SENTENÇA n.º 362/2026

Processo n.º 354/2026

SUMÁRIO:

1. A lei relativa aos Direitos do Consumidor na Compra e Venda de bens – DL n.º 84/2021 - obriga o vendedor a entregar os bens em conformidade com o contratado.

2. Na distribuição dos ónus de prova cabe ao comprador/consumidor o ónus da alegação, quer se configure o art.º 12 da lei 24/96, quer se perspetive o art.º 913 do CC, em paralelo com o art.º 342, n.º 1 do CC.

3. A ativação de garantia legal sobre determinado bem e direitos do consumidor de acordo com diploma supra dependem de prévia notificação formal ao vendedor, que tem de realizar ou autorizar a dita reparação.

4. Apenas a recusa ou ausência de resposta e mediante notificação e urgência pode vir a impor alguma compensação de despesa tida devidamente justificada.

1. Identificação das partes

Reclamante:

Reclamada:

2. Preâmbulo/ Da Arbitragem

O Centro é uma associação privada sem fins lucrativos autorizada pelo Membro do Governo responsável pela área da Justiça para poder desenvolver a sua atividade e encontra-se inscrito junto da Direção-Geral do Consumidor como entidade de resolução alternativa de litígios, nos termos dos artigos 5.º e 16.º da Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro, que transpôs a Diretiva 2013/11/UE do Parlamento Europeu e do Conselho sobre a RAL, que estabelece o enquadramento jurídico dos mecanismos de resolução extrajudicial de litígios de consumo.

Rua dos Douradores, 112, 2º e 3º - 1100-207 Lisboa - Tel: 21 880 70 30
E.Mail: juridico@centroarbitragemlisboa.pt

Nos termos do Regulamento do CACCL foi indicado a juiz árbitro aqui signatária, para a constituição do tribunal arbitral, e marcada tentativa de conciliação e julgamento arbitral para o dia 02 de julho de 2026, nas instalações do CACCL em Lisboa, que se fixa como lugar da arbitragem.

3. Do objeto do litígio

O objeto do litígio centra-se no pedido realizado pelo reclamante aos autos e que ali pode ser consultado na íntegra.

Tendo o pedido sido reduzido em sede de audiência realizada para a quantia que foi paga pelo reclamante a oficina terceira aos autos a ---- no valor de €1267,81 a 26.01.2026.

De acordo com o requerimento inicial entregue neste tribunal arbitral a descrição dos factos pelo reclamante são:

«No passado dia 22 de Novembro de 2025, o Requerente manifestou junto da Requerida inequívoco interesse na aquisição da viatura automóvel de matrícula ---, da marca Peugeot, modelo 208, ano 2020, a qual se encontrava anunciada para venda pelo preço de € 15.950,00.

No decurso das negociações entretanto encetadas, lograram as partes alcançar acordo quanto às condições essenciais do negócio, tendo a referida viatura sido adquirida pelo Requerente, com recurso a financiamento, no dia 26 de Novembro de 2025, pelo preço global de € 14.000,00, donde resultou um montante total financiado no valor de € 14.856,96, tendo o Requerente celebrado o contrato na legítima e fundada convicção de que a viatura se encontrava devidamente revista, em estrita consonância com o teor do anúncio publicitário e com as garantias prestadas pela Requerida.

No dia imediato, 23 de Dezembro de 2025, quando o Requerente regressava da cidade do Porto, cerca das 22h30, ao quilómetro 129 da autoestrada A1, no sentido Porto/Lisboa, já em proximidade da zona de Leiria, a viatura apresentou no painel de

Rua dos Douradores, 112, 2º e 3º - 1100-207 Lisboa - Tel: 21 880 70 30
E.Mail: juridico@centroarbitragemlisboa.pt

instrumentos um aviso de paragem imediata, motivado pela elevação anómala da temperatura do motor, vindo a imobilizar-se num local desprovido de berma e de iluminação, circunstância que colocou em sério e concreto risco a integridade física e a vida do Requerente e do condutor que, à data, conduzia a viatura, o Sr. ----. 7.º - Procedendo à abertura do capôt da viatura, constatou-se que a mesma havia perdido, na sua totalidade, o líquido de refrigeração, situação objectivamente incompatível com uma viatura apresentada e vendida como integralmente "revista", sobretudo quando tal alegada revisão teria ocorrido menos de um mês antes da ocorrência descrita. 8.º - A partir desse momento, a relação entre as partes deteriorou-se de forma progressiva, passando a Requerida a adoptar uma postura marcadamente omissiva, lacónica nas comunicações e desprovida de qualquer justificação, esclarecimento ou explicação perante as legítimas interpelações do Requerente.

