

Sentença

Processo nº 2632/2025

Reclamante: [REDACTED]

Reclamada: [REDACTED]

Sumário

I – A entrega de um bem móvel a um profissional para efeitos de diagnóstico não legitima, por si só, a realização de trabalhos de reparação ou intervenções técnicas extensivas, quando tais atos extravasem o objeto contratual inicialmente acordado.

II – Em contratos de prestação de serviços celebrados com consumidores, o preço constitui elemento essencial do contrato oneroso, impondo-se que qualquer intervenção suscetível de gerar custos relevantes seja precedida de informação clara e completa e de aceitação expressa pelo consumidor.

III – A execução de serviços não solicitados nem autorizados pelo consumidor é juridicamente inexigível, não podendo o prestador exigir o respetivo pagamento, nos termos do artigo 9.º-A da Lei de Defesa do Consumidor.

IV – O ónus da prova quanto à existência de autorização, aceitação do preço e cumprimento do dever de informação recai sobre o prestador do serviço, nos termos do artigo 342.º, n.º 1, do Código Civil.

V – A ausência de orçamento formal ou de acordo quanto ao custo global da prestação impede a constituição de um crédito exigível a favor do prestador de serviços.

VI – O direito de retenção pressupõe a existência de um crédito válido, exigível e conexo com a coisa retida; inexistindo tal crédito, a retenção do bem constitui atuação ilícita.

VII – A disponibilização de prestações acessórias, designadamente bens de substituição, apenas pode gerar obrigação de pagamento quando a sua onerosidade tenha sido previamente comunicada e aceite, em conformidade com os princípios da boa-fé e da transparência contratual.

VIII – A atuação do prestador de serviços em violação dos deveres de informação, transparência e boa-fé objetiva determina a inexigibilidade dos valores reclamados e afasta qualquer pretensão de cobrança fundada em alegada utilidade da prestação.

1. Relatório

1.1 A Reclamante alega que nada deve à Reclamada relativamente à reparação não autorizada da sua viatura; à viatura de substituição agilizada pela Reclamada e à retenção da viatura da Reclamante.

1.2. Frustrou-se a tentativa de conciliação pelo que se passou, de imediato, para o julgamento arbitral.

1.3. A Reclamada alega que a fatura apresentada à Reclamante, *grosso modo*, contém a mão de obra empregue para a descoberta do ruído na viatura da Reclamante e ainda a viatura de substituição cedida pela Reclamada.

2. Objeto do Litígio

O objeto do litígio corporiza-se na seguinte questão: saber se a Reclamante tem direito a que seja declarado que nada deve à Reclamante relativamente à fatura por esta apresentada, doc 5 junto aos autos, e ainda pela retenção da viatura pela Reclamada.

3. Fundamentação

3.1 Dos Factos

1. A Reclamante é proprietária de uma viatura marca [REDACTED] que adquirira em 2024 junto do concessionário oficial [REDACTED], em Aveiro;
2. A Reclamante alegou que em julho de 2025 a sua viatura começou a emitir um ruído metálico sempre que curvava;
3. A Reclamante submetera, nos dias 30 e 31 de julho de 2025, a sua viatura para diagnóstico na [REDACTED], sem ter obtido resolução do problema assinalado;
4. A Reclamante, seguidamente, deixou o seu veículo junto do estabelecimento da Reclamada para diagnóstico a realizar no dia 11 de agosto de 2025;
5. A Reclamada, nessa data, comunicou à Reclamante que o problema estaria na coluna de direção e que iria contactar a marca;
6. A Reclamante fora notificada pela Reclamada, dois dias após aquela data, que a [REDACTED] havia autorizado a substituição da coluna;
7. A Reclamada realizou a referida intervenção em 15 de setembro de 2025;
8. A Reclamante alegou que o ruído na sua viatura não desaparecera após aquela intervenção;

