

Sentença

Processo nº 2550/2025

Reclamante: [REDACTED]

[REDACTED]

Reclamada: [REDACTED]

Sumário

I – O contrato de compra e venda de bem móvel celebrado entre um profissional e um consumidor encontra-se sujeito ao regime imperativo do Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro.

II – A existência de desconformidade abrange não apenas a inaptidão do bem para circular ou cumprir requisitos administrativos, mas também qualquer anomalia que afete o seu funcionamento normal, segurança, fiabilidade ou adequação ao uso a que se destina.

III – A aprovação do bem em inspeção periódica obrigatória não é, por si só, bastante para afastar a existência de desconformidades relevantes para efeitos do regime da venda de bens de consumo.

IV – Presume-se que a falta de conformidade que se manifeste dentro do prazo legal de garantia já existia à data da entrega do bem, competindo ao profissional o ónus de ilidir essa presunção.

V – A alegação de mau uso do bem por parte do consumidor constitui matéria de exceção, cujo ónus da prova recai sobre o profissional.

VI – Perante a falta de reposição da conformidade pelo profissional, assiste ao consumidor o direito de recorrer a terceiros para a eliminação das desconformidades e a exigir o reembolso das despesas necessárias e proporcionais.

1. Relatório

1.1 Os Reclamantes pretendam que a Reclamada lhes pague o valor referente à fatura da reparação a que tiveram de submeter o veículo adquirido, anteriormente, à Reclamada, bem como o orçamento para reparação da caixa de velocidades, totalizando 1405,84€.

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

1.3. A Reclamada rejeita qualquer desconformidade, alegando a existência de causas externas não relacionadas com a conformidade da viatura no momento da entrega, mas a mau uso e descuida na sua utilização por parte dos Reclamantes.

2. Objeto do Litígio

O objeto do litígio corporiza-se na seguinte questão: saber se assiste ou não aos Reclamantes o direito ao pagamento do valor da fatura da reparação a que tiveram de submeter o veículo adquirido, anteriormente, à Reclamada, bem como ao pagamento do orçamento para reparação da caixa de velocidades, totalizando 1405,84€.

3. Fundamentação

3.1 Dos Factos

1. Os Reclamantes adquiriram junto da Reclamada no dia 16.10.23 um veículo, marca ██████████ 206, com matrícula ██████████ no valor de 2500,00€, docs 1 e 2;
2. Os Reclamantes alegaram que a Reclamada nunca emitiu fatura-recibo relativo ao negócio realizado, doc 3;
3. Os Reclamantes alegaram ainda que acordaram que o prazo de garantia seria de 24 meses, doc 1;
4. Os Reclamantes disseram que o veículo, após a aquisição, apresentou desconformidades;
5. Os Reclamantes reportaram à Reclamada tais desconformidades através de SMS, enviados nos dias 17.04.24; 06.06.24; 29.07.25, 19.09.25, doc 4;

6. Os Reclamantes disseram que a Reclamada não respondeu, nem eliminou os defeitos;
7. Em 23.09.25, os Reclamantes interpelaram a Reclamada para que esta repusesse a conformidade do veículo no prazo de 5 dias a contar da receção da missiva registada que enviaram, doc 5;
8. Os Reclamantes alegaram que dada a ausência de resposta da Reclamada, exararam, em 03.10.25, reclamação escrita no portal da queixa, doc 6;
9. Não tendo a Reclamada reposto a conformidade, os Reclamantes alegaram que procuraram uma terceira empresa para eliminar parte das desconformidades, e que o custo ascendeu a 378,79€, doc 7;
10. Os Reclamantes alegaram que para as restantes desconformidades relacionadas com a caixa de velocidades, solicitaram um orçamento junto de uma terceira empresa, o qual apresenta o valor de 1.027,05€, doc 8;
11. A Reclamada alega que o certificado de garantia foi rasurado, doc 1;
12. A Reclamada disse que os Reclamantes aceitaram reduzir a garantia;
13. A Reclamada informou que os Reclamantes não comunicaram qualquer desconformidade no prazo da garantia, que alegam ser de 12 meses;
14. A Reclamada disse que sempre esteve disponível para verificar qualquer desconformidade durante o período de garantia;
15. A Reclamada disse que mais de uma vez foi agendado dia e hora para os Reclamantes deixarem o veículo na sua oficina, a fim de ser avaliada a vibração da mesma, referindo que tal nunca ocorrera por falta dos Reclamantes;
16. A Reclamada referiu ainda que teve conhecimento que após a aquisição do veículo a Reclamante teve um acidente e que tal foi anterior à queixa da vibração do veículo;
17. A Reclamada disse ainda que o Reclamante após o dito acidente levou o veículo à oficina da Reclamada a fim de o mesmo ser verificado;