Facto é que a única resposta efectivamente prestada pela Requerida incidiu sobre a indicação de uma oficina para onde a viatura deveria ser encaminhada, tendo o Requerente sido informado, por escrito, no dia 26 de Dezembro de 2025, para remeter a viatura para a oficina -----., sita na Rua -----, indicação essa que apenas foi obtida após sucessivas comunicações vagas e evasivas, designadamente através de expressões como "envia para aí" e "vamos ver se tem garantia". 11.º — O requerente reportou ainda as seguintes "avarias": Vidro do condutor a sair do trilho, roda traseira a "chiar" em baixas velocidades. Tais factos encontram-se devidamente documentados e comprovados pelas conversas mantidas via WhatsApp, que se juntam e se dão aqui por integralmente reproduzidas para todos os efeitos legais.

Não obstante as insistências quase diárias do Requerente, jamais lhe foi remetida a competente folha de obra, frustrando-se, por esse motivo, a 6 possibilidade de o mesmo requerer junto da sua seguradora a disponibilização de um veículo de substituição, destinada a mitigar os efeitos negativos da privação do uso da viatura. 15.º - Acresce que nunca foi comunicada ao Requerente a concreta e efectiva avaria da viatura, tendo-lhe sido apenas transmitido, no dia 08 de Janeiro de 2026, que a mesma se encontraria "pronta", sendo-lhe então exigido, para seu fundado espanto, que procedesse ao respectivo levantamento na cidade de Amarante, suportando

Rua dos Douradores, 112, 2º e 3º - 1100-207 Lisboa - Tel: 21 880 70 30
E.Mail: juridico@centroarbitragemlisboa.pt

integralmente os custos dessa deslocação, apesar de a situação resultar de defeito pré-existente e imputável à Requerida.

Da deslocação efectuada para efeitos de levantamento da viatura resultou um custo total de € 118,61, integralmente suportado pelo Requerente.

Foi exclusivamente junto do mecânico, e nunca através da Requerida, que o Requerente logrou obter a informação de que teria sido substituído o kit da bomba de água, tendo aquele profissional expressamente referido que tal situação não 7 configurava uma avaria, mas antes uma clara falta de manutenção, circunstância que corrobora e ratifica a tese de que a viatura não foi, em momento algum, objecto de revisão, não podendo, por isso, ter sido legitimamente apresentada como tal no momento da venda. 21.º - Logo no dia imediato ao levantamento da viatura, o Requerente apercebeu-se de que algo não teria corrido adequadamente com a alegada reparação, sendo certo que a única anomalia efectivamente resolvida foi a relativa ao vidro do condutor que saía fora dos trilhos.

Com a viatura a frio, no dia 11 de Janeiro de 2026, o Requerente verificou, em concreto: a) Que a viatura continuava a perder líquido de refrigeração, tendo, no trajecto Amarante/Lisboa, perdido praticamente a totalidade do líquido refrigerante, encontrando-se novamente no nível mínimo; b) Que o "chiar" proveniente da roda traseira se mantinha inalterado, anomalia essa que já havia sido perceptível durante a própria viagem de regresso a Lisboa. 23.º - Dando de imediato conhecimento da situação à Requerida, obteve o Requerente como única resposta a afirmação de que "é normal, vais ver que agora não vai mais perder", referência expressamente dirigida à perda de líquido de refrigeração, desvalorizando-se, assim, um defeito grave e reiterado, incompatível com qualquer intervenção técnica diligente, cujas consequências podem ser graves e levar à inutilização do motor da viatura. 24.º - Nos dias subsequentes, a viatura manteve-se imobilizada em frente à residência do Requerente, encontrando-se inutilizável, não lhe tendo sido possível dela fazer qualquer uso. Nesse mesmo período, foram ainda detectadas novas faltas de conformidade, até então desconhecidas, todas atempadamente comunicadas à Requerida, designadamente:

