Processo nº 208/2026

Sentença Nº 292 / 2026

SUMÁRIO:

A mera sucessao temporal entre uma intervençao realizada em oficina automovel e o aparecimento posterior de avarias em componentes distintos daqueles que foram objeto da primeira reparaçao, nao e suficiente, por si so, para estabelecer o nexo de causalidade entre ambas.

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 o Reclaman te, em síntese, que deixou o seu veículo automóvel na Reclamada para revisao e reparaçoes. Refere que, apos o levantamento do veículo, este passou a apresentar severa vibraçao e perda de potencia antes inexistentes, apesar de lhe ter dado um uso urbano mínimo. Sustenta que os danos verificados resultaram da ma montagem das rodas/travoes e de falhas no sensor e na intervençao sobre o modulo de comando do carro. Pede, a final, a condenaçao da Reclamada no pagamento integral dos custos suportados com a reparaçao que mandou fazer no carro, no montante de € 2.746,91, acrescido de indemnizaçao por privaçao do uso do veículo, no valor de € 355,40, perfazendo o total de € 3.102,00.

A Reclamada contestou, começando por impugnar o valor da causa, defendendo que o mesmo nao deve ser inferior a € 10.570,06 e que, em funçao disso, o Tribunal Arbitral e incompetente em razao do valor. No demais, alegou a Reclamada, em suma, que as reparaçoes que efetuou no veículo do Reclamante nao foram defeituosas e que os danos nele verificados nao resultaram de qualquer reparaçao ou conduta sua, nao tendo a segunda intervençao no veículo sido originada pela primeira. Por fim, quanto a privaçao do uso peticionada, sustenta que a mesma nao lhe e imputavel, mas sim ao Reclamante, que nao levantou o veículo. Conclui, a final, pela procedencia da impugnaçao do valor da causa e da exceçao dilatoria de incompetencia do CACCL, com a consequente absolviçao da instancia ou, caso assim

nao se entenda, pela improcedencia da açao, com a consequente absolviçao do pedido.

3. FUNDAMENTAÇÃO

3.1. DE FACTO

3.1.1. Factos Provados

Da discussao da causa, com relevancia para a decisao da mesma, resultaram provados os seguintes factos:

1. A Reclamada e uma oficina de reparaçao automovel (cf. facto do conhecimento publico e deste Tribunal; codigo de acesso n.o 5156-4041-0160 da certidao comercial);

2. O Reclamante e o proprietario do veículo de matrícula ---, da marca Mercedes (cf. doc. junto a fl. 52 e declaraçoes do Reclamante);

3. O Reclamante utiliza o mencionado veículo para fins pessoais (cf. declaraçoes do Reclamante);

4. Em outubro de 2025, o veículo do Reclamante, com 208.999 km, entrou nas instalaçoes da Reclamada para realizaçao de manutençao programada, tendo- lhe sido apresentado um orçamento e solicitada autorizaçao para as seguintes intervençoes consideradas necessarias: substituiçao de ambas as baterias (principal e auxiliar); substituiçao do amortecedor do capo; substituiçao das pastilhas de travao traseiras; substituiçao dos discos de travao traseiros; substituiçao do modulo de comando completo, devido a cablagem contaminada com oleo, estando o oleo ja presente na unidade de comando. (cf. *email* junto a fls. 16, orçamento junto a fls. 106-111 e declaraçoes do Reclamante);

5. A Reclamada efetuou no veículo do Reclamante as intervençoes mencionadas em 4 supra, tendo o mesmo sido levantado a 10 de novembro de 2025 (cf. fatura junta a fls. 8 a 12=115-123 e declaraçoes do Reclamante);

6. Na mesma data, o Reclamante pagou a Reclamada a quantia de € 7.570,06 pela revisao, reparaçoes e teste de rodagem do veículo (cf. fatura junta a fls. 8 a 12=115-123 e declaraçoes do Reclamante);

7. Entre 10 e 18 de novembro de 2025, o veículo --- circulou em Lisboa e na zona de Oeiras, pagando, em via verde, € 32,25 (cf. doc. "transaçoes de serviços no sistema via verde" junto a fl. 7);

8. A 23 de novembro de 2025, o Reclamante reportou a Reclamada problemas no seu veículo, tendo sido agendado, para 4 de dezembro, o regresso as instalaçoes desta para realizaçao de diagnostico (cf. mensagens de WhatsApp

juntas a fl. 35, declaraçoes do Reclamante e depoimento da testemunha Bernardo Rebelo);

