Processo nº 253/2026

Sentença Nº 290 / 2026

SUMÁRIO:

No contrato de prestação de serviços de manutenção e reparação automóvel, incumbe ao consumidor que invoca a garantia de boa execução demonstrar não apenas a existência da anomalia, mas também o nexo de causalidade entre a intervenção do prestador e o dano verificado, sob pena de improcedência da pretensão de 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 e proprietaria de um automovel e que apresentou a Reclamada reclamaçao relativa a tres componentes do seu carro, antes de uma revisao efetuada pela Reclamada a realizar a 11 de abril de 2025. Que as explicaçoes que entao lhe foram apresentadas nao tinham, no seu entender, fundamentaçao tecnica e objetiva. Que duas das anomalias se manifestaram ou reapareceram pouco tempo apos as intervençoes efetuadas (queda do resguardo e do spoiler), o que configuraria incumprimento da garantia de boa execuçao. Que a Reclamada se recusou a intervir nos mencionados componentes ao abrigo da garantia. Pede, a final, a condenaçao da Reclamada na reparaçao e na substituiçao dos componentes ao abrigo da garantia, no valor de € 2.000,00.

A Reclamada contestou, alegando que, a data da reclamaçao, o prazo legal de garantia da venda ja se havia esgotado e que os danos reclamados nao resultaram de deficiente execuçao dos trabalhos por si realizados. Conclui, a final, pela improcedencia da reclamaçao e pela sua absolviçao do pedido.

3. FUNDAMENTAÇÃO

3.1. DE FACTO

3.1.1. Factos Provados

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

1. A Reclamada comercializa e repara automóveis (facto do conhecimento público e deste Tribunal);

2. A Reclamante é proprietária do veículo automóvel de matrícula ---, adquirido a 24 de agosto de 2022 à Reclamada (cf. fatura junta a fl. 4 e certificado de matrícula junto a fl. 10);

3. A Reclamante utiliza o mencionado veículo para fins pessoais (cf. declarações da Reclamante);

4. Em abril de 2024, a Reclamante reportou à Reclamada a queda do resguardo inferior do seu automóvel, tendo a Reclamada, por cortesia comercial, fixado o mesmo (cf. declarações da Reclamante e depoimento da testemunha ---);

5. A 11 de abril de 2025, com 59.847 Km, a Reclamada efetuou a manutenção do veículo da Reclamante (cf. doc. junto a fl. 35);

6. Nesta ocasião, a Reclamante queixou-se de que o aileron/spoiler do lado direito estaria solto (cf. doc. junto a fl. 35 e depoimento da testemunha ---);

7. A 26 de agosto de 2025, com 71.991 Km, o veículo entrou na oficina da Reclamada para realização de manutenção, tendo a Reclamante queixado-se do seguinte: aileron solto do lado direito; farolim direito partido e com infiltração de água; resguardo solto desde a última intervenção, em abril de 2024 (cf. doc. junto a fl. 36 e depoimento da testemunha ---);

8. Nesta ocasião foram recolhidas fotografias do veículo (cf. imagens juntas a fls. 37, 38 e 39 e depoimento da testemunha ---);

9. O veículo da Reclamante apresenta danos na tampa de plástico do resguardo inferior, no farolim direito, com fratura física, e no spoiler, com uma componente danificada do lado direito (cf. imagens juntas a fls. 16 e 37 e declarações da Reclamante).

3.1.2. Factos Não Provados

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

1. Quais as intervenções concretas que a Reclamante contratou à Reclamada antes da intervenção de 11 de abril de 2025, para além das expressamente referidas nos factos provados (Manutenção);

2. Que, antes da intervenção de 26 de agosto de 2025, a Reclamante se tivesse queixado junto da Reclamada de qualquer problema no farolim direito;

3. Que, antes da intervenção de 11 de abril de 2025, a Reclamante se tivesse queixado junto da Reclamada de qualquer problema no aileron;

4. Que as anomalias verificadas no resguardo, no farolim e no aileron/spoiler do veículo da Reclamante tenham resultado, direta ou indiretamente, de deficiente execução dos serviços de manutenção contratados à Reclamada;

5. Que a anomalia verificada no farolim direito já existisse à data da entrega do veículo à Reclamante 24 de agosto de 2022 ou tenha sido causada por qualquer intervenção da Reclamada.

