

Sentença

Processo nº 1328/2025

Reclamantes

Reclamada:

Sumário

1. O bem de consumo deve ser entregue em conformidade com o contrato, nos termos do artigo 5.º da Lei n.º 84/2021, presumindo-se a falta de conformidade quando os defeitos se manifestam nos dois anos seguintes à entrega, salvo prova em contrário.
2. Em caso de desconformidade, o consumidor tem direito à reposição da conformidade do bem, por via da reparação ou substituição, nos termos do artigo 13.º da mesma lei, devendo a intervenção ser realizada sem encargos, dentro de um prazo razoável e sem grave inconveniente.
3. A reparação deve ser completa e eficaz, não se mostrando suficiente a realização de intervenções parciais ou que não eliminem definitivamente os vícios detetados.
4. O consumidor pode exigir prova da efetiva substituição das peças, nomeadamente através da exibição das peças removidas e da entrega de relatório técnico detalhado.
5. Quando é adquirida uma garantia comercial adicional, o profissional deve entregar, em suporte duradouro, as respetivas condições, conforme o artigo 51.º da Lei n.º 84/2021. A ausência dessa informação ou a prestação ineficaz da garantia permite a restituição do valor pago.
6. A violação dos deveres de informação e de conformidade previstos na Lei n.º 84/2021 e na Lei n.º 24/96 (Lei de Defesa do Consumidor) impõe ao profissional a reposição da situação do consumidor, podendo este exigir reparação adequada e restituição de quantias pagas indevidamente.

1. Relatório

1.1 Não foi possível a conciliação entre as partes, pelo que se passou, de imediato, à audiência de julgamento arbitral.

1.2. Os Reclamantes solicitam a reparação do veículo ou a substituição do bem e a restituição de 1.339,00 €.

1.3. Os Reclamantes alegaram varias desconformidades no veiculo adquirido que nunca foram reparadas pela Reclamada.

1.4. A Reclamada alegou que reparou algumas das desconformidades apresentadas e que sempre esteve disponível, rejeitando a sua responsabilidade quanto à embraiagem, referindo desgaste da peça pelo uso.

1.5. A Reclamada alega que o preço pago pelo veiculo já inclui a garantia.

2. Objeto do Litígio

O objeto do litígio corporiza-se na seguinte questão: saber se assiste ou não aos Reclamantes o direito à reparação do veiculo ou à substituição do bem e à restituição do valor de 1.339,00 € relativamente à garantia contratual.

3. Fundamentação

3.1 Dos Factos

1. O primeiro Reclamante em 12.01.24 adquiriu junta da Reclamada., após previa reserva realizada pela segunda Reclamante, um veiculo, marca , modelo série 1, 116 d, docs 1 e 2;
2. Os Reclamantes alegam que, momento da entrega, foi detetada uma anomalia relativa à pressão do pneu traseiro esquerdo, tendo a Reclamada indicado que deveriam proceder à correção do erro em um posto de basatecimento;
3. Os Reclamantes declararam que a anomalia persistiu;
4. O primeiro Reclamante, após uma deslocação às instalações da Reclamada, para realização de um teste drive, foi informado que o pneu estava em boas condições, sendo o erro frequente em veículos recentes;
5. Os Reclamantes, alguns dias depois da aquisição do veiculo, constataram que o mesmo perdia potencia a baixa rotação;
6. O primeiro Reclamante, perante o problema, resolveu no dia 24.01.24 submeter o veiculo a um diagnostico independente junto da doc 12;

