

Proc. n.º 2324/2025 MTS

SENTENÇA

Demandante: [REDACTED], residente na [REDACTED]
[REDACTED]

Demandado: [REDACTED] pessoa coletiva com sede na [REDACTED]
[REDACTED]

1. Relatório

1.1. O demandante [REDACTED], residente na rua [REDACTED], apresentou no CICAP, em outubro de 2025, reclamação contra [REDACTED] pessoa coletiva com sede na [REDACTED] pedindo que fosse a demandada condenada ao fornecimento urgente das peças em falta para reparação de uma viatura e à fixação de um prazo concreto para conclusão da reparação, bem como ao reembolso das despesas comprovadas com transportes alternativos e agravamento de custos de seguro, à atribuição de compensação pelos transtornos e privação do uso do veículo e, ainda, à disponibilização de viatura equivalente enquanto a reparação não for concluída. Na reclamação inicial do demandante, a qual aqui se dá por integralmente reproduzida, este alega, em suma, ser proprietário de um veículo automóvel da marca [REDACTED], modelo Inster, com a matrícula [REDACTED], o qual, no dia 23 de junho de 2025, esteve envolvido em acidente de viação ocorrido na autoestrada A28, ao quilómetro 9, no sentido Sul-Norte, em consequência da colisão com um animal canídeo de grande porte que se atravessou na faixa de rodagem. Em resultado do sinistro, o veículo sofreu danos significativos na sua parte frontal, designadamente no para-choques, guarda-lamas, radiadores e demais

componentes essenciais ao seu funcionamento.

Alegou o demandante que a ocorrência foi prontamente comunicada à concessionária [REDACTED], às autoridades competentes e à respetiva seguradora, tendo sido acionado o processo de peritagem e encaminhada a viatura para reparação em oficina autorizada da marca, concretamente a [REDACTED], no Porto. A seguradora [REDACTED] assumiu a responsabilidade do sinistro e aprovou a reparação em 2 de julho de 2025. Contudo, afirma que, não obstante tal aprovação, a viatura permaneceu imobilizada por um período superior a quatro meses, encontrando-se a reparação dependente exclusivamente da disponibilização de peças por parte do fabricante.

Sustenta que se tem verificado um atraso injustificado e excessivo no fornecimento das peças necessárias, sem indicação clara de referências, preços ou prazos de entrega, bem como uma ausência de resposta adequada por parte da [REDACTED] Portugal, apesar das diligências encetadas junto do stand vendedor, da oficina reparadora, do importador oficial de peças e do próprio demandado, incluindo contacto escrito efetuado em 29 de julho de 2025, que não obteve resposta.

Alega ainda que tal situação excede manifestamente um prazo razoável para fornecimento de componentes, tratando-se de uma marca com representação oficial em território nacional e com o modelo em questão disponível no mercado português. Em consequência da prolongada imobilização do veículo, afirma ter sofrido prejuízos relevantes, designadamente a impossibilidade de utilização do automóvel nas deslocações diárias, a necessidade de recorrer a transportes alternativos com custos acrescidos, o esgotamento do período contratual de viatura de substituição previsto no seguro, bem como perturbações graves na sua vida pessoal, familiar e profissional.

Conclui o demandante que a [REDACTED] Portugal, enquanto responsável pela gestão da cadeia de fornecimento de peças e pelo serviço pós-venda, incumpriu os deveres legais e contratuais que lhe são impostos enquanto fornecedora de bens e serviços ao consumidor, nos termos da Lei de Defesa do Consumidor.

*

1.2. Citada, a demandada apresentou contestação, a qual aqui se dá por integralmente reproduzida, e através da qual excecionou, em primeiro lugar, a sua ilegitimidade passiva, alegando para tanto não ter tido qualquer intervenção no processo de reparação do veículo do requerente. Alegou ainda que a reparação não foi realizada ao abrigo da garantia, que a oficina reparadora não manteve qualquer contacto consigo e que as peças necessárias à reparação não foram por si encomendadas, fornecidas ou entregues, desconhecendo, por conseguinte, os factos em causa.