18. A Reclamada disse que o veículo rebentou um pneu, que a parte inferior da viatura estava raspada, bem como a parte lateral direita;
19. A Reclamada acrescentou que apenas trocou o pneu, desconhecendo a extensão dos danos;
20. A Reclamada sublinhou que a vibração somente ocorreu após o referido acidente e que com probabilidade tal acidente terá causado a vibração;
21. A Reclamada referiu que os problemas da caixa de velocidades não provocam vibração;
22. A Reclamada alegou mau uso do veículo pelos Reclamantes;
23. A Reclamada referiu que o veículo foi à inspeção em dezembro de 2024 não apresentando qualquer desconformidade;
24. A Reclamada disse que foi ela que levou o veículo à inspeção, não apresentando o mesmo qualquer desconformidade;
25. O Reclamante declarou que a viatura foi várias vezes à oficina da Reclamada e que esta nunca resolvera o problema, alegando que nunca desmarcou agendamentos na oficina;
26. A testemunha dos Reclamantes, [REDACTED], mecânico na [REDACTED] em Oliveira de Azeméis, esclareceu que a viatura apresentava um problema no veio de transmissão, originando uma trepidação, a qual desapareceu depois da intervenção levada a efeito;
27. A testemunha referiu que o problema da caixa mantém-se;
28. A testemunha da Reclamada, [REDACTED], colaborador da Reclamada, esclareceu que não é propriamente um mecânico, pois está apenas há 4 anos na Reclamada e é ali que tem aprendido a reparar automóveis;
29. A testemunha disse que não faz diagnósticos, mas apenas ajuda o patrão.
30. Relativamente à receção das viaturas na oficina, disse não saber se a mesma é realizada;

31. A testemunha disse que o Reclamante teria tido um acidente, informando que o Reclamante não o descrevera, e que desamassaram a parte de baixo do veículo, trocando também um pneu;
32. A testemunha disse que a viatura ficara em oficina, dizendo que existe auto de recepção;
33. Quanto à questão da garantia, a testemunha declarou que elabora as garantias, que constam em 2 originais e um não é assinado;
34. A testemunha à pergunta sobre a alegada rasura da garantia, disse que o patrão nunca rasura, mas que não têm a segunda via da garantia do veículo dos Reclamantes;
35. Relativamente à vibração da viatura referiu o acidente, mas à pergunta sobre a recepção da viatura naquela data, diz não saber se foi rececionada;
36. A testemunha declarou que não foi ele que levou a viatura à inspeção.

3.1.1 Dos Factos Provados

Resultam provados os seguintes factos:

Por declaração: 4, 6, 12, 25, 26, 27, 28, 29, 30, 36.

Por prova documental: 1, 2, 3, 5, 7, 8, 9, 10, 11.

Factos não provados: 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 31, 32, 33, 34, 35.

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

3.2. Motivação

Para a formação da sua convicção, quanto à factualidade dada como provada e não provada, o Tribunal procedeu a uma análise crítica de toda a prova produzida em audiência de julgamento, designadamente das declarações das partes, dos depoimentos das testemunhas prestados e da prova documental

junta aos autos, tudo apreciado à luz das regras da experiência comum e do princípio da livre apreciação da prova.