Rua dos Douradores, 112, 2º e 3º - 1100-207 Lisboa - Tel: 21 880 70 30
E.Mail: juridico@centroarbitragemlisboa.pt

a) um vazamento localizado na proximidade de um sensor – cuja crosta de um líquido até então desconhecido era perfeitamente visível à olho nú; 8 b) um vazamento de óleo de natureza significativa junto à tampa de válvulas com consequente som metálico típico de "martelo" vindo do motor – quando ligado. 25.º - Em estado de acentuada exaustão emocional e totalmente desacreditado da actuação da Requerida, tendo mesmo perdido a confiança objectiva na mesma, o Requerente decidiu aproveitar a marcação previamente existente para realização de diagnóstico junto da Peugeot, destinado à verificação da árvore de cames, para, cumulativamente, proceder a um diagnóstico técnico pormenorizado da viatura, no âmbito do qual veio, para seu fundado espanto, a apurar em 19/01/2026 que:

b) A bomba de água, que havia sido alegadamente substituída, afinal não o foi, tendo sido apresentado, em sede de diagnóstico na marca, um orçamento no valor de € 911,33 para a realização integral desse mesmo trabalho, o qual, segundo a versão anteriormente transmitida, já teria sido executado pela oficina que colabora com a Requerida - circunstância que explica e confirma a persistente perda de líquido de refrigeração verificada na viatura. b) Que existe uma fuga de ad-blue (combustível) junto ao sensor – tendo sido apresentado um orçamento em sede de diagnóstico na marca no valor de € 227,22; c) Que a árvore de cames se encontrava em estado de completa degradação, situação que impede mesmo a circulação segura da viatura, tendo sido confirmado que a mesma terá de ser substituída na sua totalidade, intervenção essa que será integralmente suportada pela Peugeot, no âmbito do respectivo procedimento de recall de fábrica e que, se não tivesse sido detectada atempadamente, diga-se pela diligência do requerente, teria reconduzido a um resultado catastrófico. d) Que o "chiar" proveniente da roda traseira tem origem no acentuado desgaste da pastilha de travão, sendo certo que a viatura já foi entregue ao Requerente nesse exacto estado, não sendo razoável nem juridicamente sustentável presumir que, no curto período de cerca de um mês e meio de propriedade, tal desgaste lhe seja imputável. Tal constatação confirma, uma vez mais, que a viatura não foi objecto de qualquer revisão prévia. Para efeitos de resolução desta anomalia, foi apresentado, em sede de diagnóstico na marca, um orçamento no valor de € 187,60. 9 26.º - Os reparos necessários e urgentes perfazem um total de €1.326,15. 27.º - Perante todo o exposto, o Requerente deixou de ter qualquer confiança na palavra da Requerida, bem como nas reparações por esta

Rua dos Douradores, 112, 2º e 3º - 1100-207 Lisboa - Tel: 21 880 70 30
E.Mail: juridico@centroarbitragemlisboa.pt

alegadamente efectuadas, razão pela qual, no dia 19 de Janeiro de 2026, propôs que esta suportasse, integralmente, os custos da reparação da viatura na marca, declarando-se, para o efeito, disponível para abdicar ulteriormente da garantia por aquela prestada, solução esta exclusivamente motivada pela irremediável perda de confiança objectiva na actuação da referida. 28.º - Repare-se que, em menos de dois meses desde a aquisição da viatura, a mesma permaneceu mais tempo imobilizada e em sucessivos "arranjos" do que efectivamente em circulação, facto que evidencia, de forma inequívoca, a sua inaptidão para o uso normal e a gravidade das faltas de conformidade apresentadas desde o momento da entrega. 29.º - Perante a recusa qualificada da Requerida em suportar os custos da reparação na marca, o Requerente propôs, em alternativa, a redução do preço, proposta essa que apenas veio a acentuar o conflito entre as partes, tendo-lhe sido então transmitido pela Requerida que o Requerente já teria beneficiado de uma alegada "redução do preço" no momento da compra, afirmação essa que ignora por completo o regime legal aplicável às faltas de conformidade supervenientemente apuradas. 30.º - Facto é que, a viatura permanece imobilizada, continuando o Requerente privado do uso de um bem que adquiriu com a legítima expectativa de mobilidade e fruição normal, vendo-se, ao invés, confrontado com perturbações, angústia e transtornos continuados, que desde o início desta contenda apenas lhe têm causado incómodos e prejuízos, em total frustração do fim económico e funcional do contrato celebrado. 31.º - Mais, apesar dos esforços encetados, até a presenta data a viatura não se encontra (ainda) em nome do requerente, situação que coloca o signatário numa posição de manifesta fragilidade jurídica, porquanto a viatura por si adquirida permanece registada em nome de terceiro totalmente alheio à relação contratual, ficando, desse modo, exposta à eventual constituição de ónus, encargos ou, num cenário particularmente gravoso, à integração indevida na massa insolvente de entidade terceira, caso esta venha a ser declarada insolvente.