9. A Reclamada, no seguimento desta constatação, informou a Reclamante que a origem do ruído estaria no tablier da viatura, sendo necessário proceder à desmontagem para a realização de diagnóstico, cuja duração se estimaria dentro de 2 a 3 dias;
10. A Reclamante, foi entretanto, alertada para o facto de tal situação poder não estar coberta pela garantia do veículo;
11. A Reclamante disse que solicitara à Reclamada que qualquer intervenção ficasse sujeita à sua aprovação sob apresentação de orçamento;
12. A Reclamante informou que a Reclamada lhe comunicou um valor de 309,00 € caso a reparação não fosse assumida pela marca;
13. A Reclamante contactou a [REDACTED] para indagar sobre a assunção da reparação pela marca, a qual respondeu o seguinte:” *Apenas após conclusão do diagnóstico e verificação da anomalia, será possível confirmar se estará abrangido pela garantia*”;
14. A Reclamante referiu que o diagnóstico ficara agendado para o período de 13 a 15 de outubro de 2025;
15. A Reclamada durante esse período informou a Reclamante que carecia de mais tempo, garantindo que o orçamento previamente acordado se mantinha, doc 1;
16. A Reclamante, referiu, ainda que no dia 16 de outubro de 2025, comunicou à Reclamada que a sua viatura deveria ser-lhe entregue até ao final do dia 17 de outubro de 2025, independentemente da conclusão do diagnóstico, sendo que o seu pedido fora ignorado;
17. A Reclamada disse que a Reclamada lhe disponibilizou uma viatura de cortesia, com indicação que não teria custos associados, podendo ser utilizada até à entrega da viatura;
18. A Reclamante, no dia 20 de outubro recebeu uma fatura emitida pela Reclamada no valor de 3.141.05 €, contemplando, essencialmente, mão-de-

obra de chapeiro e uma verba de 144,50 € relativa à viatura disponibilizada, doc 5;

19. A Reclamante sublinhou que nunca a Reclamada lhe tinha transmitido tal valor e que não dera qualquer aprovação previa, pois nada lhe fora submetido;

20. A Reclamante alegou que a explicação que a Reclamada lhe comunicara fora de que o problema estaria numa pilha que teria entrado na carroçaria inferior, motivo pelo qual a situação não estaria coberta pela garantia;

21. A Reclamada enfatizou o facto de a Reclamada, sem qualquer autorização dela, cliente, efetuara a reparação e pretendia cobrar, pela mesma, um valor diferente do que inicialmente apresentara;

22. A Reclamante, perante os factos, exarou reclamação escrita, tendo efetuado participado às autoridades policiais para identificação do responsável da oficina e relato da situação, docs 3, 4, 5.

23. A Reclamante chamou ainda a atenção para o facto de a viatura ter sido entregue para diagnóstico e não para reparação;

24. A Reclamante alegou, ainda, que não houve apresentação ou aceitação de novo orçamento por parte da Reclamada;

25. A Reclamada alegou que a Reclamante solicitou à Reclamada um diagnóstico da sua viatura;

26. A Reclamada referiu os custos de toda a operação se encontram identificados na fatura, doc a pagina 23 dos presentes autos:

27. A Reclamada esclareceu que o orçamento apresentado no valor de 309,00 € era uma mera estimativa, não sendo um orçamento formal da operação a realizar;

28. A Reclamada disse que face ao problema apresentado na viatura da Reclamante tiveram de realizar um diagnóstico profundo, implicando vários dias de mão-de-obra;

29. A Reclamada referiu que a causa do ruído estava em uma pilha pequena que se encontrava na carroçaria da viatura e que por estar em constante movimento, dificultou a descoberta, doc 2 junto com a contestação;

30. A Reclamada disse que foram necessárias diversas operações de despistagem, utilização de equipamentos especializados, injetores de ar e microfones para este tipo de situações, doc 3;

31. A Reclamada disse, ainda, que somente, após estas operações, foi possível verificar a origem dos ruídos, encontrando-se a pilha, já referida, na carroçaria do veículo, por baixo do banco do condutor;

32. A Reclamada esclareceu que contactou a Reclamante para lhe dar explicação sobre a situação e resolução do problema;

33. A Reclamante informou que a situação estava excluída da garantia, doc a páginas 29 verso dos presentes autos;

34. A Reclamante esclareceu que fora então apresentada a fatura à Reclamante, doc 1 junto com a contestação;

35. A Reclamada disse que a Reclamante recusou-se a assumir o valor do diagnóstico;

36. A Reclamada referiu, ainda, que dada a demora no diagnóstico, fora fornecida à Reclamada uma viatura de substituição e que lhe fora dito que se a garantia não cobrisse os custos da operação teria de suportar os custos da viatura, doc a paginas 34 dos presentes autos;

37. A testemunha da Reclamante, [REDACTED], CEO na área de produção de embalagens, declarou que a Reclamante em conversa reportou-lhe um barulho na sua viatura e que ele resolveu dar uma volta no veículo, tendo verificado que havia um objeto que oscilava consoante o trajeto, referindo que tal objeto rolava, que deveria ser esférico;

