

## Sentença

Processo nº 322/25

Reclamante:

Reclamada: /

### Sumário

Aplicação do Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro, à conformidade na prestação de serviços.

Análise da diligência do prestador e da cooperação do consumidor na autorização de intervenções técnicas essenciais.

Ausência de incumprimento contratual e de falta de conformidade, face à recusa de autorização para reparação determinante.

Inexistência de fundamento jurídico para reembolso.

### 1. Relatório

1.1. Aberta a audiência, verificou-se não ser possível tentativa de conciliação, pelo que se passou, de imediato, para a audiência arbitral.

1. 2. A Reclamante peticiona o valor pago à Reclamada pelos serviços prestados por esata no valor de 1567,82 €.

1.3. A Reclamada alega que realizou operações de reparação em avarias existentes no veiculo da Reclamante pelo que tem o direito de ser remunerada.

### 2. Objeto do Litígio

O objeto do litígio corporiza-se na seguinte questão: saber se a Reclamante tem direito a ao reembolso da quantia paga no valor de 1567,82 €.

### 3. Fundamentação

#### 3.1 Dos Factos

1. A Reclamante alega que no ano 2016 adquiriu à Reclamada um série 1, matrícula , com zero km;

2. A Reclamante declarou que a sua viatura possui à data dos acontecimentos 52.557 km;
3. A Reclamante alegou que no início de setembro de 2024 sofreu um choque na traseira da viatura, tendo-a levado para peritagem à Porto;
4. A Reclamante declarou que, entre a peritagem e o agendamento da reparação, a sua viatura começou a apresentar falhas no motor;
5. A Reclamante alegou que no momento em que deixou a viatura para reparação junto da Reclamada informou e solicitou que analisassem o que se passava, pois sentia que o motor tinha falhas;
6. A Reclamante informou que volvida uma semana, a Reclamada informou, via chamada, que seria necessário mudar um injetor, tendo dado autorização para o efeito;
7. A Reclamada levantou a sua viatura e pagou a fatura exibida pela Reclamada no valor de 1254,31€ em 24.09.24, doc 4;
8. A Reclamante 15 dias depois contactou a Reclamada na pessoa do Sr. Josué Lucas, comunicando que a viatura apresentava os sinais já relatados e que tinha uma luz de perigo acesa no painel;
9. A Reclamante agendou para o dia 15.10.24 nova análise da viatura junto da Reclamada;
10. A Reclamante relatou que o Sr. Ihe voltou a ligar, comunicando que seria necessário a substituição de um outro injetor, tendo dado autorização para a intervenção;
11. A Reclamante informou que o Sr. voltou a comunicar dizendo que seria necessário abrir o motor;
12. A Reclamada respondeu que não autorizava, pois a reparação tinha um preço demasiado elevado e em seu entender a viatura tinha poucos km para justificar tal intervenção;
13. A Reclamante alegou que, seguidamente, dirigiu-se à oficina para proceder ao levantamento da viatura, solicitando que colocassem as peças originais que tinham substituído, pois não tinham conseguido reparar o veículo;
14. A Reclamante alegou ainda que a Reclamada a informou que só poderiam colocar o segundo injetor de origem, dado que já se tinham desfeito do outro;
15. A Reclamante declarou que Ihe cobraram 313,53€, doc 6;
16. Em data que não se pode precisar a Reclamante enviou uma reclamação à Reclamada relatando todos os factos ocorridos, doc 1;

