Processo nº 510/2026

Sentença n.º 338/2026

SUMÁRIO:

A mera alegação de desgaste ou de possíveis causas relacionadas com a utilização do veículo não afasta a responsabilidade do profissional em caso de deterioração prematura dos amortecedores manifestada nos primeiros dois anos a contar da data da entrega.

1. PARTES

Reclamante: **---,** devidamente identificado nos autos;

Reclamadas: **---,** devidamente identificadas nos autos;

2. OBJETO DO LITÍGIO

O reclamante pede a reparação do sistema de suspensão nos termos do orçamento apresentado.

2. PROCESSO E AUDIÊNCIA DE JULGAMENTO

No dia 13/07/2026 realizou-se audiência de julgamento. Não tendo sido possível conciliação, foram ouvidas as partes e as seguintes testemunhas:

- --- – Técnico da ----
- --- – Técnico da ----

3. FUNDAMENTAÇÃO

3.1. DE FACTO

No dia 5 de janeiro de 2024, o reclamante comprou um automóvel da marca -- à reclamada ---. Apesar de a reclamada ---- alegar uma exceção de ilegitimidade do reclamante por não ter juntado prova da propriedade, encontra-se junta ao processo a fatura da compra e venda do automóvel. Esse facto aliado à circunstância de a reclamada ---, que mantém o registo das intervenções no veículo, aceitar o reclamante como proprietário são suficientes para formar a convicção do tribunal quanto à legitimidade do reclamante.

A 25 de novembro de 2025, o reclamante denunciou junto da reclamada --- a verificação de um estalo, que ficou registado na folha relativa à intervenção ao veículo correspondente à revisão do 2.º ano como: "ao virar o volante para o lado direito/esquerdo faz um estalo muito intenso". Nessa altura, o veículo tinha 26.660 km.

A reclamada analisou a situação e recomendou a substituição das pastilhas de travão, o que o reclamante fez, tendo pagado o valor dessa intervenção.

O reclamante alega que essa intervenção não resolveu o barulho, que se manteve. Embora não tenha sido apresentada prova de que o barulho se manifestou logo, ficou provado que o reclamante ligou para a reclamada --- no dia 15 de dezembro, a solicitar nova avaliação pelo facto de o problema persistir. Tal informação foi confirmada pela testemunha ---que explicou que o reclamante ligou a 15 de dezembro, mas só foi possível fazer a marcação de nova intervenção para 19 de janeiro de 2026. A testemunha declarou também que nos casos em que há um problema e a marcação demora um tempo considerável pedem às pessoas para passarem por lá. Contudo, neste caso não ficou demonstrado que esse procedimento tenha sido seguido.

O reclamante levou o veículo novamente à oficina da reclamada ---no dia que ficou agendado – 19 de janeiro de 2026.

Nessa data, o veículo já tinha percorrido mais cerca de 2700 km e foi diagnosticado um problema nos amortecedores, que precisariam de ser substituídos. Foi apresentado ao reclamante um orçamento correspondente a essa intervenção, no valor de 1006,99€.

As partes estão de acordo quanto à existência de uma desconformidade. A sua divergência diz respeito à responsabilidade por essa desconformidade, alegando as reclamadas que os amortecedores são peças de desgaste e que essa desconformidade é imputável ao reclamante.

O primeiro é um argumento de direito que será analisado abaixo.

Quanto ao que causou a desconformidade foi tida em conta a prova apresentada, em especial o depoimento das testemunhas e o vídeo apresentado.

No vídeo é possível observar, segundo a explicação da testemunha ---, que o fole que protege o veio central está recolhido e o batente danificado, o que significa que o amortecedor fica desprotegido. Do lado esquerdo observa-se que ainda não há uma rutura total, mas há sinais de que está mais desgastado do que o desejável.

A testemunha --- referiu também que o tempo expectável de duração de uns amortecedores é de 80 a 100 mil quilómetros, embora isso seja um valor indicativo, sendo possível um amortecedor estragar-se muito mais cedo. Confirmou também que consta do plano de manutenção da marca a sua verificação aos 30 mil quilómetros, o que aponta no sentido de poderem estragar-se mais cedo.

Ambas as testemunhas afirmaram que o desgaste dos amortecedores está relacionado com a condução em estradas irregulares, com buracos ou subidas de lancis e que é possível estragar um amortecedor com uma única pancada. Contudo, nenhuma das testemunhas conseguiu afirmar ter sido esse o caso aqui. A testemunha --- afirmou que não havia nenhum indício de pancada nos outros componentes do carro. Note-se que, nos dois primeiros anos, o consumidor tem apenas de demonstrar a existência da desconformidade. É ao vendedor/produtor que cabe afastar a presunção de que a desconformidade existia à data da entrega. No caso, as reclamadas pretendem demonstrar que a desconformidade está relacionada com a utilização do consumidor. Contudo, não sendo possível demonstrar uma condução dentro dos parâmetros normais ou o seu contrário, deve o tribunal considerar que não se ilide a presunção.