38. A testemunha disse ainda que a Reclamante lhe contou que tinha um problema na [REDACTED], ora Reclamada, reportando-lhe o que lhe estava a ser cobrado;

- 39.** A testemunha referiu que normalmente as concessionárias resolvem os problemas com a marca;
- 40.** A testemunha disse que a Reclamante teve um carro de substituição, que teve o mesmo muito pouco tempo, um ou dois dias, sendo-lhe apresentada uma fatura de cerca de 3000,00 Euros;
- 41.** A testemunha declarou que acompanhou a Reclamante à oficina, que a Reclamante fora, na oficina, acompanhada pelo diretor da Reclamada e o chefe de oficina (mecânico), referindo que os bancos foram desmontados, as alcatifas levantadas, e que comunicaram ter encontrado uma pilha no chassi da viatura, não tendo conseguido justificar como chegara tal objeto aquele local;
- 42.** A testemunha referiu que durante a visita, o mecânico estava desconfortável perante o diretor;
- 43.** A testemunha declarou que viu a pilha e que a pilha face à cobertura que possui faz “*ploc ploc*” e não “*plim plim*”, e que este último era o ruído audível na viatura, era um ruído metálico;
- 44.** A testemunha reiterou que o ruído era metálico e que bastava um movimento com uma pequena inclinação para se ouvir o referido ruído;
- 45.** A testemunha referiu que estranha que fosse uma pilha, pois a viatura tinha alcatifa e bancos que abafariam o ruído;
- 46.** A testemunha disse ainda que perguntou ao diretor e ao mecânico da Reclamada por onde tinha entrado a pilha;
- 47.** A testemunha referiu que disseram que tiraram a pilha com recurso a equipamentos, mas que deram respostas evasivas;
- 48.** A testemunha referiu que não sabe se o problema está resolvido, pois a Reclamante ainda não experimentou a viatura;
- 49.** A testemunha esclareceu que no momento em que a Reclamada se recusou a entregar a viatura à Reclamante enviaram emails à Reclamada e a testemunha solicitara ao seu advogado um envio, por uma carta registada, para a Reclamada;

- 50.** A testemunha referiu que a Reclamante não tinha até ao momento da descoberta do objecto uma comunicação oficial da Reclamada, tendo apenas, nessa data, sido enviada uma fatura pro-forma;
- 51.** A testemunha disse ainda que, após o envio da fatura pro-forma, comunicaram à Reclamante que dentro de dois dias a viatura estaria montada;
- 52.** A testemunha disse que quando foram levantar a viatura, o diretor da Reclamada não apareceu, e que, face à impossibilidade de levantar a viatura, a Reclamante exarou reclamação no livro de reclamações da Reclamada;
- 53.** A testemunha declarou que a Reclamante chamou a autoridade policial por causa da retenção da viatura por parte da Reclamada, doc 4;
- 54.** A mandatária da Reclamada perguntou à testemunha da Reclamante qual a profissão, tendo esta respondido que era economista;
- 55.** A mandatária da Reclamada perguntou ainda à testemunha se tinha conhecimentos mecânicos, ao que a testemunha respondeu que não sendo mecânico, tem alguns conhecimento, sendo que também ele gere a frota da empresa em que desempenha funções de CEO;
- 56.** A testemunha, [REDACTED], chefe de oficina da [REDACTED], declarou que a viatura objeto dos presentes autos, fazia um ruído ao curvar, que era de difícil diagnostico, que tiveram de utilizar microfones, sistema de fumo e ar comprimido;
- 57.** A testemunha disse que através destas técnicas foi possível chegarem ao local do chassi onde encontraram a pilha;
- 58.** A testemunha disse que antes destes métodos, fizeram teste de estrada e desmontaram na zona onde ouviram o ruído, o tablier;
- 59.** A testemunha declarou que para descobrirem o objeto do ruído demorariam 2 a 3 dias, mas que, efetivamente, demoraram 5 dias;
- 60.** A testemunha referiu que a pilha deve ter entrado através do travão de mão e que é frequente encontrarem objetos nos chassis;
- 61.** A testemunha declarou que não têm estas pilhas na oficina;

62. A testemunha referiu que o técnico que se ocupou da viatura em causa foi o [REDACTED] e que foi ele que descobriu a pilha, que chamou a testemunha assim que fez a descoberta e gravou um vídeo que enviaram para o assessor de serviço e para o responsável de pós venda;