3.1.3. Motivação

A convicçao do Tribunal assentou no conjunto da prova produzida nos autos, analisada conjugada e criticamente, a luz das regras da experiencia comum e de acordo com juízos de normalidade, bem como segundo as regras da repartiçao do onus da prova.

Foram, antes de mais, considerados os documentos juntos aos autos, com destaque para aqueles mencionados a proposito dos factos dados como provados. Assumem particular relevancia a fatura de aquisiçao (fl. 4), o certificado de matrícula (fl. 10), as ordens de reparaçao/manutençao (fls. 35 e 36) e o registo fotografico do estado dos componentes (fls. 16, 37, 38 e 39).

Por iniciativa do Tribunal, foram solicitados esclarecimentos a Reclamante, tendo esta declarado ser proprietaria do veículo automovel de matrícula ---, adquirido em 2022, que comprou a Reclamada, para utilizaçao pessoal. Que efetuou todas as manutençoes do seu veículo junto da Reclamada. Questionada quanto aos danos nos diferentes componentes do seu veículo, confirmou os mesmos, de acordo com as fotografias que tirou e juntou com a reclamaçao. Mais esclareceu que o dano no farolim foi logo detetado e reportado a Reclamada, que se recusou a reparar em garantia. Que o dano no resguardo ocorreu em abril de 2024, apos revisao da Reclamada, tendo sido participado a Reclamada, para ser reparado em garantia, mas que esta se limitou a fixar provisoriamente o resguardo. Por fim, quanto ao aileron traseiro, que o dano no mesmo foi detetado em 2025, tendo sido reportado a Reclamada para ser reparado em garantia, mas que esta nao aceitou. As declaraçoes da Reclamante mostraram-se sinceras e coerentes na narrativa da sua experiencia, tendo o Tribunal atendido, com base nelas, aos factos relativos ao uso pessoal do veículo, a ocorrencia dos danos e as queixas documentadas. Contudo, no que respeita a origem e causa das anomalias, as declaraçoes mostraram-se, por

natureza, insuficientes, dado tratar-se de materia tecnica que reclama prova qualificada, designadamente prova pericial, que nao foi produzida.

Da parte da Reclamante foi inquirida a testemunha ---. Confirmou a testemunha que a Reclamante e proprietaria do veículo automovel de matrícula --, adquirido em 2022 para utilizaçao pessoal. Questionado quanto aos danos nos diferentes componentes do veículo da Reclamante, confirmou os mesmos, de acordo com as fotografias juntas com a reclamaçao. Mais esclareceu que o dano no farolim foi verificado numa das primeiras revisoes, que o dano no resguardo ocorreu pouco tempo depois de uma outra revisao, cuja data nao se recorda, tendo a Reclamada fixado o mesmo. Quanto ao dano no aileron, que este foi o ultimo a verificar-se, tendo pedido para ser arranjado numa revisao. O depoimento desta testemunha, embora prestado de forma serena, mostrou-se generico quanto a dataçao dos eventos e, sobretudo, absolutamente omisso quanto a origem tecnica dos danos, limitando-se a confirmar a sua existencia - materia que, alias, nao vinha impugnada. Nessa medida, a sua valia probatoria circunscreveu-se a confirmaçao da realidade dos danos, nao permitindo, contudo, sustentar qualquer juízo positivo quanto a sua imputaçao a Reclamada.

Da parte da Reclamada foram inquiridas as testemunhas ---. Quanto a testemunha Jorge Pereira, responsavel de pos-venda da Reclamada, esclareceu a mesma que, em 2024, apos manutençao efetuada pela Reclamada, recebeu a Reclamante por motivo de queda do resguardo. Que, nessa ocasiao, o carro foi colocado num elevador e mostrado ao cliente que os danos que este apresentava em toda a extensao nao eram compatíveis com uma intervençao da Reclamada. Que tirou fotos dos mesmos. Questionada quanto a fundamentaçao da resposta, esclareceu a testemunha que na intervençao de 2024, nada foi feito no veículo que envolvesse retirar o resguardo. Que apenas foram verificados os níveis, trocado o filtro do habitaculo e visualizada a correia. Que, mais tarde, em agosto de 2025, a Reclamante queixou-se de outros componentes, cuja avaria se confirmou, mas que nao aceitaram reparar em garantia.