Nestes termos e nos mais de Direito aplicáveis, deve a presente acção arbitral ser julgada TOTALMENTE PROCEDENTE, por provada, e, em consequência, ser a Requerida condenada a: a) Reconhecer a existência de múltiplas faltas de conformidade graves, préexistentes à venda da viatura automóvel de matrícula ---, nos termos do Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de Outubro; b) Proceder à redução do preço da viatura,

Rua dos Douradores, 112, 2º e 3º - 1100-207 Lisboa - Tel: 21 880 70 30
E.Mail: juridico@centroarbitragemlisboa.pt

nos termos do artigo 19.º do DL n.º 84/2021, em montante nunca inferior a € 2.500,00, correspondente a 17,86% do preço de aquisição (€ 14.000,00), ou noutro montante superior que o Tribunal Arbitral venha a considerar justo e equitativo, atento o número, a gravidade, a persistência e a natureza estrutural das faltas de conformidade apuradas; c) Condenar a Requerida no reembolso da quantia de € 118,61, correspondente às despesas suportadas pelo Requerente com a deslocação à cidade de Amarante para levantamento da viatura, custos esses que, por força do regime legal aplicável, incumbiam ao profissional; d) Condenar a Requerida no pagamento de indemnização por danos não patrimoniais, em quantia a fixar segundo critérios de equidade, atenta a angústia, frustração, desgaste emocional e perturbação relevante da vida pessoal do Requerente, directamente causados pela actuação omissiva, negligente e reiterada da Requerida – com agravamento da sua condição de saúde; e) Condenar a Requerida no pagamento de juros legais civis, à taxa legal em vigor, sobre todas as quantias em dívida, até efectivo e integral pagamento; f) Condenar a Requerida a suportar as custas e demais encargos do processo arbitral, nos termos regulamentares aplicáveis.»

***

A Reclamada apresentou contestação escrita que consta dos autos, que também ali pode ser consultada na íntegra:

«A nova reclamação apresentada carece de fundamento fáctico e jurídico, pelo que deverá improceder totalmente. 2. O reclamante efectua nova reclamação neste processo. 3. No entendimento da respondente, tal facto é processualmente inadmissível, o que requer que seja determinado. 4. Por outro lado, o reclamante não comunicou qualquer alegada anomalia à respondente. 5. A respondente soube dos alegados factos pela notificação que agora responde. 6. A garantia estabelecida pelas partes prevê que no caso de defeito coberto pela garantia deve ser comunicado por escrito à respondente e ser entregue o veículo apenas nas oficinas desta ou em oficina indicada pela respondente. 7. Se o reclamante entendeu que existia uma anomalia, o reclamante não procedeu a qualquer comunicação de eventual anomalia, violando a garantia acordada. 8.

Rua dos Douradores, 112, 2º e 3º - 1100-207 Lisboa - Tel: 21 880 70 30
E.Mail: juridico@centroarbitragemlisboa.pt

Conforme acordado, a garantia é nula e não produzirá mais efeitos uma vez que não comunicou, nem entregou o veículo nos termos estabelecidos e acordados. 9. Todavia, independentemente do alegado, que a respondente desconhece, o diagnóstico transmitido pelo reclamante e a alegada anomalia teve como causa a má utilização e/ou falta de manutenção do veículo pelo reclamante.

Pelo que a respondente declina qualquer responsabilidade. 11. A respondente impugna todos os documentos juntos pelo reclamante quanto ao seu teor, sentido e alcance que o reclamante deles pretende retirar. 12. Por todo o exposto, expressamente impugna e repudia a imputação à respondente de qualquer responsabilidade da alegada despesa peticionada pelo reclamante. 13. Mais uma vez, o reclamante pretende obter da respondente um benefício patrimonial que bem sabe não lhe ser devido. Termos em que a deve ser julgada improcedente e não provada, absolvendo a respondente dos pedidos a pretensão do reclamante.»