Mais alega que, nos casos de reparação de sinistros efetuados por reparadores autorizados da rede oficial da marca ████████, é o próprio reparador quem procede à requisição das peças através de sistema informático próprio, diretamente ao representante europeu do fabricante, concretamente à entidade ████████, não tendo a requerida qualquer intervenção ou ingerência nesse procedimento, nem no fornecimento dos componentes. Sustenta, assim, que nunca teve qualquer participação no atraso verificado.

Alegou ainda que o modelo do veículo do requerente era relativamente recente no mercado nacional à data do sinistro, tendo o processo de reparação seguido os seus trâmites normais. Esclareceu que, após diligências efetuadas junto do reparador oficial, foi informada de que o componente em falta era o para-choques, cuja previsão de entrega apontava para a quarta semana de dezembro, tendo, contudo, ocorrido uma antecipação na disponibilização da peça, sendo a reparação concluída e a viatura entregue ao demandante em 19 de novembro de 2025, sem qualquer intervenção da demandada.

Em consequência, sustenta que parte dos pedidos formulados pelo requerente se verificam inúteis. Quanto aos restantes pedidos indemnizatórios, a demandada impugnou-os, sustentando que não foram devidamente alegados ou comprovados. Ademais alegou que os prejuízos invocados, designadamente a impossibilidade de utilização do veículo, os custos com transportes alternativos, o esgotamento do período de viatura de substituição do seguro e os alegados transtornos pessoais e profissionais,

deveriam, a existir, ser imputados à entidade seguradora responsável pelo sinistro ou não se encontram suficientemente concretizados em termos factuais.

Por fim, a demandada nega ter incumprido quaisquer deveres legais ou contratuais, afirmando que a situação em apreço não se enquadra no âmbito da garantia ou da qualidade do produto, mas antes numa reparação decorrente de um sinistro, reiterando que jamais teve intervenção no processo, pelo que não lhe pode ser assacada qualquer responsabilidade. Conclui pugnando pela improcedência da ação, pela sua absolvição do pedido e pelo reconhecimento da sua ilegitimidade passiva.

*

Nos termos do art.º 297.º n.º 1 do Código de Processo Civil, fixa-se o valor da causa em 5000 euros, por ser este o valor do ato.

*

Questão prévia: Da inutilidade superveniente parcial do pedido

O demandante peticionou que a demandada fosse condenada ao fornecimento urgente das peças em falta para reparação de uma viatura e à fixação de um prazo concreto para conclusão da reparação, bem como ao reembolso das despesas comprovadas com transportes alternativos e agravamento de custos de seguro, à atribuição de compensação pelos transtornos e privação do uso do veículo e, ainda, à disponibilização de viatura equivalente enquanto a reparação não for concluída.

Durante a pendência da ação verificou-se que a viatura foi reparada e entregue ao demandante, razão pela qual a parte do pedido que contende com o fornecimento urgente das peças em falta, com a fixação de um prazo concreto para conclusão da reparação e com a disponibilização de uma viatura de substituição, deve ser aqui, desde já, declarado inútil, prosseguindo a nossa decisão quanto à restante parte do pedido.

*

Tratando-se de arbitragem necessária, nos termos do art.º 14.º n.º 2 da Lei n.º 24/96 de 31 de julho, na sua redação atual, é este tribunal competente para julgar e decidir o litígio.

*

Não existem outras nulidades, exceções ou questões prévias que obstem ao conhecimento do mérito e de que cumpra conhecer.

*

2. Objeto do Litígio

O objeto do litígio consiste em determinar se, mediante o atraso no fornecimento de peças para reparação de uma viatura, a demanda pode ser condenada ao reembolso das despesas comprovadas com transportes alternativos e agravamento de custos de seguro e bem assim à compensação pelos transtornos resultantes da privação do uso do veículo em causa.