63. A testemunha disse foi o colega [REDACTED], assessor de serviço, que trocou mensagens com a Reclamante e que é aquele que informa os clientes do estado dos veículos;

64. A testemunha disse que o técnico chegou a estar 8 horas seguidas de volta da viatura da Reclamante;

65. A testemunha disse ainda que foi ele que recebeu a Reclamante na ida à oficina para ver a viatura após a descoberta do objeto e que mostraram a pilha à cliente;

66. A testemunha disse que tiveram instruções superiormente para montar a viatura;

67. A testemunha disse que não comunicou a quantidade de horas de trabalho gastas e o preço global;

68. A testemunha disse que questionaram a marca e que a mesma declarou que a peça encontrada não pertencia à viatura;

69. A testemunha referiu que na primeira ida da viatura à Reclamada já havia ruído na zona do condutor, junto aos pedais;

70. A testemunha referiu que substituíram a coluna de direção, que foi assumida pela marca;

71. A testemunha referiu que o ruído continuou;

72. A testemunha disse que para desmontarem o tablier demoraram um dia, ou seja 8h e que o custo de cada hora ascende a 70 €;

73. Interrogada a testemunha se seria normal desmontarem uma viatura ao ponto a que alegam ter feito na viatura da Reclamante, sem solicitarem autorização, respondeu que acha que foi solicitada;

- 74.** A testemunha da Reclamada, [REDACTED], gestor pós venda, declarou que anteriormente tinham tentado tirar o ruído, sendo que tiveram de realizar um diagnóstico;
- 75.** A testemunha declarou que disseram à Reclamante que iriam avançar com os trabalhos;
- 76.** A mandatária da Reclamada referiu que de uma das mensagens enviadas via WhatsApp e que consta dos autos a doc página 32, diz : *“Temos a viatura desmontada e está extremamente difícil suprir o ruído. Ontem tive as 8h seguidas o meu técnico em trabalho no carro. Peço -lhe compreensão sff”*
- 77.** A mandatária alegou que de tal mensagem extrapola-se o tempo despendido;
- 78.** A testemunha alegou que há uma tabela de preços expostas nas instalações da Reclamada;
- 79.** A testemunha declarou que no momento em que a Reclamante vai à oficina, depois de receber a fatura pro-forma, foi a testemunha que acompanhou a Reclamante, disse ainda que mostrou a pilha e o trabalho efetuado;
- 80.** A testemunha primeiramente disse que não havia fatura pro-forma, tendo depois, confrontado com o documento, aceite a sua existência;
- 81.** A testemunha disse que explicaram, naquele momento, a situação à Reclamante;
- 82.** A testemunha declarou que desconhece o conteúdo da carta enviada por um advogado em nome da Reclamante;
- 83.** A testemunha interrogada sobre o que se passou depois do objeto ser encontrado, declarou que a Reclamada disse que não pagava nada;
- 84.** A testemunha, logo de seguida, declarou que a Reclamante não dissera tal anteriormente;
- 85.** À pergunta se a testemunha sabia se era a primeira vez que um barulho naquela viatura lhe era reportada, disse que a viatura já tinha estado na oficina;

86. A testemunha relativamente ao pagamento da viatura disponibilizada à Reclamante disse que como era de substituição tinha de pagar;

87. A Reclamante esclareceu que a viatura disponibilizada teria de ser entregue quando a sua estivesse pronta, mas que devolveu a viatura quando foi informada que o seu carro estaria pronto;

88. A testemunha disse que pediram ajuda á ■■■ para descobrirem o barulho;

89. A Reclamante esclareceu que a viatura tinha tido um sinistro há um ano, uma batida nas traseiras da viatura, e que, a dada altura, pensaram que o ruído pudesse estar relacionado com o acidente, mas que tal hipótese foi afastada, pois, entretanto, fora descoberta a pilha;

90. Perguntado à testemunha se havia documentos para sustentar as suas declarações sobre as informações prestadas à cliente sobre os trabalhos e custos, disse que não tinham mais documentos para além dos que constam do processo.

3.1.1 Dos Factos Provados

Resultam provados os seguintes factos:

Prova documental: 15, 18, 22, 26, 29, 30, 33, 34, 53.