4. Do valor da causa

Nos termos do art. 7º do Regulamento Harmonizado do CACCL, o valor da causa corresponde ao valor atribuído ao pedido formulado pelo reclamante, não podendo o valor ser superior a €30000.

Fixa-se o valor da presente causa em **€1267,81** (mil duzentos e sessenta e sete euros e oitenta e um cêntimos) de acordo com o indicado em audiência.

5. Da tentativa de conciliação e do julgamento arbitral

Na data e hora designada para a audiência, verificou-se estar presente o Reclamante, e a Reclamada devidamente representada por mandatário, bem como as testemunhas indicadas nos autos.

Nos termos do Regulamento deu-se lugar ao andamento da audiência, lograda a hipótese de acordo entre as partes. Foram ouvidos os presentes.

Rua dos Douradores, 112, 2º e 3º - 1100-207 Lisboa - Tel: 21 880 70 30
E.Mail: juridico@centroarbitragemlisboa.pt

Finda a produção de prova, e concluídas as alegações, foi encerrada a audiência de discussão e julgamento, tendo sido informado que posteriormente seria notificada a sentença.

6. <u>Do Saneador</u>

Este tribunal arbitral é competente considerando a vontade manifestada pelo Reclamante consumidor, a natureza do litígio, e a sujeição deste ao regime da arbitragem necessária (art. 15º da citada lei, alterada pelo art. 2º, da Lei n.º 6/2011, de 10.03).

O processo é assim o próprio e as partes legítimas e capazes. Não há assim exceções ou outras questões prévias de que cumpra preliminarmente conhecer.

Passa-se assim à apreciação e decisão do mérito da causa, salvaguardando sempre os termos em que este tribunal perante o apresentado se pode pronunciar.

7. <u>Da Fundamentação:</u>

7.1. Dos fundamentos de facto tidos como provados:

a. O reclamante adquiriu uma viatura da marca Peugeot com matrícula --- melhor identificada nos autos

b. A 26.11.2025 por via de financiamento a entidade terceira, junto da reclamada que é uma sociedade comercial com o objeto de venda de automóveis,

c. Foi entregue certificado de garantia de bem usado com 18 meses, garantia leal que ainda decorre

Rua dos Douradores, 112, 2º e 3º - 1100-207 Lisboa - Tel: 21 880 70 30
E.Mail: juridico@centroarbitragemlisboa.pt

d. A 23.12.2025 a viatura teve uma anomalia reportada à reclamada devido a avaria ocorrida

e. Que levou a notificação escrita à mesma por email nos autos de 25.12.2025

f. Sendo que essa anomalia não está a ser discutida nos autos nem é o valor da causa de pedir que este tribunal tem de apreciar,

g. Tendo existido reparação do bem sem custos para o reclamante, quanto aos componentes constantes em fatura de entidade terceira com data de 14.01.2026 no valor de €545,07

h. A 10.01.2026 a viatura foi levantada sem que tenha existido nessa data notificação formal de qualquer anomalia.

i. Nem existe nos autos prova de qualquer outra notificação formal nos termos da lei e em suporte duradouro do consumidor ao vendedor,

j. Nomeadamente carta registada com aviso de receção, email ou o preenchimento do Livro de Reclamações

k. A 26.01.2026 foi paga fatura a entidade terceira aos autos – -----– pelo reclamante no valor de €1267,81

l. Não tendo esta intervenção sido precedida de qualquer autorização, comunicação ou outra pela reclamada.

m. Tratando-se de intervenção em bem que estava em garantia legal,

n. Em componentes que não são sequer coincidentes com anterior intervenção realizada pela Reclamada.

o. O processo deu entrada nesta instância a 22.01.2026,

p. Sem que antes tenha existido efetiva notificação de anomalia a reportar para que esta fosse devidamente analisada pelo vendedor reclamada.

7.2. <u>Dos factos tidos como não provados</u>

a. Não há prova de que a reclamada tenha violado os seus deveres legais relativos à garantia do bem;

Rua dos Douradores, 112, 2º e 3º - 1100-207 Lisboa - Tel: 21 880 70 30
E.Mail: juridico@centroarbitragemlisboa.pt

b. Não há prova de notificação formal ao vendedor de anomalias a reportar após o levantamento do bem aquando de reparação ocorrida, cujo levantamento terá ocorrido a 10.01.2026
c. O print de mero texto copiado e colado sem metadados e sem geolocalização não serve de prova de notificação formal de qualquer anomalia.
d. Não há prova de ter havido recusa de ativação da garantia legal ainda em curso.