*

3. Questões a resolver

Tendo em consideração o objeto do litígio e o pedido da demandante, verificam-se as seguintes questões a resolver: a questão da aplicabilidade do regime jurídico que regula os direitos do consumidor na compra e venda de bens, conteúdos e serviços digitais, constante no Decreto-Lei n.º 84/2021 de 18 outubro; a verificação da ilegitimidade ou legitimidade da demandada quanto à obrigação de disponibilização de peças para reparação de um veículo, e a verificação dos pressupostos quanto à condenação daquela parte ao reembolso de despesas comprovadas com transportes alternativos e agravamento de custos de seguro e bem assim quanto à atribuição de compensação pelos transtornos e privação do uso do veículo.

*

4. Fundamentação

4.1. Dos factos

4.1.1. Factos provados

Com interesse para a decisão julgo provados os seguintes factos:

1. A Demandada exerce a atividade, entre outras, da importação em território nacional de veículos automóveis da marca [REDACTED], atuando como representante daquela mesma marca;
2. Em data não concretamente apurada, mas seguramente em abril de 2025 o demandante adquiriu a um concessionário terceiro, para uso pessoal, um veículo elétrico, da marca [REDACTED], modelo Inster;
3. No dia 23 de junho de 2025 o veículo do demandante esteve envolvido num sinistro ocorrido na autoestrada A28, após a colisão com um animal que atravessou a via;
4. Decorrente desse sinistro o veículo em questão sofreu danos na parte frontal, incluindo para-choques, guarda-lamas, radiadores e outros componentes;
5. O sinistro foi reportado às entidades responsáveis pela via em causa e às seguradoras envolvidas, sendo que o veículo foi removido para a oficina denominada "[REDACTED]", sita no Porto;
6. No dia 27 de junho de 2025 os serviços da oficina para onde a viatura foi removida iniciaram a inspeção da mesma, por forma a avaliar os danos sofridos, tendo concluído que o veículo deveria ser imobilizado;
7. No dia 2 de julho de 2025 a reparação da viatura foi aprovada pela seguradora envolvida;
8. A oficina reparadora iniciou o processo de reparação, designadamente tendo tentado proceder ao pedido das peças através do sistema informático da fornecedora europeia das peças da marca ([REDACTED] [REDACTED]) em inícios de julho de 2025;

9. Sem embargo, mercê de se estar perante um modelo de introdução recente no mercado, inexistiam referências para encomenda dos produtos, o que veio a ocorrer apenas em finais de agosto de 2025;
 10. As peças encomendadas apenas foram entregues à entidade reparadora, em data não concretamente apurada, mas seguramente em finais do mês de outubro de 2025;
 11. Adicionalmente a entidade reparadora solicitou, em 4 de novembro de 2025, mais duas peças adicionais, que lhes foram entregues no dia 18 do mesmo mês;
 12. A viatura foi entregue ao demandante, devidamente reparada em 19 de novembro de 2025;
 13. Decorrente do período de tempo decorrido para fornecimento de peças para reparação do seu veículo, o demandante viu-se privado do seu uso e fruição;
- Mais se provou que:
14. Findo o período de utilização da viatura de substituição facultada pela seguradora o concessionário vendedor facultou ao demandante uma viatura de substituição/cortesia, movida a gasolina e que foi devolvida em novembro de 2025.

4.1.2. Factos não provados

Para além da factualidade prejudicada pelos factos provados, julgo como não provados os seguintes factos:

- 1 – Que da atuação da demandada o demandante tivesse incorrido em quaisquer custos acrescidos com o agravamento do seguro devido à utilização da viatura de substituição pelo período máximo contratualizado;
- 2 – Que devido à atuação da demandada o demandante tivesse incorrido em custos acrescidos com transportes alternativos ou viatura de aluguer;

3 – Que a atuação da demandada tivesse resultado para o demandante impactos diretos na vida profissional e familiar, obrigando à reorganização de rotinas, perda de tempo e transtornos consideráveis.

*

4.2. Fundamentação da matéria de facto

Nos termos do art.º 607.º n.º 5 do Código de Processo Civil, a factualidade dada como provada resultou da livre e prudente convicção do julgador, edificada através da apreciação crítica da prova produzida, à luz das normas e princípios jurídicos aplicáveis, devidamente cotejadas pelas regras da experiência comum, tendo em conta “*in casu*”, o conteúdo a petição inicial e da contestação, as declarações de parte do demandante, o depoimento das testemunhas arroladas, as presunções legais aplicáveis, a demais prova documental patenteada no processo e bem assim os factos notórios, os instrumentais e os que constituem complemento e concretização das alegações das partes, que resultaram da instrução e discussão da causa, dentro dos poderes de cognição do tribunal (cfr art.º 5.º do Código de Processo Civil).