Prova por declaração: 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 16, 17, 19, 20, 21, 23, 24, 25, 28, 31, 32, 35, 37, 38, 39, 40, 41, 44, 46, 47, 48, 49, 50, 51, 52, 54, 55, 56, 57, 58, 59, 62, 63, 64, 65, 66, 67, 68, 69, 70, 71, 72, 74, 75, 76, 78, 79, 80, 81, 82, 83, 84, 85, 87, 88, 89, 90.

Resultam não provados os seguintes factos:

27, 36, 42, 43, 45, 60, 61, 73, 77, 86.

O tribunal arbitral teve ainda em consideração, para a formação da sua convicção, os factos acessórios discutidos em julgamento.

3.2. Motivação

A convicção do Tribunal Arbitral quanto à matéria de facto resultou da apreciação conjunta, crítica e ponderada de toda a prova produzida em

audiência, designadamente da prova documental junta aos autos e da prova testemunhal.

a) Prova documental

Foram particularmente relevantes para a formação da convicção do Tribunal os documentos juntos aos autos, designadamente a fatura emitida pela Reclamada (doc. 5), a documentação relativa às comunicações entre as partes, a reclamação apresentada pela Reclamante e a participação às autoridades policiais, bem como os documentos juntos com a contestação respeitantes ao diagnóstico efetuado e à exclusão da garantia por parte da marca.

Estes documentos permitiram ao Tribunal dar como assentes, entre outros, os factos respeitantes:

- à emissão da fatura no valor global de € 3.141,05;
- à existência de custos imputados a mão-de-obra e à viatura de substituição;
- à alegação da exclusão da garantia por parte da marca ■■■;
- à retenção da viatura da Reclamante pela Reclamada;
- à inexistência de qualquer documento escrito que consubstanciasse um orçamento formal previamente aceite pela Reclamante.

b) Prova testemunhal

Testemunha ■■■ ■■■ Pinto (indicada pela Reclamante)

O Tribunal atribuiu credibilidade ao depoimento desta testemunha, que se revelou coerente, espontâneo e consistente, não tendo sido detetadas contradições relevantes. Embora não possua formação técnica em mecânica, a testemunha demonstrou conhecimento direto dos factos, por ter acompanhado a Reclamante em diversas diligências e por ter presenciado pessoalmente o estado da viatura e as explicações dadas pela Reclamada.

Foi particularmente relevante o seu depoimento quanto:

- à natureza metálica do ruído percecionado;
- às dúvidas quanto à compatibilidade entre o ruído descrito e a explicação apresentada pela Reclamada quanto à existência de uma pilha no chassis;

- à ausência de explicações claras sobre a forma como o objeto teria entrado na viatura;
- à inexistência de comunicação prévia clara quanto ao valor global dos trabalhos realizados;
- à recusa da Reclamada em entregar a viatura sem o pagamento do valor faturado.

O Tribunal considerou ainda relevante o facto de a testemunha ter relatado o desconforto do mecânico da Reclamada durante a visita à oficina, bem como a postura evasiva dos responsáveis da Reclamada perante as questões colocadas, o que contribuiu para reforçar a convicção de que a informação prestada à Reclamante não foi clara nem completa.

Testemunha [REDACTED] (chefe de oficina da Reclamada)

O depoimento desta testemunha foi considerado parcialmente credível, sobretudo no que respeita à descrição técnica dos métodos utilizados para a tentativa de diagnóstico do ruído (utilização de microfones, ar comprimido, desmontagem de componentes, testes de estrada).

Todavia, o Tribunal valorou com reservas as suas declarações quanto à alegada autorização da Reclamante para a realização dos trabalhos, uma vez que:

- a testemunha admitiu não ter comunicado diretamente à Reclamante o número de horas despendidas nem o preço global da intervenção;
- não foi apresentado qualquer documento escrito que comprovasse a prestação de consentimento informado por parte da Reclamante;
- a própria testemunha revelou incerteza quanto às comunicações feitas à cliente, remetendo tal função para outro colaborador.

Acresce que a testemunha admitiu que o diagnóstico demorou mais tempo do que o inicialmente previsto, o que reforça a inexistência de um acordo claro quanto à extensão temporal e económica dos trabalhos.

Testemunha [REDACTED] (gestor de pós-venda da Reclamada)

O depoimento desta testemunha revelou inconsistências, nomeadamente quanto à existência da fatura pro-forma, inicialmente negada e posteriormente admitida após confrontação com o documento junto aos autos.