Importa referir também que a circunstância de, em novembro, o automóvel já estar a fazer um ruído, mas não ter ainda sinais exteriores de degradação do fole dos amortecedores, indicia uma degradação gradual e não algo decorrente de um impacto.

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.

A fatura junta ao processo identifica o reclamante como adquirente do veículo. Este documento, conjugado com o facto de a própria vendedora o reconhecer como proprietário e manter em seu nome o registo das intervenções realizadas, é suficiente para formar a convicção do tribunal quanto à sua qualidade de comprador e titular dos direitos emergentes do contrato. Improcede, por isso, a exceção de ilegitimidade invocada pela reclamada ---.

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

**

No dia 5 de janeiro de 2024, o reclamante celebrou com a reclamada --- contrato de compra e venda de um veículo automóvel novo da marca ---

A reclamada --- atuou no exercício da sua atividade profissional e o reclamante adquiriu o veículo para fins não profissionais. Está em causa 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 dos artigos 5.º, 6.º e 7.º deste diploma, o profissional deve entregar ao consumidor um bem conforme com o contrato. As partes estão de acordo no sentido de que o sistema de suspensão não está em conformidade com o contrato.

O artigo 12.º, n.º 1, estabelece que o profissional é responsável por qualquer falta de conformidade que se manifeste no prazo de três anos a contar da entrega do bem. Por sua vez, o artigo 13.º, n.º 1, determina que a falta de conformidade manifestada nos primeiros dois anos se presume existente à data da entrega, salvo quando tal seja incompatível com a natureza do bem ou com as características da falta de conformidade.

No caso, o veículo foi adquirido no dia 5 de janeiro de 2024 e a existência de um estalo intenso ao virar o volante foi comunicada à reclamada ---no dia 25 de novembro de 2025. A falta de conformidade manifestou-se, portanto, antes de terem decorrido dois anos desde a data da entrega do veículo. Nessa data, o veículo tinha percorrido 26660 quilómetros.

Não releva, para este efeito, que a causa exata do ruído apenas tenha sido identificada no dia 19 de janeiro de 2026. Uma coisa é o momento em que a falta de conformidade se manifesta. Outra, diferente, é o momento em que a sua causa é tecnicamente diagnosticada. A lei faz depender a aplicação da presunção do momento da manifestação da falta de conformidade e não da data em que o profissional consegue identificar o componente que a originou.

Também não pode ser imputado ao reclamante o facto de a segunda intervenção apenas ter ocorrido depois de terminado o período de dois anos. O reclamante comunicou, no dia 15 de dezembro de 2025, que o problema persistia, mas a oficina apenas teve disponibilidade para realizar nova avaliação no dia 19 de janeiro de 2026. O reclamante apresentou o veículo na data indicada pela reclamada. Além disso, nos termos do artigo 12.º, n.º 4, o período de responsabilidade suspende-se desde a comunicação da falta de conformidade até à sua reposição pelo profissional.

As partes estão de acordo quanto à existência de uma falta de conformidade nos amortecedores. Por força do artigo 13.º, n.º 1, presume-se que essa falta de conformidade existia na data da entrega do automóvel. Cabia, portanto, às reclamadas demonstrar que o problema resultou de um facto posterior que não lhes é imputável.

Esta presunção não significa que os amortecedores já tivessem de estar visivelmente danificados ou impedir a circulação do veículo no momento da entrega. A falta de

conformidade existente nesse momento pode consistir numa fragilidade do componente, numa deficiência de fabrico ou na ausência da durabilidade razoavelmente expectável. Essa deficiência pode permanecer latente e revelar-se apenas com a utilização normal do veículo. Não procede, assim, o argumento de que o veículo não poderia ter percorrido cerca de 30000 quilómetros se os amortecedores já apresentassem um problema desde o início. A lei não presume que a desconformidade, na sua manifestação exterior, já existia no momento da entrega. Presume que a causa da falta de conformidade posteriormente manifestada já existia nesse momento. A circulação do veículo durante alguns milhares de quilómetros não é incompatível com a existência de uma desconformidade originária que tenha causado uma degradação prematura e progressiva dos amortecedores.

As testemunhas afirmaram que os amortecedores podem ser danificados pela circulação em estradas irregulares, pela passagem em buracos ou pela subida de lancis e que, em determinadas circunstâncias, uma única pancada pode causar a sua deterioração. Estas declarações descrevem causas possíveis em abstrato. Não demonstram que alguma dessas situações tenha ocorrido no caso concreto.