7.3. Da motivação

Os factos provados e não provados tiveram por base os depoimentos do Reclamante, da Reclamada, e suas testemunhas, assim como a documentação referenciada junta aos autos, o que devidamente conjugado com as regras da experiência comum e os critérios de razoabilidade, alicerçou a convicção do Tribunal.

Sempre se acrescente que o juiz goza de livre apreciação da prova, nos termos da lei, perante a convicção formada.

8. Do Direito

Do enquadramento legal sublinhe-se que entre reclamante e reclamada, foi celebrado um contrato de compra e venda para a aquisição de viatura melhor identificada nos autos.

Da matéria factual dada como provada entre o reclamante e a reclamada podemos considerar, ter sido realizado um contrato de compra e venda – conforme art. 874.º CC, pelo qual se transmite a propriedade de um bem ou direito, mediante um preço.

Acrescente-se que sendo fonte de uma relação jurídica de consumo, sujeita nos termos gerais às regras da Lei n.º 24/96 de 31 julho, enquanto lei de

Rua dos Douradores, 112, 2º e 3º - 1100-207 Lisboa - Tel: 21 880 70 30
E.Mail: juridico@centroarbitragemlisboa.pt

defesa do consumidor, entendendo-se estar perante uma situação em que um consumidor obtém do profissional um produto ou serviço que visa satisfazer uma necessidade pessoal ou não profissional.

Trata-se ainda de um contrato consensual por não existir uma norma que imponha forma especial para a sua celebração, nomeadamente que o tivesse de ser por forma escrita, e a validade das declarações negociais dos contraentes, que dependem apenas de mero consenso, conforme art. 219.º CC.

Em bom rigor, há que sublinhar que o tribunal irá debruçar-se sobre a questão legal que o caso denunciado assente, com base nos factos dados como provados, e a prova legal que foi feita nos autos.

Legalmente a garantia de uma compra e venda assenta na conformidade dos bens que sejam fornecidos em relação ao contrato de onde emerge a discussão em apreço nos autos, para a obrigação que o vendedor passa a ter junto do consumidor.

Mesmo em caso de venda de bem usado, e convencionando uma garantia legal inferior de 18 meses, as obrigações das partes mantém-se.

Ainda assim e dito isto, desde logo importa sublinhar que se está perante um conflito de consumo uma vez que a reclamada vendedora é uma sociedade comercial e o reclamante comprou o bem para uma utilização não profissional, estamos assim perante um contrato de compra e venda, regulado pela lei das garantias, DL 84/2021, de 18 de outubro.

Para os devidos efeitos, o diploma determina nas suas definições que veio reforçar os direitos dos consumidores na compra e venda de bens de consumo, de acordo com o art. 1º, n.º1, al. a).

De acordo com o diploma supramencionado são aplicáveis as regras do mesmo aos contratos de compra e venda celebrados entre consumidores e profissionais, incluindo os contratos celebrados para o fornecimento de vens a fabricar ou produzir, nos termos do art. 3º, n.º 1, al.a).

Rua dos Douradores, 112, 2º e 3º - 1100-207 Lisboa - Tel: 21 880 70 30
E.Mail: juridico@centroarbitragemlisboa.pt

Sendo que todas as informações devem ser prestadas ao consumidor de forma clara e compreensível por meio adequado, e com respeito pelo princípio da boa-fé, e da lealdade nas transações comerciais, atendendo ao previsto entre outros na lei de defesa do consumidor, Lei n.º 24/96.

O diploma alusivo à garantia legal trouxe assim uma série de direitos para os consumidores, mas também de obrigações para os consumidores visados nestas relações, e que cumprirá apreciar se foram cumpridas pelo Reclamante.

Desde logo o vendedor/prestador responde pela conformidade dos bens, devendo o profissional entregar ao consumidor bens que cumpram os requisitos constantes nos art.ºs 6º a 9º, sem prejuízo do disposto no artigo 10º.

Ora precisamente pelo art.º 7º são definidos requisitos objetivos dos bens vendidos, devendo nos termos do n.º 1 , al. a): ‘’*ser adequados ao uso a que os bens da mesma natura se destinam’’;* é ainda determinado na al. d) que os bens devem:*’’ corresponder e possuir as qualidades e outras características (…) habituais e expectáveis nos bens do mesmo tipo, considerando a sua natureza (…)’’.*

Atendendo ao n.º 3 do mesmo artigo, o legislador vem salvaguardar que não se verifica falta de conformidade quando no momento da celebração do contrato o consumidor tenha sido devidamente informado sobre o bem e as suas características.