9. Em dezembro de 2025, com 209.777 km, o veículo do Reclamante regressou as instalaçoes da Reclamada (cf. mensagens de WhatsApp juntas a fl. 35 e declaraçoes do Reclamante);

10. Nesta ocasiao, a Reclamada efetuou diagnostico ao veículo do Reclamante, identificando os seguintes problemas: falha do sensor de posiçao da cambota B70; braços de suspensao com folga excessiva, necessitando de substituiçao; jantes empenadas do lado direito, necessitando de substituiçao; pneus deformados, com uma bolha no pneu traseiro direito e um corte no pneu esquerdo, tornando necessaria a substituiçao dos quatro pneus. (cf. *email* junto a fl. 16 e orçamento junto a fls. 50-51);

11. Nessa ocasiao, o Reclamante nao autorizou a realizaçao da reparaçao, nem procedeu ao levantamento do veículo (cf. declaraçoes do Reclamante e inquiriçao da testemunha ---);

12. A 23 de dezembro de 2025, o Reclamante apresentou uma reclamaçao no Livro de Reclamaçoes da Reclamada (cf. doc. junto a fls. 24-25);

13. Na mesma data, o Reclamante enviou um *email* a Reclamada, relativamente a reclamaçao apresentada (cf. *email* junto a fls. 18-19);

14. A 3 de janeiro de 2026, a Reclamada dirigiu comunicaçao ao Reclamante informando-o que, considerando o tempo decorrido e os quilometros percorridos, nao havia relaçao entre os trabalhos anteriormente realizados e as reparaçoes agora necessarias no veículo (cf. email junto a fls. 16-17);

15. A 7 de janeiro de 2026, o Reclamante dirigiu comunicaçao eletronica a Reclamada manifestando a sua discordancia quanto a posiçao assumida e solicitando uma proposta de resoluçao (cf. *email* junto a fl. 14);

16. O Reclamante alugou um automovel na primeira semana de janeiro de 2026, durante 6 dias, pelo valor de € 171,06 (cf. fatura FT T0001/714460 junta a fl. 3 e declaraçoes do Reclamante);

17. Ainda em janeiro de 2026, entre os dias 19 e 25, o Reclamante alugou outro veículo, pelo valor de € 184,34 (cf. doc. junto a fl. 36 e declaraçoes do Reclamante);

18. Em fevereiro de 2026, perante a posiçao da Reclamada e necessitando de se deslocar em veículo, o Reclamante autorizou que a Reclamada reparasse o seu automovel, conforme orçamento apresentado, tendo pago € 2.746,91 pela mencionada reparaçao (cf. doc. junto a fl. 49=141-147 e declaraçoes do Reclamante).

3.1.2. Factos Não Provados

Com relevância para a decisão da causa, não resultou provado que:

A. As avarias diagnosticadas em dezembro de 2025 no veículo do Reclamante, concretamente a falha do sensor de posição da cambota B70, as folgas nos braços de suspensão, o empeno das jantes e a deformação dos pneus tenham resultado das intervenções realizadas pela Reclamada em novembro de 2025.

3.1.3. Motivação

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

Foram, antes de mais, atendidos os documentos juntos aos autos, com destaque para os indicados a proposito de cada um dos factos dados como provados.

Por iniciativa do Tribunal, foram solicitados esclarecimentos ao Reclamante, tendo este respondido ser o proprietario do veículo automovel de matrícula ---, da marca Mercedes, destinado ao uso pessoal. Esclareceu ainda que entregou o referido veículo a Reclamada para realizaçao da manutençao programada e que lhe foi apresentado orçamento com outras intervençoes necessarias, que autorizou e pagou. Referiu que o veículo foi levantado pela sua companheira, por o proprio se encontrar fora de Portugal, tendo esta comunicado, algum tempo depois, a existencia de problemas. Explicou que, quando regressou, confirmou que o veículo apresentava problemas de vibraçao quando circulava em velocidades mais elevadas, bem como aceleraçao e desaceleraçao, os quais reportou a Reclamada, tendo a mesma apresentado um orçamento que o Reclamante nao aceitou pagar e nao levantou o carro por considerar que as intervençoes em causa decorreram das intervençoes anteriores da Reclamada. Acrescentou que a Reclamada se recusou a executar tais reparaçoes ao abrigo da garantia, e que, estando a companheira gravida e perto de dar a luz, acabou por autorizar a Reclamada a reparar o carro.