O Tribunal considerou ainda relevante o facto de esta testemunha não ter conseguido indicar qualquer documento que comprovasse:

- a comunicação prévia à Reclamante do valor total da intervenção;
- a aceitação expressa, por parte desta, dos custos associados ao diagnóstico aprofundado e à viatura de substituição.

Tal ausência documental foi determinante para a convicção do Tribunal quanto à falta de consentimento válido da Reclamante.

c) Factos provados

Assim, da conjugação da prova documental e testemunhal, resultaram provados os factos constantes do elenco supra identificado, designadamente aqueles que demonstram que:

- a viatura foi entregue à Reclamada para diagnóstico e não para reparação;
- a Reclamante condicionou qualquer intervenção à prévia apresentação e aceitação de orçamento;
- o valor inicialmente indicado de € 309,00 foi apresentado como uma estimativa;
- a Reclamante não aprovou previamente o valor global posteriormente faturado;
- a Reclamada procedeu à realização de trabalhos extensos e à emissão de fatura sem autorização expressa;
- a viatura foi retida pela Reclamada até ao pagamento do valor exigido.

d) Factos não provados

Por outro lado, não resultaram provados os factos indicados como não provados, designadamente aqueles respeitantes:

- à existência de uma autorização válida da Reclamante para a realização dos trabalhos nos moldes e valores faturados;
- à comunicação clara e inequívoca de que a viatura de substituição teria custos para a Reclamante;
- à normalidade da realização de uma intervenção de tal dimensão sem aprovação do cliente;
- à certeza quanto à origem e modo de introdução da pilha no interior do chassis;
- à demonstração de que o ruído percecionado correspondia inequivocamente ao objeto encontrado.

A ausência de prova documental, aliada às contradições e hesitações reveladas pelas testemunhas da Reclamada, impediu o Tribunal de dar tais factos como assentes.

e) Factos acessórios

O Tribunal teve ainda em consideração os factos acessórios discutidos em audiência, na medida em que contribuíram para contextualizar o comportamento das partes e aferir da credibilidade global dos depoimentos, sem, contudo, assumirem autonomia decisória.

3. Do Direito

Enquadramento jurídico da relação entre as partes

A relação jurídica estabelecida entre Reclamante e Reclamada consubstancia um contrato de prestação de serviços, nos termos do disposto no artigo 1154.º do Código Civil, tendo por objeto a realização de um diagnóstico técnico a uma viatura automóvel.

Atendendo à qualidade da Reclamante como consumidora e da Reclamada como profissional que exerce atividade económica com carácter habitual, é aplicável o regime jurídico da defesa do consumidor, previsto na Lei n.º 24/96, de 31 de julho, bem como o regime das cláusulas contratuais gerais, constante do Decreto-Lei n.º 446/85, de 25 de outubro, sempre que aplicável.

Resulta ainda aplicável o princípio geral da boa-fé objetiva, consagrado no artigo 762.º, n.º 2, do Código Civil, que deve presidir tanto à formação como à execução do contrato.

Delimitação do objeto contratual: diagnóstico versus reparação

Resultou provado que a viatura da Reclamante foi entregue à Reclamada exclusivamente para efeitos de diagnóstico, tendo a própria Reclamante condicionado qualquer intervenção subsequente à prévia apresentação e aceitação de orçamento.

Nos termos do artigo 405.º do Código Civil, o conteúdo do contrato é delimitado pela vontade das partes. Não tendo sido celebrado qualquer acordo expresso ou tácito para a realização de reparações, não pode a Reclamada alargar unilateralmente o objeto contratual inicialmente acordado.

A realização de trabalhos extensos de desmontagem e investigação técnica profunda, para além do diagnóstico inicialmente solicitado, carecia de autorização expressa da Reclamante, sobretudo quando tais trabalhos implicariam custos elevados e não previsíveis.

Neste contexto, a mera indicação de um valor estimado de € 309,00, expressamente reconhecido como não vinculativo pela própria Reclamada, não pode ser qualificada como orçamento, nem legitima a cobrança posterior de um valor substancialmente superior.

Violação do dever de informação e de transparência

Nos termos do artigo 8.º da Lei de Defesa do Consumidor, o fornecedor de bens ou prestador de serviços está obrigado a prestar ao consumidor informação clara, objetiva, verdadeira e adequada, designadamente quanto ao preço dos serviços.

Por seu turno, o artigo 9.º do Decreto-Lei n.º 446/85 impõe que as cláusulas e condições contratuais sejam comunicadas de modo claro e compreensível, recaindo sobre o profissional o ónus da prova da comunicação adequada.