A factualidade dada como não provada resultou da ausência de prova a produzir pela parte que se encontrava onerada a tal.

Antes do mais importa referir que os factos principais que enformam o litígio se encontram na esfera do ónus de alegação das partes a quem cabe a produzir a correspondente prova.

No caso em concreto veio o demandante alegar na petição inicial que teve necessidade de recorrer a transportes alternativos, com inerentes custos acrescidos e que decorrente da situação relatada teria de vir a suportar um agravamento no seguro pela utilização do período máximo da viatura de substituição (30 dias).

Sem embargo não se demonstrou provado que a utilização da viatura de substituição pelo período de 30 dias fizesse incorrer o demandante em qualquer agravamento do seguro, mais sucedendo que, ainda que tal tivesse sido efetivamente provado, nunca

um período dessa monta poderia estar em relação de causalidade adequada com a atuação da demandada, mas antes com o sinistro ocorrido.

No que tange aos alegados custos acrescidos com a utilização de meios de transporte alternativos também não foi produzida qualquer prova quanto à sua efetiva produção, designadamente através da apresentação de faturas, recibos ou outra documentação de suporte.

Aliás, veio o demandante confessar em audiência que após a utilização da viatura de substituição, fornecida pela seguradora, lhe foi facultada uma viatura de cortesia pela empresa vendedora do veículo, e que foi efetivamente utilizada, sendo tal facto totalmente omissos na petição inicial.

No que concerne ao alegado “impacto direto” na “atividade profissional e familiar” que originou a reorganização de rotinas, perda de tempo e transtornos consideráveis, não se verificaram igualmente consubstanciadas as alegações designadamente através de concretas situações que afetassem direta e de forma grave a parte autora.

*

4.3. Fundamentação da matéria de direito

Tendo em conta as questões a resolver supra enunciadas cumpre-nos agora enquadrar a factualidade dada como provada à matéria de direito.

O regime jurídico que regula os direitos do consumidor na compra e venda de bens, conteúdos e serviços digitais, consta no Decreto-Lei n.º 84/2021 de 18 outubro, que transpõe para o ordenamento jurídico interno as Diretivas (EU) 2019/771 e (EU) 2019/770 e revogou o Decreto-Lei n.º 67/2003 de 8 de abril, alterado pelo Decreto-Lei n.º 84/2008 de 21 de maio n.º 1999/44/CE, de 25 de maio, do Parlamento Europeu e do Conselho.

No que respeita ao serviço pós-venda e disponibilização de peças, em especial quanto a bens móveis sujeitos a registo (como sucede no litígio vertente) determina o art.º

21.º do Decreto-Lei n.º 84/2021 de 18 outubro que:

"Artigo 21.º

Serviço pós-venda e disponibilização de peças

1 - Sem prejuízo do cumprimento dos deveres inerentes à responsabilidade do profissional ou do produtor pela falta de conformidade dos bens, o produtor é obrigado a disponibilizar as peças necessárias à reparação dos bens adquiridos pelo consumidor, durante o prazo de 10 anos após a colocação em mercado da última unidade do respetivo bem.

2 - A obrigação prevista no número anterior não é aplicável a bens cuja obrigatoriedade de disponibilização de peças esteja prevista em regulamentação da União Europeia específica em matéria de conceção ecológica, a qual prevalece, nem a bens perecíveis ou cuja natureza seja incompatível com o prazo referido no número anterior.

3 - No caso de bens móveis sujeitos a registo, o profissional deve, pelo período previsto no n.º 1, garantir assistência pós-venda em condições de mercado adequadas.

4 - No momento da celebração do contrato, o profissional deve informar o consumidor da existência e duração da obrigação de disponibilização de peças aplicável e, no caso dos bens móveis sujeitos a registo, da existência e duração do dever de garantia de assistência pós-venda."