Da parte do Reclamante, foi inquirida ---, testemunha. Declarou ser companheira do Reclamante e viver com este. Referiu que levantou o carro na oficina da Reclamada, por o Reclamante se encontrar no estrangeiro, e que, passados alguns dias, ao circular com o veículo, detetou problemas no mesmo, nomeadamente na caixa de velocidades, que comunicou ao Reclamante. Referiu ainda que, apos isso, o Reclamante tratou do assunto com a Reclamada, por se encontrar gravida.

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

A testemunha --, chefe de oficina da Reclamada e mecanico de automoveis ha 25 anos, esclareceu que nao teve intervençao direta nas reparaçoes efetuadas no veículo do Reclamante. Contudo, confrontado com as intervençoes inicialmente

contratadas com a Reclamada e aquelas que posteriormente se vieram a revelar necessarias, esclareceu o motivo, no seu entender, pelo qual as segundas nao resultaram das primeiras. Quanto a necessidade de substituiçao dos pneus e a reparaçao das jantes, referiu que, na primeira intervençao de troca das pastilhas e dos discos dos travoes, tais trabalhos, ainda que executados na zona das rodas, nao implicam a utilizaçao de objetos cortantes, sendo certo que o impacto decorrente da colocaçao dos pneus no chao, por mais forte que seja, nao e apto a provocar bolhas nos mesmos. Quanto a necessidade de substituiçao do sensor B70, esclareceu que esta nao esta diretamente relacionada com a substituiçao do modulo de comando, uma vez que estao em locais distintos e que a substituiçao do modulo de comando nao poderia danificar o sensor B70. Explicou ainda que, se o mesmo nao foi substituído na primeira intervençao, tal resultou do facto de nao ter sido assinalada na maquina de diagnostico essa necessidade. Por fim, quanto a necessidade de substituiçao dos braços da suspensao, referiu que na primeira reparaçao nao houve qualquer intervençao sobre estes componentes, nao sendo tal necessario para a montagem dos travoes ou do modulo de comando. Acrescentou que o facto de as suspensoes nao terem sido objeto de qualquer intervençao na primeira deslocaçao a oficina nao significa que ja nao estivessem com folga, sobretudo considerando os quilometros que o carro ja apresentava e que a folga pode ter sido ultrapassada depois de o carro ter sido entregue ao Reclamante com os quilometros entretanto percorridos.

Adicionalmente, foi inquirida a testemunha ---, a data dos factos responsavel de pos-venda da Reclamada. Esclareceu a mesma que teve intervençao neste processo, reunindo com o representante do Reclamante para tentar chegar a um acordo entre as partes perante os problemas do carro. Referiu que o Reclamante mandou reparar o carro na Reclamada em fevereiro de 2026 e que, nesta ocasiao, experimentou o mesmo e verificou que estava a funcionar corretamente.

Por fim, foi inquirida a testemunha ---, gestor de clientes. Esclareceu o mesmo que foi contactado pelo cliente apos a primeira intervençao, queixando-se este de problemas no carro. Referiu que a Reclamada recebeu o carro, foi feito o orçamento de reparaçao e que comunicou ao Reclamante que a oficina lhe transmitiu que as reparaçoes necessarias no veículo nao estavam relacionadas com a primeira intervençao. Referiu que, apos isso, o assunto foi tratado pela testemunha ---

Analisada a prova produzida, entende o Tribunal que os depoimentos das testemunhas indicadas pela Reclamada, em especial o da testemunha ---, chefe de oficina com 25 anos de experiencia profissional, se afiguraram objetivos, tecnicamente fundamentados, coerentes entre si e com os documentos juntos aos autos, tendo merecido credibilidade. Em concreto, esta testemunha explicou, com detalhe tecnico, as razoes pelas quais as avarias verificadas em dezembro de 2025 (falha do sensor B70, folgas nos braços de suspensao, empeno das jantes e deformaçao dos pneus) nao podem ser reconduzidas as intervençoes realizadas em novembro de 2025 (substituiçao de baterias, amortecedor do capo, pastilhas e discos de travao traseiros e modulo de comando), atenta a diversidade dos

componentes envolvidos e a inexistencia de contacto funcional ou mecanico entre uns e outros.

Por seu turno, as declaraçoes do Reclamante e o depoimento da sua companheira, embora sinceros quanto a perceçao subjetiva dos problemas manifestados pelo veículo apos o levantamento, revelaram-se insuficientes para estabelecer um nexo entre a intervençao da Reclamada e as avarias posteriormente diagnosticadas. Com efeito, nenhum dos depoentes dispoe de conhecimentos tecnicos que permitam sustentar essa relaçao causal, tratando-se de meras conjeturas assentes na proximidade temporal entre a intervençao e o surgimento das avarias. Acresce que o Reclamante nao requereu a realizaçao de perícia ao veículo, nem juntou aos autos qualquer relatorio tecnico ou parecer independente que corroborasse a sua tese quanto a origem das avarias, onus que sobre si impendia.

