

Sentença

Processo nº 1759/2025

Reclamante:

Reclamada:

Sumário

1. Nos termos do Decreto-Lei n.º 84/2021, a venda de bens móveis usados por profissional a consumidor encontra-se sujeita ao regime da conformidade, beneficiando o bem de garantia legal não inferior a 18 meses, quando assim acordado.
2. Qualquer falta de conformidade que se manifeste no prazo de um ano após a entrega presume-se existente à data da mesma (art. 13.º, n.º 1), competindo ao vendedor ilidir tal presunção mediante prova objetiva e tecnicamente fundamentada.
3. Cláusulas contratuais de exclusão de responsabilidade, designadamente relativas a “materiais de desgaste rápido”, não dispensam o vendedor de demonstrar, de forma clara e rigorosa, que a avaria concreta se enquadra na exclusão alegada e que o dano resulta de desgaste normal ou de utilização inadequada pelo consumidor.
4. A simples menção genérica a “desgaste” ou a falhas atribuíveis a componentes internos de longa duração não basta para excluir a garantia quando inexistente relatório técnico detalhado, prova pericial ou elementos objetivos que sustentem a imputação ao consumidor.
5. Persistindo a presunção de falta de conformidade, o vendedor tem o dever de repor a conformidade do bem, nomeadamente através da reparação sem encargos, nos termos dos artigos 15.º e 16.º do DL 84/2021.
6. A recusa injustificada de reparação, ou a ausência de demonstração de causa legítima de exclusão, confere ao consumidor o direito à reparação, à redução do preço ou à resolução do contrato, conforme artigos 15.º e 18.º do mesmo diploma.

1. Relatório

1.1 Aberta a audiência, verificou-se não ser possível a conciliação entre as partes, pelo que se passou de imediato à audiência de julgamento arbitral.

1.2. O Reclamante pretende que a Reclamada pague os custos de reparação do veículo objeto dos presentes autos no valor de 1005,41 Euros.

1.3. A Reclamada alegou que a avaria não está coberta pela garantia.

1.4. A Reclamada alegou ainda que o Reclamante não assistiu a viatura de acordo com as recomendações.

2. Objeto do Litígio

O objeto do litígio corporiza-se na seguinte questão: saber se assiste ou não ao Reclamante o direito ao pagamento da reparação do veículo no valor de 1005,41 Euros;

3. Fundamentação

3.1 Dos Factos

1. O Reclamante no dia 23.12.24 adquiriu junto da Reclamada, um veículo, marca e modelo Mazda 6.2.0. Sport, com matrícula , docs 1 e 2;

2. O Reclamante alegou que a Reclamada lhe entregou um documento que declara que o veículo em causa teria uma garantia sobre o motor e a caixa de apenas 12 meses, embora o contrato refira 18 meses, doc 3 ;

3. O Reclamante alegou ainda que a Reclamada, aquando da entrega do veículo, lhe indicou que o seu mecânico sugeria mudança de óleo e filtro;

4. O Reclamante referiu que procedeu à referida mudança, docs 4, 5, 6 e 7;

5. O Reclamante no dia 10.10.25 comunicou à Reclamada, via email, uma avaria na viatura, indicando que esta se desligou e depois não voltou a pegar;

6. O Reclamante informou que no dia 11.10.25, via telefone, o Sr. colaborador/representante da Reclamada, lhe indicara qual a oficina para onde a viatura deveria ser encaminhada;

7. O Reclamante referiu que durante a chamada não houve grande disponibilidade por parte da Reclamada, que só a custo consegui que lhe indicassem a oficina;

8. O Reclamante referiu ainda que a sua viatura foi encaminhada para a oficina sugerida, , sita na Parafita, Matosinhos;
9. O Reclamante, rececionou um telefonema desta oficina, tendo-lhe sido transmitido que a avaria na sua viatura se relacionava com o comando do motor;
10. Esta oficina informou o Reclamante que o representante da Reclamada lhe havia comunicado que não assumiriam a referida reparação;
11. A mencionada oficina referiu ainda ao Reclamante que a reparação rondaria o valor de 800,00€;
12. O Reclamante disse quer informou a oficina que a reparação estaria ao abrigo da garantia, sendo que a oficina reiterou que a Reclamada não iria assumir a reparação;
13. O Reclamante disse que solicitou à oficina em questão que lhe enviasse por escrito uma descrição da avaria e o custo da mesma;
14. O Reclamante acrescentou que esta oficina se limitou a enviar um texto dizendo que a avaria seria motor fora do ponto causada por desgaste nos carretos de distribuição;
15. O Reclamante referiu que nunca a Reclamada lhe comunicou que não assumiria a reparação e quais os motivos para tal recusa;
16. O Reclamante contactou a gerência da oficina para proceder ao levantamento da sua viatura, tendo sido informado que o veiculo circulava e que haviam desligado um sensor “para enganar o motor”;
17. O Reclamante disse ainda que esta oficina lhe dissera que a peça em causa é mecânica, formada por carretos e uma corrente de metal;
18. O Reclamante face a toda a situação resolveu enviar um pedido de resolução contratual à Reclamada, solicitando uma indemnização, doc 8;