Por sua vez, a testemunha ---, rececionista da Reclamada, esclareceu que recebe os veículos que entram para manutençao, abre os processos de intervençao, registando neles as queixas dos clientes. Que, no caso em analise, recebeu o veículo da Reclamante, e que esta, por ocasiao da manutençao de abril de 2025, queixou-se do spoiler/aileron e, mais tarde, na manutençao de 26 de agosto de 2025, quanto ao aileron, ao farolim e ao resguardo da parte de baixo do carro. Que na intervençao de 2024, nada foi feito no veículo da Reclamante que obrigasse a retirada do resguardo inferior. Que a cliente pretendia a reparaçao destes componentes em garantia, mas que, reportada a situaçao a marca, esta considerou que os mesmos nao estavam cobertos pela garantia.

Avançando para os factos nao provados, incumbia a Reclamante, nos termos gerais do onus da prova, a sua demonstraçao, por serem factos constitutivos do direito invocado. Todavia, a Reclamante nao o logrou fazer, impondo-se, no entender do Tribunal, prova adicional.

Concretamente, quanto ao facto nao provado A., a junçao do livro de manutençoes do veículo e/ou de faturas dos serviços alegadamente contratados a Reclamada.

Quanto aos factos nao provados B. e C., perante a versao dos factos alegada pela Reclamada, a documentaçao por esta junta e os depoimentos das respetivas testemunhas, seria necessaria prova adicional que permitisse concluir que, antes de 11 de abril de 2025, a Reclamante ja tinha denunciado a Reclamada anomalia no spoiler/aileron do carro, ou que, antes de 26 de agosto de 2025, a Reclamante ja tinha denunciado a Reclamada qualquer problema no farolim, designadamente atraves de queixa escrita ou pedido de reparaçao documentado, o que nao sucedeu.

Quanto aos factos nao provados D. e E., a Reclamante nao produziu prova apta a demonstrar o nexo de causalidade entre os serviços prestados pela Reclamada e os danos verificados, o que exigiria, atenta a natureza tecnica da materia, prova pericial.

Nestes termos, respondeu o Tribunal a materia de facto pela forma acima fundamentada.

3.2. DE DIREITO

O Tribunal e competente para a resoluçao 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 economico, conforme resulta do pedido da Reclamante.

As Partes tem personalidade e capacidade judiciarias e sao legítimas.

Nao ha nulidades, exceçoes ou questoes previas de que cumpra oficiosamente conhecer.

**

A questao a decidir nos presentes autos consiste em determinar se a Reclamante tem direito a exigir da Reclamada a reparaçao, ao abrigo da garantia, das anomalias identificadas no seu veículo automovel, com fundamento na alegada desconformidade quer do bem adquirido, quer dos serviços de manutençao e reparaçao contratados a Reclamada.

A relaçao material controvertida configurada pela Reclamante e a sua pretensao assenta, assim, por um lado, na aquisiçao do veículo em causa a Reclamada (quanto ao farolim e ao aileron) e, por outro, no alegado cumprimento defeituoso de um contrato de prestaçao de serviços de manutençao e reparaçao automovel, qualificavel como contrato de prestaçao de serviços atípico, sujeito, com as necessarias adaptaçoes, ao regime da empreitada (quanto ao resguardo). Ao contrato de compra e venda aplica-se o regime do DL n.o 84/2021, de 18 de outubro

(garantia de conformidade na venda de bens de consumo), enquanto a prestaçao de serviços de reparaçao e manutençao se aplica, quanto a garantia de boa execuçao, o disposto nos artigos 1218.o e seguintes do Codigo Civil, sem prejuízo, uma vez que se trata de relaçao de consumo.

Ficou provado que o veículo da Reclamante, adquirido a 24 de agosto de 2022, apresenta anomalias em tres dos seus componentes: resguardo, farolim e spoiler/aileron. Ficou ainda provado que a 11 de abril de 2025 a Reclamante indicou a Reclamada que o aileron do lado direito estava solto, e que, posteriormente, a 26 de agosto de 2025, indicou, de novo, a Reclamada que o aileron estava solto, bem como que o farolim direito estava partido e que o resguardo se soltou apos a ultima intervençao. Apreciemos, entao, separadamente, cada uma das anomalias reclamadas.

a) *Farolim*

Farolim, nos termos do disposto no artigo 12.o, n.o 1, do DL n.o 84/2021, o vendedor e responsavel por qualquer falta de conformidade que se manifeste no prazo de tres anos a contar da entrega. Tendo o veículo sido entregue a 24 de agosto de 2022, o prazo

*

de tres anos esgotou-se em 24 de agosto de 2025. Ora, resultou provado que a comunicaçao da anomalia no farolim a Reclamada apenas ocorreu a 26 de agosto de 2025 ou seja, depois de esgotado o prazo legal de garantia.