Verifica-se tratar-se de uma aquisição de 26.11.2025 e não haver registo de queixa formal quanto às anomalias que o reclamante decidiu a 26.01.2026 pagar a entidade terceira oficina auto, para realizar na sua viatura.

Efetivamente houve reporte de anterior anomalia a 25.12.2025 que levou à reparação do bem e levantamento do mesmo a 10.01.2026, mas não teve essa reparação nenhuma fatura a pagar pelo consumidor pois decorreu ao abrigo da garantia legal.

Contudo não é essa a discussão nos autos.

Rua dos Douradores, 112, 2º e 3º - 1100-207 Lisboa - Tel: 21 880 70 30
E.Mail: juridico@centroarbitragemlisboa.pt

***

Ainda que se deva sublinhar que estamos no decurso de ação arbitral, e que o processo em si seja mais simplificado, sempre se tem de comprovar pelo consumidor que alega um facto de anomalia de um bem em garantia, mas não junta prova de qualquer notificação formal de tal anomalia não interpelando e não dando a possibilidade de o vendedor apresentar a resolução do problema antes de decidir por si e sem autorização escrita e formal levar o bem a entidade terceira.

***

Tem assim de frisar-se que existem determinações e regras específicas para o tratamento de garantia legal dos bens e serviços em garantia, que se manifestem após os 12 meses da aquisição como entende o tribunal ser aqui o caso de vendas de bens usados, e que têm de ser formalmente denunciados.

Deste modo quando o reclamante reclama da falta de conformidade a este tribunal a 22.01.2026 já estava em curso a intervenção de entidade oficina terceira, cuja data da fatura é posterior de 26.01.2026, sem que a reclamada tivesse sido notificada anteriormente, ou tivesse autorizado tal, desconhecendo o tribunal por falta de prova, a data em que a viatura ali deu entrada na M Coutinho.

Sublinhe-se que conforme previsto na lei das garantias, quanto às responsabilidades que podem ser assacadas ao vendedor, alude o art. 12.º do diploma já mencionado:

«Responsabilidade do profissional em caso de falta de conformidade

1 - O profissional é responsável por qualquer falta de conformidade que se manifeste no prazo de três anos a contar da entrega do bem. (…)

3 - Nos contratos de compra e venda de bens móveis usados e por acordo entre as partes, o prazo de três anos previsto no n.º 1 pode ser reduzido a 18 meses,

Rua dos Douradores, 112, 2º e 3º - 1100-207 Lisboa - Tel: 21 880 70 30
E.Mail: juridico@centroarbitragemlisboa.pt

salvo se o bem for anunciado como um bem recondicionado, sendo obrigatória a menção dessa qualidade na respetiva fatura, caso em que é aplicável o prazo previsto nos números anteriores.

4 - O prazo referido no n.º 1 suspende-se desde o momento da comunicação da falta de conformidade até à reposição da conformidade pelo profissional, devendo o consumidor, para o efeito, colocar os bens à disposição do profissional sem demora injustificada.

5 - A comunicação da falta de conformidade pelo consumidor deve ser efetuada, designadamente, por carta, correio eletrónico, ou por qualquer outro meio suscetível de prova, nos termos gerais.»

Nos autos não há qualquer a prova de reclamação feita antes da intervenção realizada por entidade terceira, que vem assim a ocorrer sem autorização do vendedor, não podendo nos termos da lei ser apresentada posteriormente ao mesmo um valor a pagar sobre o qual não se pronunciou e não teve conhecimento formal.

Prossegue a nossa análise quanto ao vendedor, uma vez que quanto à garantia legal, e como acima frisado, o artigo 12.º, n.º 1 estabelece que o profissional é responsável por qualquer falta de conformidade que se manifeste no prazo de 18 meses a contar da entrega do bem, tratando-se de bem usado, mas com prorrogativas diferentes quanto ao ónus da prova.

Desta feita não podemos olvidar o preceituado no artigo 13.º do regime, que se ocupa da distribuição do ónus da prova, uma vez que não foi feita prova em contrário pelo autor da ação.