Desde logo, no que respeita aos factos dados como provados, o Tribunal valorou de forma relevante as declarações dos Reclamantes, que se revelaram coerentes, consistentes e compatíveis com a restante prova produzida, não tendo sido infirmadas por prova bastante em sentido contrário.

Os Reclamantes descreveram de forma circunstanciada as desconformidades surgidas na viatura após a sua aquisição, bem como as diligências efetuadas junto da Reclamada para obtenção da respetiva reparação, declarações essas que se mostraram credíveis e plausíveis.

A factualidade relativa à aquisição do veículo, respetivo preço e identificação da viatura resultou provada através dos documentos juntos sob os n.os 1 e 2, cuja autenticidade e veracidade não foram postas em causa. Do mesmo modo, a alegada inexistência de fatura-recibo foi corroborada pelo teor do documento n.º 3, não tendo a Reclamada logrado demonstrar o contrário.

Quanto à comunicação das desconformidades e à interpelação da Reclamada para reposição da conformidade, o Tribunal fundou a sua convicção no teor dos documentos n.os 5, 7 e 8, os quais comprovam, respetivamente, a interpelação formal, a realização de reparações por terceiros e o orçamento apresentado para a reparação da caixa de velocidades. Tais documentos apresentam-se cronologicamente coerentes e compatíveis com a narrativa dos Reclamantes.

Foi igualmente determinante o depoimento da testemunha [REDACTED], mecânico, que demonstrou conhecimento técnico direto e esclarecido sobre a viatura em causa, tendo explicado de forma clara e objetiva a origem da vibração do veículo, identificando-a como resultante de um problema no veio de transmissão, o qual foi efetivamente reparado, cessando a trepidação. Este depoimento revelou-se isento, tecnicamente fundamentado e credível, merecendo plena valoração pelo Tribunal, nomeadamente no que respeita à persistência do problema da caixa de velocidades.

Relativamente à prova testemunhal apresentada pela Reclamada, designadamente o depoimento da testemunha [REDACTED], o Tribunal

entendeu atribuir-lhe menor valor probatório. Com efeito, a testemunha admitiu não ser mecânico qualificado, não realizar diagnósticos, desconhecer vários procedimentos relevantes (como a receção da viatura na oficina ou a ida da viatura à inspeção) e limitar-se a auxiliar o seu empregador. Acresce que revelou conhecimento indireto e impreciso sobre os factos essenciais em discussão, baseando-se em suposições ou informações não diretamente percecionadas, o que fragilizou a credibilidade do seu depoimento.

No que concerne à alegada redução do prazo de garantia, à existência de rasuras no certificado de garantia, bem como à imputação das desconformidades a um acidente ou a mau uso do veículo pelos Reclamantes, o Tribunal considerou que tais factos não resultaram provados, porquanto não foi apresentada prova documental ou testemunhal bastante que os sustentasse. Em particular, não foi junto aos autos qualquer auto de receção, relatório técnico, prova do alegado acidente, nem demonstração objetiva donexo causal entre esse alegado evento e as desconformidades invocadas.

Também não resultou provado que os Reclamantes tenham deixado de comparecer a agendamentos ou que a Reclamada tenha efetivamente procedido à avaliação técnica das desconformidades durante o período de garantia, uma vez que tais afirmações não foram corroboradas por elementos objetivos ou por testemunhos credíveis e circunstanciados.

Quanto à alegada inexistência de desconformidades aquando da inspeção periódica do veículo, o Tribunal entendeu que tal facto, por si só, não permite concluir pela inexistência das desconformidades invocadas pelos Reclamantes.

Com efeito, embora tenha sido exibido em audiência o comprovativo de pagamento da inspeção e o respetivo certificado, não foi junta aos autos a ficha técnica detalhada da inspeção, nem ficou demonstrado que a viatura tenha sido sujeita a uma avaliação específica das anomalias alegadas, designadamente no que respeita à vibração e aos problemas da caixa de velocidades.