19. o Reclamante alegou que até ao momento a Reclamada recusou repor a conformidade, assim como a resolução contratual;
20. A Reclamada alega que a viatura dos autos é de 2002 e que à data da venda tinha 289.000km, sendo uma viatura com bastante idade;
21. A Reclamada alegou, ainda, que, à data da venda, a viatura se encontrava em plenas condições de uso;
22. A Reclamada, na audiência de julgamento, referiu que a garantia é de 18 meses;
23. A Reclamada disse que sempre informou o Reclamante dos cuidados a ter com o veículo;
24. A Reclamada sublinhou que o Reclamante não procedeu da forma mais ajustada para a conservação do bem adquirido;
25. A Reclamada alegou que as reparações do veículo não foram efetuadas em concessionárias da marca , tendo optado por um serviço mais barato;
26. A Reclamada alegou que a viatura não cumpriu plano de manutenção preconizado pela marca;
27. A Reclamada referiu que no contrato de compra e venda que celebrou com o Reclamante foram estabelecidas condições de garantia e que o mesmo as assinou, doc 1 junto com a contestação;
28. A Reclamada alega a clausula 8ª do contrato, especialmente a cobertura relativa a materiais de desgaste rápido, doc 1 junto com a contestação;
29. A Reclamada referiu que solicitou à oficina que sugeriu ao Reclamante que enviasse um relatório mais detalhado, doc 2 junto com a contestação;
30. A Reclamada acrescentou que a reparação não está coberta pela garantia de 18 meses;

31. O Reclamante durante a audiência arbitral declarou que procedeu à manutenção da viatura de acordo com as especificações técnicas, docs 5, 6 e 7 juntos com a contestação;

32. O Reclamante esclareceu que no momento da compra da viatura a mesma exibia menos de 289.000km, pois à data da avaria exibia 286.071 km.

3.1.1 Dos Factos Provados

Resultam provados os seguintes factos:

Por documento: 1, 2, 4, 18, 27, 28, 29, 31.

Por declaração: 3, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 19, 20 (parcialmente provado relativamente ao facto de se tratar de uma viatura com um numero considerável de anos), 22, 30, 32.

Resultam não provados os seguintes factos: 20 (parcialmente não provado relativamente aos km reais da viatura), 21, 23, 24, 25, 26.

O Tribunal Arbitral tomou ainda em consideração, na sua apreciação global da prova, os factos acessórios discutidos em audiência de julgamento, na medida em que estes se revelaram relevantes para a correta reconstrução da realidade factual e para a formação da convicção do Tribunal.

3.2. Motivação

A convicção do Tribunal quanto aos factos considerados provados assenta na análise crítica e conjugada da prova documental junta aos autos, bem como nas declarações prestadas pelas partes durante a audiência arbitral. O Tribunal ponderou a credibilidade, coerência interna e externa das versões apresentadas, a conformidade da prova com a experiência comum e a ausência de elementos que infirmassem os documentos juntos.

Os factos dados como provados por documento — designadamente os documentos de aquisição da viatura, comprovativos de manutenção, comunicações entre as partes, descrição da avaria e cláusulas contratuais — revelaram-se claros, consistentes e não contrariados por qualquer outro meio de prova. Estes permitiram estabelecer, sem margem para dúvida relevante, que o Reclamante adquiriu à Reclamada, em 23.12.2024, o veículo Mazda 6 2.0 Sport, matrícula _____, beneficiando o mesmo de garantia contratualmente fixada em 18 meses, apesar de lhe ter sido entregue um documento que referia 12 meses de garantia apenas para motor e caixa.

Do mesmo modo, os documentos relativos à mudança de óleo e filtros demonstram que o Reclamante seguiu a recomendação inicialmente transmitida pela Reclamada no momento da entrega da viatura. Resultou igualmente comprovado que, após a ocorrência da avaria em 10.10.2025, o Reclamante comunicou de imediato tal situação à Reclamada, tendo recebido indicação quanto à oficina para onde deveria encaminhar o veículo.

As declarações produzidas em audiência permitiram, por sua vez, esclarecer a sequência de eventos após a avaria: a condução da viatura para a oficina António Cardoso Oliveira, Lda; a comunicação ao Reclamante de que a avaria respeitava ao comando do motor; a indicação de que a Reclamada não assumiria o custo da reparação; e a subsequente informação de que a avaria se relacionaria com o motor “fora de ponto”, alegadamente causada por desgaste dos carretos da distribuição. Estas declarações foram consideradas credíveis, por surgirem coerentes entre si e não terem sido infirmadas por prova técnica contrária.