7. O Diagnóstico revelou a necessidade de substituição dos pneus traseiros, das velas de ignição e de tubos danificados, tendo sido reportado à Reclamada o seu conteúdo, docs 11 e 12;
8. O Primeiro Reclamante, passado pouco tempo, reportou à Reclamada um outro problema, agora relacionado com o bloqueio das rodas e desalinhamento da direção ao conduzir a velocidade superior a 80 km/h, doc 13 ;
9. A Reclamada face a este problema agendou uma intervenção técnica para substituição das peças necessárias, tendo a mesma sido concluída em 05.03.24;
10. Os Reclamantes alegaram que aquando da entrega do veículo apenas fora fornecida pela Reclamada documentação relativa ao alinhamento das rodas e um diagnóstico autónomo, sem ter havido qualquer evidencia quanto à substituição das peças danificadas e indicadas pelos Reclamantes;
11. Em 27.09. 24, o veículo voltou a apresentar problemas mecânicos, tendo sido alguns resolvidos pela Reclamada, mas tendo permanecido o bloqueio das rodas e a perda do controlo da direção a velocidades superiores a 80 km/h ;
12. Os Reclamantes referiram ainda que a direção ainda que alinhada, passado uns dias fica em estado de desalinhamento;
13. Entre 5 e 9 de novembro de 2024, o primeiro Reclamante reportou uma anomalia no propulsor do veículo, tendo a Reclamada atribuído tal situação ao desgaste da embraiagem, não tendo assumido qualquer responsabilidade, doc 10;
14. OS Reclamantes alegam que o diagnóstico efetuado pela Reclamada revelou falhas no sistema ABS, não tendo sido prestado qualquer esclarecimento, doc 3;
15. Os Reclamantes declararam que a Reclamada cobrou o montante de 1339,00 a título de garantia standard com duração de 18 meses, doc 4;
16. Os Reclamantes referiram que a garantia não ultrapassa os serviços mínimos previstos no regime legal da garantia obrigatória, sendo desprovida de conteúdo adicional efetivo, doc 4;
17. A testemunha da Reclamada, ' _____ , serviço pós-venda, referiu que a

viatura, à data da venda, possuía uma medida das jantes com respetivos pneus diferentes do que constava no livrete;

18. Os Reclamantes a este propósito referiram que só se inteiraram do problema quando a viatura não passou na inspeção, doc 7, 8 e 9;

19. A Reclamada providenciou ao processo de legalização e homologação das jantes e dos pneus junto de uma agência com competência para o efeito;

20. Seguidamente a Reclamada levou no veículo à inspeção, tendo o mesmo sido aprovado;

21. A testemunha da Reclamada não se lembra se os Reclamantes lhe entregaram o diagnóstico que efetuaram na _____ ;

22. A testemunha referiu que a segunda Reclamante ligou para o estabelecimento da Reclamada num sábado, dizendo que o propulsor tinha acendido;

23. A testemunha declarou que a Reclamada analisou a situação e disse que se tratava de uma peça de desgaste;

24. A testemunha da Reclamada interrogada sobre a entrega das condições gerais da garantia contratada, respondeu não se lembrar;

25. A testemunha acrescentou ainda que as jantes que os Reclamantes queriam eram medida 19 e por isso tiveram que ser homologadas, pois as medidas não eram as recomendadas pelo fabricante;

26. A segunda Reclamante declarou que a Reclamada nunca informou que as jantes do veículo não eram da _____ não eram as originais;

27. A Reclamada alegou que a viatura tem apenas a garantia legal;

28. Os Reclamantes alegam que constatarem um garantia e que procederam ao seu pagamento, doc 14.

3.1.1 Dos Factos Provados e Não Provados

Resultam provados os seguintes factos:

Prova documental: 1, 6, 7, 8, 13, 14, 15, 16, 18, 28.

Prova por declaração: 2, 3, 4, 5, 9, 10, 11, 12, 17, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26.

Factos não provados os seguintes factos:

Facto 27.

Os documentos 5 e 6 junto aos autos forram apreciados, sendo que o documento 5 consubstancia o historial relatado pela primeira Reclamada, tendo sido levado em consideração como fonte esclarecedora dos acontecimentos provados na audiência de julgamento arbitral ; o doc 6 diz respeito a um email da DECO para a segunda Reclamante, a propósito do resultado da mediação, pelo não vai ser considerado.

O Tribunal alicerçou, ainda, a sua convicção nos factos acessórios apresentados na audiência de julgamento.

3.2. Motivação

A convicção do Tribunal quanto à matéria de facto resultou da análise crítica e conjugada da prova documental junta aos autos, das declarações das partes e da inquirição da testemunha arrolada pela Reclamada, Vera Guimarães, responsável pelo serviço pós-venda.

Em primeiro lugar, os documentos juntos aos autos – designadamente os documentos n.ºs 1, 6, 7, 8, 13, 14, 15, 16, 18 e 28 – revelaram-se credíveis, consistentes e pertinentes para a formação da convicção do Tribunal. Estes documentos atestam, entre outros aspetos, a aquisição do veículo pelos Reclamantes, a realização de diagnósticos técnicos por entidades especializadas, a identificação de anomalias no funcionamento do veículo e o pagamento de um montante referente a uma garantia adicional.