17. Em 19.11.24 a Reclamada acusa a receção da exposição da Reclamante justificando explicando o seu *modus operandi* relativamente a viatura, doc 3;
18. A Reclamada explicou as varias intervenções efetuadas na viatura da Reclamante, conforme ficha de diagnostico, doc 1 junto com a contestação;
19. A Reclamada alegou que o procedimento é feito por etapas para se inteirarem das várias possibilidades sobre a avaria;
20. A Reclamada informou que realizaram um 2º diagnostico e que havia a necessidade de substituição de um 2º cilindro, doc 2
21. A Reclamada refere ainda que houve ainda a necessidade de proceder à limpeza do filtro de partículas que se encontrava obstruído e colmatado com fuligem;
22. A Reclamada referiu ainda que a viatura após a reparação foi testada tendo percorrido 33 km de teste de estrada apresentando conformidade, doc 3 junto com a contestação;
23. A Reclamada esclareceu que após a substituição do 2º injetor que a viatura apresentava níveis de compressão desconforme com o preconizado e que por isso, seria necessário desarmar o motor;
24. A Reclamada sublinhou que à medida que os problemas surgiram foram realizados diagnósticos e que, no último, com a substituição do 2º injetor, verificou-se que haveria outro problema só detetável se desarmassem o motor;
25. A Reclamada sustentou ainda que os diagnósticos implicam custos, que foram apresentados à Reclamada e devidamente orçamentados;
26. A Reclamada enfatizou ainda o facto de a Reclamante ter levantado a viatura por reparar;
27. A testemunha da Reclamante, \_\_\_\_\_, filha da Reclamante, declarou que a viatura da mãe apresentava falhas após o embate, tendo relatado as idas da viatura à oficina da Reclamada, as avarias tentativas de resolução e a permanência da viatura com falhas;
28. A testemunha da Reclamante, \_\_\_\_\_, afirmou que emprestou um carro à irmã, pois a mesma ficou sem carro;
29. A testemunha da Reclamada, Eng \_\_\_\_\_ esclareceu que a Reclamada procedeu à reparação do sinistro, que analisaram a causa da luz acesa no painel, que identificaram problemas no filtro de partículas, que após a colocação de um injetor, verificaram, posteriormente, falha na injeção, colocaram um 2º injetor, mas os valores se apresentavam-se fora do normal;

30. A testemunha da Reclamada, declarou que o problema da viatura manteve-se por que tudo indicava que existia um problema interno no motor relativo ao cilindro e que a cliente não deu autorização para desarmar o motor;

31. A testemunha da Reclamada informou que da 2ª reparação a cliente só pagou diagnóstico, pois houve cortesia comercial;

32. A testemunha da Reclamada referiu que se tratava de uma viatura a gasóleo com pouca quilometragem face aos anos da mesma, o que origina problemas.

### **3.1.2 Dos Factos**

#### **Provados**

Prova documental: 7, 12, parcialmente provado quanto á não autorização de reparação, 15, 16, 17, 18, 20 e 22.

Prova por declaração: 1, 2, 3, 4, 5, 6, 8, 9, 10, 11, 13, 14, 19, 21, 23, 24, 25, 26, 27, 28, 29, 30, 31, 32.

O Tribunal Arbitral, na formação da sua convicção, teve ainda em conta os factos acessórios discutidos durante a audiência de julgamento.

#### **Não Provados**

Facto 12 relativamente ao facto de não ter justificação a avaria perante a pouca quilometragem da viatura.

### **3.1.3 Motivação**

Nos termos do Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro, aplica-se à presente relação contratual entre a Reclamante (consumidora) e a Reclamada (prestadora de serviços de reparação automóvel) o regime da conformidade dos bens e da prestação de serviços pós-venda.

O artigo 12.º daquele diploma impõe que a prestação de serviços de reparação seja realizada com diligência e competência técnica, garantindo que o bem

fique em conformidade, sempre que tal seja possível e razoável face à natureza do bem e do defeito identificado.

A responsabilidade da Reclamada não é ilimitada — ela deve atuar com diligência profissional, mas não se exige que produza um resultado impossível ou que suporte intervenções não autorizadas pelo consumidor.

### **Envelhecimento do bem e limitações técnicas**

Ora , o veículo da Reclamante, é Série 1, com cerca de 10 anos, apenas com 52.557 km e a gasóleo.

Esta combinação de pouco uso com envelhecimento dos componentes (facto 32) é, segundo prova testemunhal técnica, causa comum de anomalias complexas e cumulativas ao nível do sistema de injeção e do motor, nomeadamente:

Entupimento do filtro de partículas;

Falhas de compressão;

Deficiências intermitentes nos injetores, mesmo após substituição.