O artigo refere que: *« Artigo 13.º - Ónus da prova*

1 - A falta de conformidade que se manifeste num prazo de dois anos a contar da data de entrega do bem presume-se existente à data da entrega do

Rua dos Douradores, 112, 2º e 3º - 1100-207 Lisboa - Tel: 21 880 70 30
E.Mail: juridico@centroarbitragemlisboa.pt

*bem, **salvo quando tal for incompatível com a natureza dos bens ou com as características da falta de conformidade.***

2 - O disposto no número anterior é aplicável aos bens com elementos digitais de ato único de fornecimento de conteúdo ou serviço digital.

3 - Nos casos em que as partes tenham reduzido por acordo o prazo de garantia de bens móveis usados nos termos do n.º 3 do artigo anterior, o prazo previsto no n.º 1 é de um ano.

4 - Decorrido o prazo previsto no n.º 1, cabe ao consumidor a prova de que a falta de conformidade existia à data da entrega do bem.»

Ou seja, nos 18 meses de garantia legal para bens usados onde tenha havido uma redução por acordo escrito do contrato, há ainda que ter em conta que a responsabilidade do vendedor nos primeiros 12 meses depende da natureza do problema que lhe seja denunciado.

Aqui no caos dos autos não houve denúncia, e mesmo que tivesse existido não era garantido que a responsabilidade era do vendedor pois tinha sempre de se apurar a origem do problema em causa, o que na venda de automóveis é muito sui generis conforme o uso e a utilização de um bem, que pode interferir com a natureza de um problema.

O que de todo neste caso o tribunal desconhece, até porque a reparação já ocorreu e já foi paga sem que a reclamada vendedor pudesse analisar a mesma.

Não havendo por isso prova de nenhuma prática ilegal ou irregular na recusa da reclamada quanto ao sucedido.

Caberia, pois, ao reclamante munir-se de prova técnica – se a mesma fosse possível – que de forma cabal esclarecesse o tribunal de que existia um problema reportado antes de qualquer intervenção, e enquanto não tivesse autorização para reparar depois de notificar o vendedor, deveria avançar com

Rua dos Douradores, 112, 2º e 3º - 1100-207 Lisboa - Tel: 21 880 70 30
E.Mail: juridico@centroarbitragemlisboa.pt

uma ação judicial, e eventual até pedido de indemnização por danos que tivesse por privação do uso.

Contudo não só não notificou a reclamada, como avançou para entidade terceira, com a dita reparação sem autorização.

Termos em que não sendo possível concluir que tenha havido um incumprimento do contrato realizado entre as partes com a aquisição, nem tenha existido tempestiva notificação de qualquer falta de conformidade, tem de improceder todo o peticionado, continuando o bem em garantia quanto aos demais componentes que não tiveram intervenção de entidade terceira não autorizada, até ao término dos 18 meses.

9. Das taxas

Nos termos do n.º 5 do artigo 42.º da Lei da Arbitragem Voluntária, "a menos que as partes hajam convencionado de outro modo, da sentença deve constar a repartição pelas partes dos encargos diretamente resultantes do processo arbitral.

Os árbitros podem ainda decidir na sentença, se o entenderem justo e adequado, que uma ou algumas das partes compense a outra ou outras pela totalidade ou parte dos custos e despesas razoáveis que demonstrem ter suportado por causa da sua intervenção na arbitragem."

Nos termos do art. 21º do Regulamento Harmonizado do CACCL é determinado que os procedimentos de resolução de litígios poderão estar sujeitos ao pagamento de taxas de valor reduzido, sendo nesse caso definida a existência de obrigatoriedade desse pagamento e a forma da sua cobrança.

Rua dos Douradores, 112, 2º e 3º - 1100-207 Lisboa - Tel: 21 880 70 30
E.Mail: juridico@centroarbitragemlisboa.pt

São assim devidas pelas partes as custas apuradas no presente processo de acordo com o Regulamento do Centro, repartidas pelas mesmas de igual modo conforme regulamentado.

10. Da Decisão

Atento ao exposto, e sem necessidade de mais considerações, considera-se a ação totalmente improcedente, absolvendo-se a Reclamada do pedido.

Deposite e notifique.
Lisboa, 03 de agosto de 2025

A juiz-árbitro

Doutora Elionora Santos

Rua dos Douradores, 112, 2º e 3º - 1100-207 Lisboa - Tel: 21 880 70 30
E.Mail: juridico@centroarbitragemlisboa.pt