As declarações dos Reclamantes foram igualmente tidas em conta, na medida em que

apresentaram um relato coerente, cronologicamente estruturado e compatível com os elementos documentais apresentados. Em particular, os factos n.ºs 2, 3, 4, 5, 9, 10, 11, 12, 17, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25 e 26 foram dados como provados com base nessas declarações, as quais se mostraram consistentes e em harmonia com o demais conteúdo probatório.

Importa ainda referir que a testemunha arrolada pela Reclamada, prestou declarações que, não obstante algumas limitações de memória (designadamente quanto à entrega das condições gerais da garantia ou ao recebimento de certos documentos pelos Reclamantes), confirmaram diversos dos factos alegados pelos Reclamantes. A testemunha reconheceu, nomeadamente, a necessidade de homologação das jantes, a existência de pneus não conformes com o livrete aquando da venda, bem como a comunicação por parte dos Reclamantes de problemas mecânicos posteriores à entrega do veículo.

Por sua vez, o teor do documento n.º 5, que reflete o histórico da viatura segundo a primeira Reclamada, foi considerado relevante como elemento complementar, uma vez que permitiu esclarecer a sequência dos eventos, corroborando os depoimentos prestados.

No que respeita ao documento n.º 6 – um email da DECO dirigido à segunda Reclamante –, o mesmo não foi valorado como meio de prova, por se tratar de um relato externo e não comprovado dos factos em litígio, que não acrescenta valor probatório autónomo à matéria apreciada, não devendo o mesmo ser utilizado em, sede arbitral.

Assim, com base na prova documental, testemunhal e por declarações das partes, foram considerados provados os factos numerados nos pontos 1 a 26, com exceção do

facto 27, que foi dado como não provado, por ausência de qualquer elemento probatório que sustentasse a alegação da Reclamada quanto à inexistência de garantia adicional para além da legal.

4. Do Direito

A presente situação enquadra-se no âmbito da venda de bens de consumo com defeito, regendo-se, por isso, pelo disposto na Lei n.º 84/2021, de 6 de dezembro, que transpõe a Diretiva (UE) 2019/771, e que estabelece o regime aplicável à conformidade dos bens móveis adquiridos por consumidores, bem como à responsabilidade do profissional em caso de falta dessa conformidade.

Nos termos do n.º 1 do artigo 5.º da referida Lei, o profissional deve entregar ao consumidor bens que estejam em conformidade com o contrato de compra e venda. A conformidade do bem deve aferir-se, entre outros critérios, em relação à descrição feita pelo profissional, à aptidão para os fins a que os bens da mesma natureza se destinam e à qualidade e desempenho habituais que o consumidor possa legitimamente esperar.

No caso em análise, está demonstrado que o veículo automóvel vendido aos Reclamantes apresentava, desde a entrega, múltiplas anomalias — quer do ponto de vista da segurança (bloqueio das rodas, desalinhamento da direção), quer do ponto de vista mecânico (perda de potência, falhas no ABS, desgaste de componentes essenciais como a embraiagem), quer ainda no que toca à legalidade da sua configuração (jantes não homologadas).

Estes factos são suscetíveis de integrar uma clara falta de conformidade, nos termos dos artigos 6.º e 7.º da Lei n.º 84/2021, existindo assim responsabilidade da Reclamada enquanto profissional.

É irrelevante que algumas das anomalias tenham sido detetadas posteriormente à entrega, pois o artigo 13.º, n.º 1 da mesma Lei estabelece uma presunção de não conformidade quando os defeitos se manifestam num prazo de dois anos após a entrega, salvo prova em contrário, o que não se verifica nos presentes autos. Aliás, várias anomalias foram identificadas logo no momento da entrega ou nos dias subsequentes, o que reforça a responsabilidade da vendedora.

Ainda que a Reclamada tenha promovido algumas intervenções no veículo, não resultou provado que as reparações realizadas tenham efetivamente solucionado todos os problemas reportados pelos Reclamantes. Pelo contrário, os vícios persistiram ao longo do tempo, com reincidência das mesmas falhas, nomeadamente o bloqueio das rodas e o desalinhamento da direção. Esta circunstância consubstancia um incumprimento da obrigação de reparação eficaz, tal como prevista no artigo 15.º da Lei n.º 84/2021.

