Processo nº 168/2026

Sentença n.º 324/2026

SUMÁRIO:

Corresponde a 5% a desvalorização de um automóvel perante uma desconformidade com caráter exclusivamente estético, resultante de os ícones do painel, que representam as diferentes estações de rádio serem substituídos por retângulos cinzentos, mas com grande visibilidade, persistência e aparente impossibilidade de eliminação.

1. PARTES

Reclamantes: ----, devidamente identificados nos autos;

Reclamadas: --- devidamente identificadas nos autos;

2. OBJETO DO LITÍGIO

Os reclamantes pedem a reparação do automóvel ou, subsidiariamente, a redução do preço.

2. PROCESSO E AUDIÊNCIA DE JULGAMENTO

No dia 18/06/2026, realizou-se audiência de julgamento. Não tendo sido possível conciliação, foram ouvidas as partes e as seguintes testemunhas:

- --- – responsável de oficina
- --- – responsável técnico da ----

3. FUNDAMENTAÇÃO

3.1. DE FACTO

No dia 7 de maio de 2025, foi entregue aos reclamantes o automóvel que haviam comprado em janeiro de 2025 à reclamada ---- por 37828,86 €. A ---., é a representante do produtor do automóvel em Portugal. No momento da entrega, o funcionário da reclamada efetuou uma atualização de software pedida pelo veículo. No final dessa atualização, os ícones do painel, que representam as diferentes estações de rádio, desapareceram, sendo substituídos por retângulos cinzentos. A reclamada disse aos reclamantes que o sistema precisava apenas de algum tempo para voltar a receber a informação.

Ao longo dos meses seguintes, os reclamantes dirigiram-se várias vezes às instalações da reclamada para tentarem resolver a situação, sempre sem sucesso.

Estes factos são admitidos por ambas as partes e demonstrados por documentos juntos ao processo.

As testemunhas esclareceram que se trata de um problema de software do automóvel que não consegue receber adequadamente os ficheiros de imagem que são enviados pelas operadoras de rádio e mostrá-los no ecrã. Disseram também que é possível que se resolva quando o sistema solicitar uma atualização, mas não sabem dizer quando isso ocorrerá.

A testemunha Rui Pereira esclareceu que o valor de um módulo novo para substituição do painel central tem o valor de 1040 €, acrescido de IVA, mas que não é garantido que tal fosse resolver o problema porque tem conhecimento de outros veículos com o mesmo problema.

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.

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

**

Entre os reclamantes e a reclamada ---- foi celebrado, em janeiro de 2025, um contrato de compra e venda de um automóvel, pelo preço de 37828,86 €. O veículo foi entregue aos reclamantes no dia 7 de maio de 2025. Trata-se de um contrato de compra e venda de um bem de consumo, ao qual é aplicável o regime previsto no Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro.

Nos termos do artigo 5.º do Decreto-Lei n.º 84/2021, o profissional deve entregar ao consumidor bens que cumpram os requisitos de conformidade previstos nos artigos 6.º a 9.º. Entre esses requisitos encontram-se todas as características previstas no contrato, bem como a qualidade e as características que os bens do mesmo tipo devem habitualmente apresentar e que o consumidor pode razoavelmente esperar.

No caso em análise, os ícones correspondentes às diferentes estações de rádio não são apresentados no painel central do automóvel, surgindo, no seu lugar, retângulos cinzentos. Esta anomalia não afeta o funcionamento do rádio ou das restantes funcionalidades do sistema, tendo natureza essencialmente estética.

A dimensão estética integra, porém, a qualidade do bem que o consumidor pode razoavelmente esperar. Num automóvel novo, equipado com um painel digital concebido para apresentar graficamente as estações de rádio, os consumidores podem legitimamente esperar que essa informação visual seja corretamente exibida. A substituição dos ícones por retângulos cinzentos constitui, portanto, uma execução defeituosa dessa componente visual e, consequentemente, uma falta de conformidade.

A falta de conformidade manifestou-se no próprio momento da entrega, imediatamente após uma atualização de software efetuada por um funcionário da reclamada. Não existe, por isso, qualquer dúvida de que a anomalia já se verificava no momento da entrega do bem e se situa na esfera da reclamada.