Assim, apenas se pode concluir, quanto a desconformidade no farolim, que o direito da Reclamante a exigir da Reclamada a reparaçao ou substituiçao deste componente ao abrigo da garantia caducou.

b) *Aileron*

Relativamente ao dano no aileron, verifica-se que este foi denunciado a Reclamada a 11 de abril de 2025, ou seja, dentro do prazo de tres anos previsto no artigo 12.o, n.o 1, do DL n.o 84/2021. Contudo, nos termos do disposto no artigo 13.o, n.o 1, do mesmo diploma, presume-se que a falta de conformidade ja existia a data da entrega apenas relativamente aquela que se manifeste no prazo de dois anos a contar da entrega. Por outras palavras, quando a falta de conformidade se manifeste entre o segundo e o terceiro ano apos a entrega do bem, cabe ao adquirente demonstrar que a desconformidade ja existia originariamente ou que resulta de causa imputavel ao vendedor. Tendo a denuncia da anomalia no aileron apenas ocorrido a 11 de abril de 2025, fora do período de funcionamento da presunçao legal, impendia sobre a Reclamante o onus de provar que a desconformidade do aileron era originaria ou imputavel a Reclamada, onus que nao cumpriu.

Acresce que tendo veículo da Reclamante sido objeto de manutençao pela Reclamada anteriormente 11 de abril de 2025 sem que qualquer queixa quanto a este componente tivesse sido reportada, tal circunstancia permite ao Tribunal inferir, com apoio nas regras da experiencia comum, que a anomalia se manifestou ja no decurso do uso do veículo, em momento que nao permite atribuí-la a origem ou a intervençao da Reclamada.

Improcede, pois, a pretensao da Reclamante tambem quanto ao aileron/spoiler.

c) *Resguardo*

Por fim, quanto ao resguardo, e assentando a pretensao da Reclamante nos serviços que foram efetuados pela Reclamada no seu veículo, incumbia-lhe demonstrar, desde logo, quais os serviços concretamente contratados a Reclamada, em que consistiram as respetivas intervençoes e quais os defeitos ou desconformidades verificados na sua execuçao. Por outro lado, seria igualmente necessario estabelecer um nexo de causalidade entre as intervençoes realizadas pela Reclamada e as anomalias no resguardo cuja reparaçao peticiona, demonstrando-se que estas resultaram de execuçao inadequada ou deficiente dos serviços contratados. Tal nao foi provado. Pelo contrario, a prova produzida aponta em sentido inverso: resultou dos depoimentos das testemunhas --- e ---, corroborados pelas ordens de reparaçao juntas aos autos, que a intervençao de 2024 se limitou a verificaçao dos níveis, substituiçao do filtro do habitaculo e inspeçao visual da correia, nao envolvendo, em momento algum, a desmontagem do resguardo. Nao e, pois, tecnicamente plausível - nem foi demonstrado por qualquer outro meio de prova, designadamente pericial - que a queda do resguardo pudesse ter resultado de tal intervençao. A mera existencia de avarias ou anomalias no veículo, desacompanhada da demonstraçao da respetiva causa e da sua imputabilidade aos serviços prestados pela Reclamada, nao permite concluir pela desconformidade do serviço, nem, consequentemente, pela constituiçao, na esfera da Reclamada, da obrigaçao de reparar ou substituir os componentes reclamados ao abrigo da garantia de boa execuçao invocada.

Improcede, tambem, a pretensao da Reclamante quanto ao resguardo.

4. DECISÃO

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

Fixa-se à ação o valor de € 2.000,00 (dois mil euros), o valor indicado pela Reclamada e que não mereceu oposição da Reclamada.

Sem custas adicionais.

Notifique, com cópia.

Lisboa, 7 de julho de 2026.

O Juiz Árbitro,

_____

(**Tiago Soares da Fonseca**)