Tratando-se de um bem móvel sujeito a registo, como é o caso de um automóvel, verifica-se que o "profissional" tem como dever garantir a assistência em condições de mercado adequadas.

Para efeitos do regime legal a que se alude profissional é "*«Profissional»*, uma pessoa singular ou coletiva, pública ou privada, que atue, inclusivamente através de qualquer outra pessoa em seu nome ou por sua conta, para fins relacionados com a sua atividade comercial, industrial, artesanal ou profissional, no que respeita aos contratos abrangidos pelo presente decreto-lei;" (cfr art.º 2.º al.ª o do Decreto-Lei n.º 84/2021 de 18 outubro).

Assim resulta medianamente claro que a demandada é aqui considerada profissional, visto ser a importadora em território nacional das viaturas da marca ██████████, cabendo-lhe também garantir que os bens que importa e coloca neste mercado usufruem de assistência pós-venda em condições adequadas.

Nos termos do art.º 12.º da Lei n.º 24/96 de 31 de julho (Lei da Defesa do Consumidor) é consignado que:

"Artigo 12.º

Direito à reparação de danos

1 - O consumidor tem direito à indemnização dos danos patrimoniais e não patrimoniais resultantes do fornecimento de bens ou prestações de serviços defeituosos.

2 - O produtor é responsável, independentemente de culpa, pelos danos causados por defeitos de produtos que coloque no mercado, nos termos da lei."

Relativamente à responsabilidade contratual dispõe o art.º 798.º do Código Civil que "O devedor que falta culposamente ao cumprimento da obrigação torna-se responsável pelo prejuízo que causa ao credor", estabelecendo-se assim um princípio geral semelhante ao regime da responsabilidade extracontratual cujos pressupostos são: o facto ilícito, consistente no incumprimento contratual, a culpa, o dano e o nexo de causalidade entre este e a conduta.

Considerando a regra geral consignada no art.º 342.º n.º 1 do Código Civil, o ónus da prova quanto ao incumprimento contratual, como pressuposto do direito de indemnização recai sobre aquele que invoca o direito.

Face à factualidade dada como provada, e no que contende com o pressuposto atinente ao facto ilícito do agente verificou-se provado que a demandada colocou no mercado um modelo de viatura sem que fosse assegurada a conveniente assistência pós-venda, visto não haver garantido que as peças de substituição estivessem disponíveis em condições de mercado adequadas, ou seja dentro de um prazo razoável.

Já no que respeita ao pressuposto do dano não considerou este tribunal os mesmos

como provados, tal como melhor exposto na fundamentação da matéria de facto, ou seja inexistem quaisquer suportes documentais que nos permitissem verificar que, da conduta da demandada, o demandante tivesse incorrido em despesas extra com transportes alternativos ou que o prémio de seguro lhe viesse a ser agravado (ainda que não se considerasse que a ser provado, este agravamento estivesse em relação de causalidade adequada com a conduta da demandada).

Acresce ainda ter resultado provado que ao demandante foi atribuída viatura de substituição pela entidade vendedora da viatura, que se encontra em relação de grupo com a entidade reparadora.

Quanto ao dano da privação de uso invocamos a douta jurisprudência da Relação de Coimbra (cfr Acórdão da Relação de Coimbra, de 6 de março de 2012, proc.º 86/10.0T2SVV.C1, relator Alberto Ruço, disponível em www.dgsi.pt) a qual consigna que *"Para o proprietário ter direito a indemnização pela privação do uso do veículo, nos termos do n.º 1 do artigo 483.º e 562.º e seguinte do Código Civil, não basta a verificação em abstracto da privação, sendo ainda necessário que a privação do veículo cause uma diminuição ao nível da satisfação das necessidades do proprietário consideradas na sua globalidade."*

Ora, havendo sido provado que o demandante usufruiu de viaturas de substituição durante o tempo em que a sua viatura se encontrou imobilizada, e não tendo sido alegados outros prejuízos decorrentes do uso, por exemplo, de uma viatura com diferentes características, não podemos aqui conceder que a parte autora tenha incorrido em qualquer dano efetivamente decorrente da privação de uso do veículo que, por razões externas, se viu acidentado.