No caso concreto, resultou provado que:

- não foi apresentado qualquer orçamento formal;

- não foi comunicado à Reclamante o valor global dos trabalhos realizados;
- não foi informado o número de horas despendidas nem o custo final previsível;
- a viatura de substituição foi disponibilizada como cortesia, sem comunicação clara de que teria custos associados.

A Reclamada não logrou demonstrar que cumpriu os seus deveres de informação, sendo que, nos termos do artigo 342.º, n.º 1, do Código Civil, o ónus da prova dos factos constitutivos do seu direito — designadamente da existência de autorização e aceitação dos custos — lhe competia.

Inexistência de consentimento válido para a realização dos trabalhos

O consentimento do consumidor, para ser juridicamente relevante, deve ser livre, esclarecido e informado.

No caso *sub judice*, não se demonstrou que a Reclamante tenha autorizado:

- a realização de trabalhos de desmontagem extensiva;
- a afetação de dezenas de horas de mão-de-obra;
- a imputação de custos superiores a € 3.000,00;
- a cobrança da viatura de substituição.

O consentimento do consumidor constitui pressuposto essencial da validade da obrigação de pagamento, devendo ser prévio, esclarecido e informado, nos termos gerais do direito civil e da legislação especial de defesa do consumidor.

Nos termos do artigo 405.º do Código Civil, o conteúdo obrigacional do contrato é delimitado pela vontade das partes, não sendo lícito ao prestador de serviços alargar unilateralmente o objeto contratual, sobretudo quando tal alargamento implica custos relevantes.

Acresce que o artigo 9.º-A da Lei n.º 24/96, de 31 de julho (Lei de Defesa do Consumidor) consubstancia que o consumidor não fica obrigado ao pagamento de bens ou serviços que não tenha solicitado.

Este normativo consagra, de forma clara e direta, a proibição legal da cobrança de prestações não solicitadas, independentemente da sua eventual utilidade ou necessidade técnica.

Por sua vez, o artigo 8.º da mesma Lei impõe ao prestador de serviços o dever de prestar informação clara e completa sobre o preço e as condições da prestação, recaindo sobre este o ónus da prova do cumprimento desse dever.

No caso concreto, não se demonstrou que a Reclamante tenha autorizado:

- a realização de trabalhos de desmontagem “extensiva”;
- a afetação de um número indeterminado de horas de mão-de-obra;
- a imputação de um custo global significativamente superior ao valor inicialmente indicado como mera estimativa;
- a cobrança da viatura de substituição.

A ausência de orçamento formal e de aceitação expressa inviabiliza juridicamente a exigência do pagamento, porquanto não pode haver obrigação sem acordo quanto ao seu objeto essencial — o preço.

Tal entendimento encontra suporte direto no artigo 762.º, n.º 2, do Código Civil, que impõe às partes o dever de agir segundo a boa-fé, princípio incompatível com a imposição unilateral de encargos económicos relevantes ao consumidor.

Assim, a atuação da Reclamada configura uma prestação não solicitada, proibida pelo artigo 9.º-A da Lei de Defesa do Consumidor, não podendo o consumidor ser obrigado ao pagamento de serviços que não solicitou nem autorizou.

Enriquecimento sem causa e gestão de negócios

Poderia a Reclamada sustentar que os trabalhos realizados configuram uma situação de gestão de negócios (artigos 464.º e ss. do Código Civil) ou que o não pagamento consubstanciaria enriquecimento sem causa (artigo 473.º do Código Civil).

Todavia, tal argumento não procede.

A gestão de negócios pressupõe a inexistência de relação contratual prévia ou, pelo menos, a atuação no interesse exclusivo do dono do negócio, o que não se verifica quando:

- existe um contrato de prestação de serviços delimitado;
- o gestor atua sem autorização e contra instruções expressas do interessado;
- a atuação visa a obtenção de remuneração própria.

Quanto ao enriquecimento sem causa, não se demonstrou qualquer enriquecimento da Reclamante, desde logo porque:

- não ficou provado que o ruído tenha sido definitivamente eliminado;
- a Reclamante não utilizou nem beneficiou economicamente da intervenção;
- a prestação foi imposta unilateralmente.

Ilícitude da retenção da viatura

A retenção da viatura da Reclamante pela Reclamada carece de fundamento legal.

O direito de retenção, previsto no artigo 754.º do Código Civil, exige que:

- o crédito seja exigível;
- exista uma conexão entre o crédito e a coisa retida;
- o crédito seja legítimo.