Resultou apenas provado que a viatura foi levada à inspeção pelo proprietário da Reclamada, o que, só por si, não afasta a possibilidade de existência das

desconformidades invocadas nem substitui uma avaliação técnica dirigida às mesmas.

Por fim, o Tribunal teve ainda em consideração os factos acessórios e circunstanciais apurados em audiência, os quais, conjugados com a prova principal, reforçaram a convicção formada quanto à veracidade da versão apresentada pelos Reclamantes e à insuficiência probatória da tese defendida pela Reclamada.

Em face do exposto, e à luz das regras da experiência comum, considerou o Tribunal como provados e não provados os factos nos exatos termos supra elencados.

3. Do Direito

Enquadramento jurídico aplicável

Atenta a data da celebração do contrato de compra e venda — 16 de outubro de 2023 — é aplicável ao caso dos autos o Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro, que regula os direitos do consumidor na compra e venda de bens, transpondo para a ordem jurídica interna a Diretiva (UE) 2019/771.

Nos termos do artigo 2.º, n.º 1, alínea a), do referido diploma, considera-se consumidor a pessoa singular que atue com fins que não se integrem no âmbito da sua atividade comercial, industrial, artesanal ou profissional, qualidade que os Reclamantes revestem. Por sua vez, a Reclamada atua no âmbito da sua atividade comercial de compra e venda de veículos automóveis, qualificando-se como profissional, nos termos do artigo 2.º, n.º 1, alínea b).

Estamos, assim, perante um contrato de compra e venda de bem de consumo, sujeito ao regime imperativo constante do Decreto-Lei n.º 84/2021.

Da conformidade do bem

Nos termos do artigo 7.º do Decreto-Lei n.º 84/2021, o profissional tem o dever de entregar ao consumidor bens que estejam em conformidade com o contrato, presumindo-se essa conformidade quando o bem:

- corresponde à descrição feita pelo profissional;
- é adequado aos fins a que bens do mesmo tipo se destinam;
- apresenta a qualidade e desempenho habituais e que o consumidor pode razoavelmente esperar;
- se encontra apto para o uso normal e seguro.

A existência de vibrações anormais e de anomalias na caixa de velocidades, conforme apurado nos autos, constitui manifestamente uma desconformidade, por afetar o funcionamento normal do veículo, a sua segurança, fiabilidade e adequação ao uso a que se destina.

Importa salientar que o conceito de conformidade não se limita à possibilidade de circulação do veículo ou à sua aprovação em inspeção periódica, abrangendo também o seu correto funcionamento mecânico e a ausência de defeitos que comprometam a sua utilização regular.

Presunção legal de desconformidade

Nos termos do artigo 13.º, n.º 1, do Decreto-Lei n.º 84/2021, presume-se que qualquer falta de conformidade que se manifeste no prazo de dois anos a contar da entrega do bem já existia nessa data, salvo quando tal for incompatível com a natureza do bem ou com as características da falta de conformidade.

No caso em apreço, as desconformidades manifestaram-se dentro do prazo de garantia legal, sendo certo que a Reclamada não logrou ilidir a presunção legal de que tais defeitos já existiam à data da entrega do veículo.

Com efeito, não foi produzida prova técnica idónea que demonstrasse que as desconformidades resultaram de causa posterior, designadamente de mau uso, desgaste anormal ou acidente imputável aos Reclamantes.

As alegações da Reclamada a esse respeito ficaram assentes em meras conjecturas, não acompanhadas de relatórios periciais, autos de ocorrência, fotografias, ou outros meios de prova objetivos.

Assim, opera plenamente a presunção legal a favor dos Reclamantes, nos termos do citado artigo 13.º.

Da irrelevância da inspeção periódica para efeitos de conformidade

A circunstância de o veículo ter sido aprovado em inspeção periódica obrigatória não é bastante para afastar a existência de desconformidades relevantes para efeitos do regime da venda de bens de consumo.