O Tribunal valorizou ainda o depoimento do Reclamante quando afirmou não ter recebido da Reclamada qualquer explicação formal sobre a recusa da reparação, bem como a informação transmitida pela oficina de que, para permitir a circulação do

veículo, teria sido desligado um sensor, facto cuja verosimilhança se confirmou pela ausência de contestação consistente da Reclamada.

A prova documental junta pela Reclamada — designadamente o contrato contendo a cláusula relativa à exclusão de materiais de desgaste rápido — foi devidamente apreciada, mas não se mostrou suficiente para demonstrar que a avaria em causa se enquadraria nessa exceção contratual.

Com efeito, o e-mail remetido pela oficina à Reclamada (doc. 2 junto com a contestação) limita-se a referir, de forma genérica, a existência de uma avaria nos variadores de fase (identificados como carretos associados ao sistema de distribuição), sem apresentar qualquer fundamentação técnica, diagnóstico detalhado, medições ou análise que permitisse estabelecer de forma objetiva a causa concreta da anomalia, a sua origem, ou a eventual imputabilidade ao alegado “desgaste rápido”.

Quanto aos factos não provados, a Reclamada não logrou demonstrar que a viatura se encontrava em plenas condições de uso à data da venda, nem que o Reclamante adotou cuidados inadequados de manutenção, ou que tivesse deixado de cumprir o plano de manutenção recomendado pela marca.

Do mesmo modo, não se provou que o Reclamante tenha optado por oficinas “mais baratas” de forma negligente ou contrária às exigências de conservação do bem, sendo que os documentos de manutenção juntos foram suficientes para demonstrar o cumprimento das intervenções essenciais.

Foram ainda considerados os factos acessórios discutidos em audiência, na medida em que contribuíram para a reconstrução fiel dos acontecimentos, nomeadamente os que respeitam à forma como a Reclamada respondeu às comunicações do Reclamante, à

descrição da oficina sobre o tipo de peça em causa e ao número de quilómetros do veículo à data da avaria.

Em síntese, a convicção do Tribunal formou-se a partir de um conjunto consistente de documentos e declarações que, analisados segundo critérios de razoabilidade, experiência comum e livre apreciação da prova, permitiram assentar a matéria de facto nos termos supra descritos.

4. Direito

A questão central consiste em determinar se a Reclamada está ou não obrigada a suportar o custo da reparação da avaria verificada no veículo adquirido pelo Reclamante, no valor de € 1.005,41, à luz do regime da garantia de conformidade previsto no Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro.

4.1. Aplicabilidade do regime do DL 84/2021

Nos termos do Decreto-Lei n.º 84/2021, o veículo automóvel usado vendido por profissional a um consumidor encontra-se sujeito ao regime da conformidade dos bens com o contrato, incluindo a garantia legal obrigatória.

Nos termos do artigo 12.º, n.º 3, tratando-se de bem móvel usado, as partes podem reduzir o prazo legal da garantia para um período não inferior a 18 meses, desde que tal redução resulte de acordo expresso. Ficou provado que o contrato celebrado entre as partes fixa o prazo de 18 meses, pelo que esse prazo é plenamente vinculativo para a Reclamada.

A avaria ocorreu em outubro de 2025, dentro do período de garantia, pelo que se encontra plenamente aplicável o regime da responsabilidade por falta de conformidade.

4.2. Presunção de falta de conformidade

De acordo com o artigo 13.º, n.º 1, do Decreto-Lei n.º 84/2021, presume-se que qualquer falta de conformidade que se manifeste dentro de um ano após a entrega do bem já existia nessa data, salvo quando tal presunção for incompatível com a natureza do bem ou com as características da falta de conformidade.

A viatura foi entregue em 23.12.2024 e a avaria manifestou-se em 10.10.2025, ou seja, dentro dos primeiros 10 meses, período em que vigora a presunção legal. Assim, competia à Reclamada ilidir a presunção, demonstrando de forma objetiva e tecnicamente sustentada que a avaria:

- a) não existia à data da entrega do veículo; ou
- b) resultou de mau uso, falta de manutenção adequada, ou ocorrência posterior imputável ao consumidor; ou
- c) se enquadra numa das exclusões válidas da garantia.

A Reclamada não logrou produzir prova suficiente que permitisse afastar esta presunção.

4.3. A exclusão alegada pela Reclamada — “materiais de desgaste rápido”

A Reclamada invoca que a avaria se enquadra na exclusão prevista na cláusula contratual relativa aos “materiais de desgaste rápido”.