Nos termos do artigo 15.º, n.ºs 1 e 2, do Decreto-Lei n.º 84/2021, o consumidor tem, em primeiro lugar, direito à reparação ou à substituição do bem. A reposição da conformidade deve ser efetuada gratuitamente, num prazo razoável e sem grave inconveniente para o consumidor, conforme resulta do artigo 18.º.

Os reclamantes deram à reclamada várias oportunidades para repor a conformidade do automóvel, deslocando-se, para esse efeito, às suas instalações. Contudo, passados vários meses, a anomalia mantém-se.

A prova produzida não permitiu identificar qualquer intervenção técnica suscetível de eliminar a anomalia com um grau razoável de segurança. É possível que o problema venha a ser resolvido por uma futura atualização de software, mas não se sabe se ou quando essa atualização será disponibilizada, nem se será efetivamente apta a corrigir o problema.

Também a reparação por via da substituição do módulo do painel central não constitui uma solução técnica segura. Embora tenha sido indicado que um módulo novo tem o valor de 1040 €, acrescido de IVA, não ficou demonstrado que a sua instalação eliminaria a anomalia. Pelo contrário, foi referido que existem outros veículos com o mesmo problema, pelo que a substituição do componente poderia manter inalterada a situação.

Não se pode exigir aos reclamantes que aguardem por tempo indeterminado por uma atualização de software cuja disponibilização e eficácia são incertas. Também não pode considerar-se reparação adequada a substituição de um componente quando não existe uma perspetiva técnica suficientemente fundada de que essa intervenção irá repor a conformidade do automóvel.

Resulta, assim, das circunstâncias que a reclamada não consegue repor o bem em conformidade num prazo razoável. Encontra-se, por isso, preenchida a situação prevista no artigo 15.º, n.º 4, alínea a), subalínea iv), do Decreto-Lei n.º 84/2021. Os reclamantes podem, consequentemente, exercer o direito à redução proporcional do preço.

Nos termos do artigo 19.º do Decreto-Lei n.º 84/2021, a redução do preço deve ser proporcional à diminuição do valor do bem recebido pelo consumidor, em comparação com o valor que teria se estivesse em conformidade.

A falta de conformidade tem natureza exclusivamente estética e circunscrita. Não afeta a segurança ou a circulação do automóvel, nem o funcionamento do rádio ou de qualquer outra funcionalidade do sistema. Estas circunstâncias limitam a desvalorização do veículo.

A anomalia não é, contudo, irrelevante. Incide sobre um elemento central e permanentemente visível do habitáculo, manifesta-se sempre que o sistema apresenta as estações de rádio e existe desde a entrega de um automóvel vendido como novo. Além disso, não se encontra demonstrada a existência de uma solução técnica previsível e eficaz, pelo que os reclamantes terão de continuar a utilizar o veículo com aquela deficiência visual por tempo indeterminado.

Na ausência de elementos que permitam determinar com exatidão a diminuição do valor comercial do automóvel, importa fixá-la segundo um juízo equitativo. Ponderando, por um lado, o caráter exclusivamente estético e limitado da anomalia e, por outro, a sua visibilidade, persistência e aparente impossibilidade de eliminação, considera-se adequada uma redução correspondente a 5% do preço do automóvel.

Tendo o veículo sido adquirido por 37828,86 €, a redução de 5% corresponde a 1891,44 €.

A reclamada ------enquanto vendedora, deve, portanto, ser condenada a restituir aos reclamantes a quantia de € 1.891,44, correspondente à redução proporcional do preço.

A reclamada ----., por sua vez, é representante do produtor em Portugal. Nos termos do artigo 40.º, n.^{os} 1 e 4, do Decreto-Lei n.º 84/2021, o representante do produtor é solidariamente responsável com este pela reparação ou substituição do bem. Esta responsabilidade direta não abrange a redução do preço, direito que deve ser exercido perante o profissional que celebrou o contrato de compra e venda. Assim, não sendo possível determinar a reparação eficaz do automóvel e tendo os reclamantes direito à redução do preço, o pedido formulado contra a -----deve ser julgado improcedente, sem prejuízo do direito de regresso nos termos legais.

4. DECISÃO

Pelo exposto, julga-se procedente o pedido subsidiário dos reclamantes, declarando-se a redução do preço e condenando-se a reclamada ----. a restituir aos reclamantes 1891,44 €.

A reclamada -----. é absolvida do pedido.

Sem custas adicionais.

Notifique.

Lisboa, 21 de julho de 2026.

A Árbitra

Joana Campos Carvalho