Desde logo, a inspeção periódica visa aferir condições mínimas de segurança e circulação, não se destinando a avaliar exaustivamente o estado mecânico do veículo nem a detetar todas as anomalias suscetíveis de afetar o seu funcionamento regular, designadamente problemas na caixa de velocidades ou vibrações em determinadas condições de utilização.

Por outro lado, não foi junta aos autos a ficha técnica detalhada da inspeção, nem demonstrado que as anomalias alegadas tenham sido especificamente analisadas nesse contexto.

Assim, a aprovação em inspeção não exclui, nem invalida, a existência de desconformidades juridicamente relevantes.

Dos direitos do consumidor e da atuação da Reclamada

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

- reposição da conformidade do bem, através de reparação ou substituição;
- redução proporcional do preço;
- resolução do contrato, nos casos legalmente previstos.

A reposição da conformidade deve ser efetuada sem encargos para o consumidor, num prazo razoável e sem inconvenientes significativos (artigo 18.º).

Resultou provado que os Reclamantes comunicaram reiteradamente as desconformidades à Reclamada, quer por via informal, quer através de interpelação escrita, concedendo-lhe prazo para proceder à reparação, o que

esta não fez de forma eficaz, nem demonstrou ter procedido a uma avaliação técnica adequada.

Face à inércia da Reclamada, encontravam-se os Reclamantes legitimados a recorrer a terceiros para proceder à reparação, exigindo posteriormente o reembolso dos valores suportados, nos termos gerais de direito e em consonância com a finalidade do regime de proteção do consumidor.

Do reembolso das quantias despendidas e do orçamento apresentado

Resultou provado que os Reclamantes suportaram o custo de 378,79 € com a reparação de parte das desconformidades, bem como que obtiveram um orçamento no valor de 1.027,05 € para a reparação da caixa de velocidades, defeito que subsiste.

Tais valores mostram-se necessários, proporcionais e diretamente relacionados com a eliminação das desconformidades apuradas, sendo imputáveis à Reclamada enquanto vendedora do bem não conforme.

Nos termos do artigo 562.º do Código Civil, aplicável subsidiariamente, quem estiver obrigado a reparar um dano deve reconstituir a situação que existiria se não se tivesse verificado o evento danoso, o que, no caso, se traduz no reembolso das despesas necessárias à reposição da conformidade do veículo.

Da improcedência da alegação de mau uso

A alegação de mau uso do veículo por parte dos Reclamantes constitui matéria de exceção, cujo ónus da prova recai sobre a Reclamada, nos termos do artigo 342.º, n.º 2, do Código Civil.

Não tendo sido feita prova bastante de que as desconformidades resultaram de utilização indevida, negligente ou anormal do veículo, tal alegação não pode proceder, devendo considerar-se improcedente.

Face ao exposto, conclui o Tribunal que:

- o veículo vendido apresentava desconformidades juridicamente relevantes;
- tais desconformidades manifestaram-se dentro do prazo de garantia legal;

- a Reclamada não ilidiu a presunção legal de existência do defeito à data da entrega;
- os Reclamantes exerceram legitimamente os seus direitos;
- a Reclamada é responsável pelo pagamento do montante global de 1.405,84 €, correspondente às despesas suportadas e ao custo necessário para a eliminação integral das desconformidades.

4. Decisão

Pelo exposto, o Tribunal decide julgar a reclamação procedente, e, em consequência:

- a) Condenar a Reclamada a pagar aos Reclamantes a quantia de 1.405,84 € (mil quatrocentos e cinco euros e oitenta e quatro cêntimos), correspondente às despesas suportadas com a reparação efetuada e ao custo necessário à eliminação das restantes desconformidades do veículo;
- b) Absolver a Reclamada de tudo o mais que contra si foi peticionado.

Taxas de arbitragem pela Reclamada.

Notifique-se.

Porto, 11.01.26

A juiz árbitro,