Pelo contrário, não foram identificados vestígios de pancada nos restantes componentes do veículo. Também não foi apresentada prova de uma utilização anormal ou descuidada pelo reclamante. A circunstância de não ser possível demonstrar se a condução se processou dentro ou fora dos parâmetros normais não pode ser valorada contra o consumidor. É precisamente essa situação de incerteza que a presunção prevista no artigo 13.º, n.º 1, resolve, fazendo recair sobre o profissional o risco da falta de prova.

Acresce que o veículo já apresentava um ruído intenso em novembro de 2025, embora nessa altura ainda não fossem visíveis os sinais exteriores de degradação posteriormente observados no fole e no batente dos amortecedores. Esta evolução é mais compatível com uma degradação gradual do componente do que com um impacto súbito ocorrido posteriormente.

A circunstância de os amortecedores serem componentes sujeitos a desgaste também não é suficiente para afastar a responsabilidade das reclamadas. Em sentido amplo, praticamente todos os componentes mecânicos de um veículo estão sujeitos a desgaste decorrente da utilização. A qualificação de uma peça como “peça de desgaste” não exclui a

aplicação do regime da compra e venda de bens de consumo, nem elimina o requisito legal de durabilidade, apenas o ajusta em função da utilização.

O que importa determinar é se o desgaste verificado corresponde ao que seria razoavelmente expectável, tendo em conta a natureza do componente, a idade do veículo, a quilometragem percorrida e as condições normais de utilização. O desgaste normal não constitui uma falta de conformidade. Já a deterioração anormalmente rápida ou prematura de uma peça pode constituí-la.

Segundo a testemunha ---, a duração expectável dos amortecedores situa-se, em termos indicativos, entre 80000 e 100000 quilómetros. No caso, a falta de conformidade manifestou-se quando o veículo tinha percorrido 26660 quilómetros, ou seja, muito antes de ser atingido esse intervalo. Embora a duração efetiva dependa das condições de utilização, a diferença é suficientemente significativa para indiciar uma durabilidade inferior à razoavelmente expectável.

O facto de o plano de manutenção prever a verificação dos amortecedores aos 30000 quilómetros não conduz a conclusão diferente. A previsão de uma inspeção periódica constitui uma medida de prevenção e controlo. Não significa que a substituição do componente seja normalmente necessária nessa quilometragem, nem permite concluir que a sua deterioração antes desse momento corresponda ao desgaste normal.

A reclamada ---- invoca ainda o artigo 40.º, n.º 2, alínea c), do Decreto-Lei n.º 84/2021. Nos termos do n.º 1 deste artigo, o consumidor pode exigir diretamente ao produtor a reparação ou substituição do bem. O produtor pode opor-se ao exercício desses direitos quando, tendo em conta as circunstâncias, possa considerar-se que a falta de conformidade não existia quando colocou o bem no mercado.

Esta norma não permite ao produtor afastar a sua responsabilidade através da mera afirmação de que o componente se desgastou ou de que poderia ter sido danificado pela utilização. Tratando-se de um facto impeditivo do direito invocado pelo consumidor, cabe ao produtor demonstrar circunstâncias concretas que permitam concluir que a falta de conformidade não existia quando o veículo foi colocado no mercado.

No caso, a --- não demonstrou qualquer impacto, utilização anormal ou outra causa posterior concretamente imputável ao reclamante. A possibilidade abstrata de os amortecedores serem danificados por buracos, estradas irregulares ou subidas de lancis não

permite concluir que foi isso que sucedeu. A ausência de sinais de impacto noutros componentes, a manifestação do ruído antes dos dois anos e a degradação progressiva observada apontam, pelo contrário, em sentido incompatível com a exceção invocada.

Conclui-se, assim, que as reclamadas não ilidiram a presunção de que a falta de conformidade existia na data da entrega, nem demonstraram qualquer facto que permita à --- opor-se ao exercício dos direitos do reclamante ao abrigo do artigo 40.º, n.º 2, alínea c).

Em consequência, o reclamante tem direito à reposição gratuita da conformidade, através da reparação ou substituição dos componentes afetados, nos termos dos artigos 15.º e 18.º do Decreto-Lei n.º 84/2021. Esse direito pode ser exercido perante a vendedora ---e diretamente perante a produtora ---, nos termos do artigo 40.º, n.º 1. A reparação deverá ser feita a título gratuito, em prazo razoável e sem grave inconveniente para o reclamante.

4. DECISÃO

Pelo exposto, julga-se procedente o pedido do reclamante, condenando-se as reclamadas à reparação do sistema de suspensão, a qual deve ser feita a título gratuito, em prazo razoável e sem grave inconveniente para o reclamante.
Sem custas adicionais.
Notifique.
Lisboa, 24 de julho de 2026.

A Árbitra

Joana Campos Carvalho