Quanto ao facto nao provado, a sua nao demonstraçao resulta, precisamente, da ausencia de prova tecnica idonea e da circunstancia de os depoimentos das testemunhas da Reclamada - nao infirmados por qualquer outro meio de prova - apontarem, de forma coerente e fundamentada, em sentido oposto ao alegado pelo Reclamante.

Nestes termos, respondeu o Tribunal a materia de facto nos moldes acima fundamentados.

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 do Reclamante e foi oportunamente apreciado em audiencia de julgamento, a proposito do incidente de valor da causa.

As Partes tem personalidade e capacidade judiciarias e sao legítimas. Nao ha nulidades, exceçoes ou questoes previas de que cumpra oficiosamente conhecer.

O valor da açao e de € 3.102,00.

**

O Reclamante contratou com a Reclamada, sociedade comercial que atua no exercício da sua atividade profissional, o serviço de manutençao do veículo automovel que utiliza para fins pessoais. Configura-se, assim, uma prestaçao de serviços de consumo, a qual sao aplicaveis, com as necessarias adaptaçoes, o regime jurídico da empreitada (artigos 1207.o e seguintes do Codigo Civil), o regime da

venda de bens de consumo e das garantias a ela relativas (Decreto-Lei n.o 84/2021, de 18 de outubro).

A questao a resolver nestes autos consiste em saber se o Reclamante tem, ou nao, o direito a exigir da Reclamada a reparaçao, sem custos, dos problemas do seu automovel, acrescido do pagamento de indemnizaçao relativa aos custos com alugueres de veículos de substituiçao, com fundamento na desconformidade do serviço de manutençao por si contratado a Reclamada.

Nos termos do disposto nos artigos 15.o e seguintes do Decreto-Lei n.o 84/2021, o consumidor tem direito a reposiçao da conformidade do bem ou serviço, a reduçao proporcional do preço ou a resoluçao do contrato, sempre que se verifique uma desconformidade entre a prestaçao realizada e a prestaçao devida, aferida esta ultima a luz do que foi contratualmente estipulado e das legítimas expectativas do consumidor. Tem ainda, nos termos do artigo 12.o da Lei da Defesa do Consumidor, direito a indemnizaçao dos danos resultantes prestaçoes de serviços defeituosos.

Todavia, para que se possa concluir pela existencia de uma desconformidade da prestaçao, e necessario provar, atenta a versao dos factos alegada pelo Reclamante, que os trabalhos efetivamente realizados pela Reclamada foram executados de forma tecnicamente deficiente, daí resultando os danos invocados.

Compulsada a materia de facto, a resposta a questao colocada e negativa.

Da resposta a materia de facto resulta que nao e possível inferir que as avarias diagnosticadas em dezembro de 2025 no veículo do Reclamante tenham resultado da intervençao inicial realizada pela Reclamada em novembro de 2025. Com efeito, apenas se demonstrou a proximidade temporal entre essa intervençao e o posterior surgimento de avarias em componentes distintos daqueles que foram objeto da primeira reparaçao. Nestas circunstancias, importa ainda atender ao facto de estar em causa um veículo com elevada quilometragem (209.777 km), que percorreu mais de 700 quilometros entre a primeira intervençao e a verificaçao dos danos, bem como a circunstancia de componentes como os pneus, as jantes e os elementos da suspensao serem particularmente suscetíveis de desgaste e de sofrerem danos decorrentes da normal utilizaçao do veículo ou de impactos ocorridos durante a circulaçao.

Em face do exposto, impoe-se concluir pela improcedencia do pedido de reembolso do valor pago pela segunda reparaçao. Improcedendo o pedido principal, improcede igualmente, por dependencia logica e jurídica, o pedido indemnizatorio pela privaçao do uso do veículo.

4. DECISÃO

Pelo exposto, e por nao provados os factos constitutivos do direito invocado pelo Reclamante, julga-se improcedente a presente reclamaçao e, em consequencia, absolve- se a Reclamada dos pedidos.

Sem custas adicionais.

Notifique, com cópia.

Lisboa, 7 de julho de 2026.

O Juiz Árbitro,

_____

(**Tiago Soares da Fonseca**)