Conforme referido pela testemunha técnica da Reclamada, Eng. (facto 30), as anomalias observadas na viatura só poderiam ser devidamente diagnosticadas mediante uma intervenção mais profunda: o desarme do motor.

Contudo, a Reclamante recusou expressamente essa intervenção (facto 12, parcialmente provado), interrompendo o processo técnico de reparação.

Dessa forma, a Reclamada ficou objetivamente impedida de prosseguir com a reparação, não podendo, por isso, ser responsabilizada pela falta de resultado final, que dependia de uma autorização expressa da consumidora.

### **Prestação de serviços faseada e atuação por etapas**

A Reclamada atuou em conformidade com os padrões técnicos e comerciais do setor:

Realizou diagnóstico e substituição faseada de injetores (factos 6, 10, 18, 24);

Informou adequadamente a Reclamante dos procedimentos e custos (factos 19, 25);

Executou testes de estrada para verificar os resultados (facto 22);

Procedeu ainda à limpeza do filtro de partículas, o qual se encontrava obstruído (facto 21);

E, numa segunda intervenção, não cobrou o valor integral da mão de obra, atuando com cortesia comercial (facto 31).

O procedimento técnico adotado, ainda que não tenha levado à eliminação total das falhas, foi realizado dentro dos limites razoáveis do contrato e das instruções da consumidora.

Ao abrigo do artigo 15.º do DL 84/2021, o consumidor tem direito à correção de defeitos ou à devolução do valor pago desde que o prestador tenha falhado no cumprimento das suas obrigações contratuais.

Ora, no caso concreto:

A Reclamada prestou os serviços autorizados;

Informou com clareza a Reclamante das limitações da intervenção;

E foi a Reclamante quem optou por interromper o processo de diagnóstico, retirando o veículo com o motor por reparar (factos 13, 26, 30).

Não há, pois, incumprimento contratual por parte da Reclamada. Pelo contrário, há uma atuação diligente dentro dos limites fixados pela própria consumidora, o que exclui a aplicação dos artigos 15.º e 16.º.

### **Risco de uso e desgaste próprio de bens com antiguidade**

Deve ainda considerar-se que, segundo os princípios gerais do direito do consumo, nomeadamente o artigo 4.º da Lei de Defesa do Consumidor (Lei n.º 24/96, de 31 de julho), o consumidor tem direito à reparação dos bens e à

adequada informação, mas também deve cooperar na obtenção do resultado contratualmente pretendido.

A recusa da Reclamante em autorizar uma intervenção essencial e indicada tecnicamente constitui uma renúncia voluntária à possibilidade de reparação integral. Ao mesmo tempo, o desgaste e envelhecimento natural de um veículo com 10 anos exclui a expectativa razoável de um funcionamento irrepreensível, mesmo após reparações pontuais.

A viatura apresentava problemas típicos de subutilização prolongada, que são previsíveis e muitas vezes de difícil resolução mesmo com intervenção técnica.

À luz do exposto, conclui-se que:

A Reclamada atuou com diligência técnica e transparência na prestação dos serviços;

A Reclamante não autorizou a intervenção determinante para completar o diagnóstico e eventual reparação;

Os problemas da viatura estão relacionados com a idade, o pouco uso e o tipo de combustível, não sendo resultado de má execução dos serviços;

Não se verificou qualquer incumprimento contratual, nem se preencheram os pressupostos da falta de conformidade previstos no artigo 13.º do DL 84/2021.

Assim, não assiste razão à Reclamante quanto ao pedido de reembolso dos montantes pagos, que foram justificados e correspondem a intervenções tecnicamente válidas.

#### **4. Decisão**

Pelo exposto, e ao abrigo do disposto nos artigos 12.º, 13.º, 15.º e 16.º do Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro, bem como dos princípios gerais do direito contratual e do direito do consumo, decide-se:

Julgar improcedente o pedido formulado pela Reclamante, absolvendo-se a Reclamada do pagamento da quantia de €1.567,82, a título de reembolso pelos serviços prestados.

Notifique-se.

Porto 24.05.25

A Juiz-Árbitro,

Manoel João Mimoso