No caso concreto, inexistindo crédito válido, por ausência de autorização e de aceitação dos custos, inexistente fundamento para o exercício do direito de retenção.

A recusa de entrega da viatura configura, assim, uma atuação ilícita, violadora do direito de propriedade da Reclamante (artigo 1305.º do Código Civil) e contrária ao princípio da boa-fé.

Da viatura de substituição

A disponibilização de uma viatura de substituição constitui uma prestação autónoma relativamente ao diagnóstico solicitado, implicando, quando onerosa, a formação de um acordo específico quanto ao respetivo custo.

Nos termos do artigo 405.º do Código Civil, o contrato apenas vincula as partes nos exatos termos em que a sua vontade foi formada, sendo o preço um elemento essencial do contrato oneroso.

Resultou provado que a viatura de substituição foi disponibilizada à Reclamante como viatura de cortesia, não tendo sido demonstrado que lhe tenha sido comunicado, de forma clara e inequívoca, que tal utilização implicaria custos, nem qual o respetivo valor diário ou global.

Nos termos do artigo 8.º da Lei n.º 24/96, de 31 de julho, o fornecedor de serviços encontra-se obrigado a prestar ao consumidor informação clara, verdadeira e adequada, designadamente quanto ao preço e às condições da prestação.

Não tendo a Reclamada logrado provar que informou previamente a Reclamante da onerosidade da viatura de substituição, nem que esta aceitou tal encargo, inexistente base legal para exigir o pagamento do valor faturado a esse título, recaindo sobre a Reclamada o ónus da prova, nos termos do artigo 342.º, n.º 1, do Código Civil.

Acresce que a imputação de custos não previamente acordados viola o princípio da boa-fé objetiva, consagrado no artigo 762.º, n.º 2, do Código Civil, sendo inexigível ao consumidor o pagamento de um serviço cuja onerosidade não lhe foi comunicada nem aceite.

Conclusão jurídica

Face ao exposto, conclui o Tribunal Arbitral que:

- A fatura emitida pela Reclamada carece de fundamento legal, por se reportar a trabalhos não solicitados nem autorizados;
- A Reclamante não se encontra obrigada ao pagamento de qualquer quantia à Reclamada;
- A retenção da viatura foi ilícita;

- A atuação da Reclamada violou os deveres legais de informação, transparência e boa-fé;

4. Decisão

Em face da matéria de facto provada e não provada, bem como da fundamentação jurídica expendida, o Tribunal Arbitral decide:

a) Julgar a reclamação procedente

E, em consequência,

b) Declarar que a Reclamante nada deve à Reclamada relativamente à fatura emitida no valor global de € 3.141,05 (três mil cento e quarenta e um euros e cinco cêntimos), por inexistência de fundamento legal para a cobrança dos valores nela constantes, designadamente os respeitantes a mão-de-obra de diagnóstico e à viatura de substituição;

c) Declarar que os trabalhos efetuados pela Reclamada foram realizados sem autorização válida e esclarecida da Reclamante, extravasando o objeto contratual inicialmente acordado, que se circunscrevia à realização de diagnóstico;

d) Declarar que a Reclamante não se encontra obrigada ao pagamento de quaisquer quantias a título de serviços não solicitados nem previamente aceites, nos termos do artigo 9.º-A da Lei n.º 24/96, de 31 de julho, e dos princípios gerais do direito civil;

e) Declarar a ilicitude da retenção da viatura da Reclamante por parte da Reclamada, por inexistência de crédito exigível que legitimasse o exercício de qualquer direito de retenção, nos termos do artigo 754.º do Código Civil;

f) Reconhecer que a atuação da Reclamada violou os deveres legais de informação, transparência e boa-fé, previstos nos artigos 8.º da Lei de Defesa do Consumidor e 762.º, n.º 2, do Código Civil;

g) Determinar que a Reclamada proceda à imediata entrega da viatura à Reclamante, caso tal ainda não tenha ocorrido, sem exigência de qualquer pagamento;

h) Absolver a Reclamante de qualquer responsabilidade pelo pagamento da utilização da viatura de substituição, por inexistência de acordo quanto à sua onerosidade.

As taxas de arbitragem são suportadas pela Reclamada, atento o decaimento integral, nos termos do regulamento aplicável.

Notifique-se.

Porto, 25.01.26

A juiz árbitro,

Mania pã Mimoso