No que respeita aos direitos do consumidor em caso de não conformidade, o artigo 15.º, n.º 1, consagra expressamente que o consumidor tem direito a que o bem seja repostado em conformidade, através da reparação ou substituição do bem, sem encargos, dentro de um prazo razoável e sem grave inconveniente. Quando tal não for possível, o consumidor pode ainda exigir a redução proporcional do preço ou a resolução do contrato, com restituição do montante pago.

Atendendo à repetição dos problemas mecânicos e estruturais, à ausência de prova de uma reparação eficaz, duradoura e tecnicamente adequada, e ao facto de o veículo nunca ter atingido um estado de conformidade com as legítimas expectativas dos Reclamantes enquanto consumidores, conclui-se que a Reclamada falhou na reposição efetiva da conformidade do bem, conforme exigido pelo artigo 15.º da Lei n.º 84/2021.

Nessa medida, assiste aos Reclamantes o direito a exigir a reparação integral do veículo, sem encargos, incluindo a substituição de todas as peças necessárias à reposição da conformidade, com exibição das peças substituídas e prova da colocação das novas, bem como a entrega de documentação discriminada e comprovativa da intervenção realizada. Esta obrigação decorre do dever do profissional de assegurar não apenas uma reparação formal, mas uma reposição real da funcionalidade, segurança e fiabilidade do bem adquirido.

Importa aqui ter presente o disposto no artigo 51.º da Lei n.º 84/2021, que impõe ao profissional o dever de apresentar de forma clara, compreensível e em suporte duradouro, as condições da garantia comercial (vulgo “garantia adicional”). Ora, a testemunha da Reclamada declarou não se recordar da entrega das referidas condições contratuais, não tendo sido demonstrado que os Reclamantes tenham sido devidamente informados, nem que tenha sido prestado o serviço adicional correspondente ao valor pago. Tal configura uma violação do dever de informação e transparência, o que, por si só, compromete a validade da garantia comercial.

Este dever de informação e de clareza na comunicação contratual decorre também da Lei de Defesa do Consumidor (Lei n.º 24/96, de 31 de julho), cujo artigo 8.º, n.º 1, dispõe que o consumidor tem direito à informação clara, adequada e compreensível sobre os bens e serviços que lhe são prestados, bem como sobre as respetivas condições contratuais. O incumprimento destes deveres implica a invalidade da cláusula contratual correspondente e reforça o direito do consumidor à restituição do valor indevidamente pago.

Por último, a atuação da Reclamada deve ainda ser apreciada à luz do princípio da boa-fé e do dever de cooperação com o consumidor, previstos nos artigos 9.º e 10.º da Lei

de Defesa do Consumidor, o que também não se verificou no caso concreto, uma vez que os Reclamantes foram obrigados a recorrer a diagnósticos independentes e a reportar sucessivamente os mesmos problemas, sem que tenha sido prestada uma solução eficaz.

Em face do exposto, e considerando a legislação aplicável, conclui-se que:

O bem entregue se encontrava em desconformidade com o contrato, nos termos do artigo 5.º da Lei n.º 84/2021;

A Reclamada não assegurou a reparação eficaz do bem, dentro do prazo e das condições legalmente exigíveis, mantendo-se as anomalias reportadas pelos Reclamantes;

Os Reclamantes têm, por isso, direito a exigir a reparação integral do veículo, sem encargos, incluindo a substituição de todas as peças necessárias à reposição da conformidade, com exibição das peças substituídas, comprovação da instalação das novas e entrega de relatório técnico detalhado da intervenção;

Têm ainda direito à restituição do montante de € 1.339,00 pago a título de garantia comercial, por se ter revelado desprovida de utilidade prática e não ter ultrapassado o conteúdo da garantia legal obrigatória, em violação do disposto no artigo 51.º da Lei n.º 84/2021.

5. Decisão

Pelo exposto, condena-se a Reclamada:

- A proceder à reparação integral do veículo, sem encargos para os Reclamantes, incluindo a substituição de todas as peças necessárias à reposição da conformidade;

- A apresentar prova da substituição efetiva das peças, mediante exibição das peças removidas e entrega de relatório técnico discriminado comprovativo da intervenção realizada;
- A restituir aos Reclamantes a quantia de € 1.339,00 (mil trezentos e trinta e nove euros), correspondente ao valor pago a título de garantia comercial, por não ter sido prestada de forma útil e eficaz.

Notifique-se.

Porto, 22.09.25

A Juiz-Árbitro,

Mania pã Mimoso