Desta forma, não se encontrando reunidos os pressupostos da responsabilidade da demandada pela indemnização de danos, apenas no resta concluir, sem necessidade de maiores argumentos, a improcedência do pedido.

Nos termos do n.º 6 do Regulamento e Tabela de Taxas de Arbitragem anexo ao Regulamento do CICAP a título de taxa de arbitragem é suportada pela parte vencida.

*

5. Dispositivo

Nestes termos, julgo a ação como totalmente improcedente e absolvo a demandada do pedido.

Taxa de arbitragem pela parte vencida (nos termos do n.º 6 do Regulamento e Tabela de Taxas de Arbitragem anexo ao Regulamento do CICAP).

Notifique-se

Matosinhos, 28 de janeiro de 2026

O Juiz-Árbitro,

(Armando Jorge Ferreira de Sousa)

SUMÁRIO:

A demandada é aqui considerada profissional, visto ser a importadora em território nacional das viaturas da marca ████████, cabendo-lhe também garantir que os bens que importa e coloca neste mercado usufruem de assistência pós-venda em condições adequadas.

Relativamente à responsabilidade contratual dispõe o art.º 798.º do Código Civil que “O devedor que falta

culposamente ao cumprimento da obrigação torna-se responsável pelo prejuízo que causa ao credor”, estabelecendo-se assim um princípio geral semelhante ao regime da responsabilidade extracontratual cujos pressupostos são: o facto ilícito, consistente no incumprimento contratual, a culpa, o dano e o nexo de causalidade entre este e a conduta.

Considerando a regra geral consignada no art.º 342.º n.º 1 do Código Civil, o ónus da prova quanto ao incumprimento contratual, como pressuposto do direito de indemnização recai sobre aquele que invoca o direito.

Face à factualidade dada como provada, e no que contende com o pressuposto atinente ao facto ilícito do agente verificou-se provado que a demandada colocou no mercado um modelo de viatura sem que fosse assegurada a conveniente assistência pós-venda, visto não haver garantido que as peças de substituição estivessem disponíveis em condições de mercado adequadas, ou seja dentro de um prazo razoável.

Já no que respeita ao pressuposto do dano não considerou este tribunal os mesmos como provados, tal como melhor exposto na fundamentação da matéria de facto, ou seja inexistem quaisquer suportes documentais que nos permitissem verificar que, da conduta da demandada, o demandante tivesse incorrido em despesas extra com transportes alternativos ou que o prémio de seguro lhe viesse a ser agravado (ainda que não se considerasse que a ser provado, este agravamento estivesse em relação de causalidade adequada com a conduta da demandada).

Acresce ainda ter resultado provado que ao demandante foi atribuída viatura de substituição pela entidade vendedora da viatura, que se encontra em relação de grupo com a entidade reparadora.

Quanto ao dano da privação de uso invocamos a douta jurisprudência da Relação de Coimbra (cfr Acórdão da Relação de Coimbra, de 6 de março de 2012, proc.º 86/10.0T2SVV.C1, relator Alberto Ruço, disponível em www.dgsi.pt) a qual consigna que *“Para o proprietário ter direito a indemnização pela privação do uso do veículo, nos termos do n.º 1 do artigo 483.º e 562.º e seguinte do Código Civil, não basta a verificação em abstracto da privação, sendo ainda necessário que a privação do veículo cause uma diminuição ao nível da satisfação das necessidades do proprietário consideradas na sua globalidade.”*

Ora, havendo sido provado que o demandante usufruiu de viaturas de substituição durante o tempo em que a sua viatura se encontrou imobilizada, e não tendo sido alegados outros prejuízos decorrentes do uso, por exemplo, de uma viatura com diferentes características, não podemos aqui conceder que a parte autora tenha incorrido em qualquer dano efetivamente decorrente da privação de uso do veículo que, por razões externas, se viu acidentado.

Desta forma, não se encontrando reunidos os pressupostos da responsabilidade da demandada pela indemnização de danos, apenas no resta concluir, sem necessidade de maiores argumentos, a improcedência do pedido.