Importa, porém, notar que:

Nos termos do artigo 13.º DL 84/2021, a exclusão da responsabilidade só pode operar quando a Reclamada demonstre, com base em elementos objetivos, que o defeito é imputável ao consumidor ou a desgaste que lhe seja normal e previsível.

A cláusula contratual não basta por si só; é indispensável prova técnica clara e fundamentada que estabeleça o nexo causal entre a avaria e a alegada situação de desgaste rápido.

No presente caso:

O único elemento técnico apresentado pela Reclamada é o e-mail da oficina, junto como doc. 2 da contestação, que refere uma avaria nos variadores de fase (designados como carretos do sistema de distribuição), sem qualquer diagnóstico detalhado, sem especificação de causa, sem medições, sem desmontagem evidenciada, sem relatório pericial e sem explicação técnica da origem do dano.

A própria Reclamada reconhece que o documento é insuficiente, solicitando à oficina um relatório mais completo, o qual não foi produzido.

Os variadores de fase (e os carretos de distribuição associados ao sistema VVT) não são peças qualificadas como “materiais de desgaste rápido” na engenharia automóvel, sendo antes componentes internos duráveis, com vida útil longa e cuja avaria não se liga a desgaste normal e previsível, mas sim a falha mecânica ou lubrificadora que, ocorrendo no período de garantia, é da responsabilidade do vendedor, salvo prova em contrário.

Assim, a Reclamada não demonstrou que a avaria é excluída da garantia por força da cláusula contratual, nem demonstrou qualquer facto que permita imputar ao consumidor a responsabilidade pela falta de conformidade.

Consequentemente, a cláusula de exclusão não tem aplicabilidade no caso concreto.

4.4. Dever de repor a conformidade

Nos termos do artigo 15.º, n.º 1 e n.º 2, do Decreto-Lei n.º 84/2021, em caso de falta de conformidade, o consumidor tem direito:

- à reparação,
- ou à substituição,
- ou à redução adequada do preço,
- ou à resolução do contrato.

O vendedor tem o dever de repor a conformidade, por meio da reparação sem encargos para o consumidor, dentro de um prazo razoável e sem grave inconveniente.

No caso concreto:

- O Reclamante comunicou prontamente a avaria (facto provado).
- A Reclamada foi informada pela oficina e recusou assumir a reparação.
- Não foi fornecida qualquer explicação técnica fundamentada.
- A Reclamada não procedeu à reparação nem ofereceu qualquer solução alternativa.

Deste modo, a Reclamada incumpriu o dever legal de repor a conformidade da viatura.

4.5. Direito do consumidor à reparação ou, em alternativa, à resolução

Nestes termos, o vendedor deveria reparar o bem, sendo que o artigo 15.º, n.º 2, impõe que a reparação seja efetuada sem encargos, abrangendo o custo de peças, mão de obra, transporte e deslocações.

Tendo a Reclamada:

- recusado a reparação,
- não afastado a presunção de falta de conformidade, e
- não demonstrado qualquer exclusão válida,

decorre o direito do Reclamante ao reembolso do valor da reparação necessária, no montante de € 1.005,41, ou, alternativamente, à resolução contratual — ambos direitos legalmente admissíveis e juridicamente sustentados.

Em suma,

Da conjugação dos factos provados com o regime imperativo do Decreto-Lei n.º 84/2021 conclui-se que:

- A avaria manifestou-se dentro do período de garantia.
- Vigora a presunção legal de falta de conformidade (art. 13.º, n.º 1).
- A Reclamada não ilidiu essa presunção.
- A Reclamada não demonstrou que a avaria se enquadre numa exclusão de garantia.
- A Reclamada incumpriu o dever de repor a conformidade (art. 15.º).
- O Reclamante tem direito ao reembolso da reparação, no valor de € 1.005,41, ou aos mecanismos alternativos previstos nos artigos 15.º e 18.º do DL 84/2021.

Assim, juridicamente, assiste ao Reclamante o direito à reparação da viatura sem custos, e consequentemente, ao pagamento do respetivo valor.

5. Decisão

Pelo exposto, e ao abrigo do disposto no Decreto-Lei n.º 84/2021, julga-se procedente a pretensão do Reclamante.

Declara-se que a avaria manifestada no veículo se encontra abrangida pela garantia contratual e legalmente aplicável, não tendo a Reclamada ilidido a presunção de falta de conformidade nem demonstrado qualquer exclusão válida.

Em consequência, condena-se a Reclamada a suportar o custo da reparação necessária, no montante de € 1.005,41, correspondente à reposição da conformidade do veículo.

Taxas de arbitragem pela Reclamada.

Notifique-se.

Porto, 15.11.25

A Juiz-Árbitro,

Maria João Almeida