.

Por sua vez, a testemunha ---, à data dos factos vendedor da Reclamada, respondeu ter sido quem vendeu o veículo à Reclamante. Confrontado com o teor da fatura junta a fl. 3, confirmou a mesma e o prazo de garantia nela referido de 48 meses, acrescentando que a garantia da Reclamada foi reduzida para 18 meses. Questionado quanto aos problemas do veículo da Reclamante após a venda, respondeu desconhecer os mesmos, por ter deixado de trabalhar para a Reclamada. Reconheceu ainda a sua assinatura no documento junto a fls. 4=28 e que terá explicado à Reclamante a redução do prazo de 18 meses.

Por fim, foi inquirida a testemunha ---, gestora de clientes da Reclamada. Esclareceu ainda que não teve intervenção na venda do veículo à Reclamante e que este entrou nas instalações da Reclamada por queixa de avaria. Que a Reclamada fez o diagnóstico, confirmou a avaria e participou à --- para pagar, conforme documento junto a fl. 33 cujo teor confirmou. Que esta entidade declinou o pagamento, tendo informado a Reclamante da resposta e que o veículo não seria reparado em garantia. Que, em face disso, a Reclamante levantou o veículo.

Quanto ao facto não provado A., não ficou o Tribunal convencido de que o documento junto a fl. 27 tenha sido assinado pela Reclamante ou que esta tenha acordado em reduzir o prazo de garantia da Reclamada para 18 meses. Para tal foi determinante o documento junto a fl. 3 (fatura de venda), os documentos juntos a fls. 26, 27 e 28 e as declarações da Reclamante. A fatura menciona 48 meses de garantia sem restringir a mesma à garantia da---, o documento junto a fl. 27 e a letra aposta no mesmo é, salvo melhor entendimento, manifestamente diferente da que consta dos demais documentos com assinatura da Reclamante. Nestas

circunstâncias, considera-se que caberia à Reclamada provar que a assinatura do documento era, de facto, da Reclamante (cf. artigo 374.o, n.o 2, do Código Civil).

Relativamente ao facto não provado B., entende este tribunal que a mera junção aos autos das mencionadas condições gerais da garantia da ---, desacompanhadas de outra prova documental ou testemunhal que confirmasse tal comunicação e aceitação não é suficiente, perante as declarações da Reclamante, para dar como provado de que as mesmas foram previamente comunicadas e aceites pela Reclamante, nos termos estabelecido no disposto no n.o 3 do artigo 5.o do DL n.o 446/85, de 25 de outubro, na redação atual.

Por último, quanto ao facto não provado C., não logrou a Reclamada provar qual o plano de manutenções preconizado pela marca do veículo da Reclamada ou o desrespeito do mesmo, mas somente o que ficou a constar do Boletim de Subscrição da ---.

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 dos Reclamantes.

As Partes têm personalidade e capacidade judiciárias e são legítimas.

A exceção de ilegitimidade ativa invocada pela Reclamante, além de ser substantiva, não procede, por ter sido provada a propriedade do veículo comprado à Reclamada por parte da Reclamante.

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

**

A Reclamante adquiriu um veículo automóvel, na condição de usado, para uso pessoal. Uma compra e venda de bem de consumo, regulada no DL n.o 84/2021, de 18 de outubro.

A questão a resolver nestes autos consiste em saber se a Reclamante tem o direito a exigir da Reclamada o reembolso de despesas com a reparação do mencionado veículo, com fundamento na falta de conformidade do bem vendido e na recusa da Reclamada em efetuar a mencionada reparação.

O facto de a Reclamada, enquanto vendedora, ter prestado uma garantia por entidade terceira à Reclamante não a exime de responder diretamente por eventuais desconformidades do bem vendido à Reclamante. Com efeito, os direitos reconhecidos ao comprador na venda de bens de consumo contra o vendedor-profissional são imperativos, não podendo ser afastados pelas partes (cf. artigo 51.o do DL n.o 84/2021, de 18 de outubro). Consequentemente, a exceção de ilegitimidade substantiva invocada pela Reclamada não procede.

Compulsados os factos, ficou provado que, no período legal de garantia, o veículo vendido pela Reclamada à Reclamante teve uma desconformidade ao nível do sistema de refrigeração. Ficou ainda provado que o mencionado veículo foi deixado para reparação em garantia nas instalações da Reclamada, que confirmou a mesma, valendo a presunção que a mesma existia à data de entrega [cf. artigos 7.o, n.o 1, al. d), e 13.o do DL n.o 84/2021, de 18 de outubro], que a Reclamada não elidiu.

Ficou ainda provado que a Reclamante, tendo em consideração a recusa da Reclamada assumir tal reparação, levantou o carro e mandou arranjá-lo. Nestes termos, perante a recusa da Reclamada, procede a pretensão indemnizatória da Reclamante (cf. artigo 12.o da Lei de Defesa do Consumidor).

4. DECISÃO

Pelo exposto, por provada, julga-se totalmente procedente a presente reclamação e, em consequência, condena-se a Reclamada no pagamento à Reclamante de € 557,72.

Fixa-se à reclamação o valor de € 557,72 (quinhentos e cinquenta e sete euros e setenta e três cêntimos), indicado pela Reclamante e que não mereceu oposição da Reclamada.

Sem custas adicionais. Notifique, com cópia.

Lisboa, 16 de junho de 2026.

O Juiz Árbitro,

(Tiago Soares da Fonseca)