

**SENTENÇA n.º \_\_\_\_\_**

**Processo n.º 2669/2025**

**SUMÁRIO:**

I - Por força do art. 4.º, n.º 1, da Lei de Defesa do Consumidor, o consumidor tem direito à qualidade dos bens e serviços.

II - Nos termos da lei das garantias – DL 84/2021 – o consumidor pode exigir do vendedor alguns direitos, mas apenas em caso de falta de conformidade comprovada, que se presume apenas nos primeiros 24 meses da compra.

III – Após o período de dois anos cabe a prova da falta de conformidade ao consumidor, e vendedor após essa data não tem qualquer ónus.

1. Identificação das partes

Reclamante: [REDACTED]

Reclamadas: [REDACTED]

Reclamada 2 [REDACTED]

2. Preâmbulo/ Da Arbitragem

O Centro é uma associação privada sem fins lucrativos autorizada pelo Membro do Governo responsável pela área da Justiça para poder desenvolver a sua atividade e encontra-se inscrito junto da Direção-Geral do Consumidor como entidade de resolução alternativa de litígios, nos termos dos artigos 5.º e 16.º da Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro, que transpôs a Diretiva 2013/11/UE do Parlamento Europeu e do Conselho sobre a RAL, que estabelece o enquadramento jurídico dos mecanismos de resolução extrajudicial de litígios de consumo.

Nos termos do Regulamento do CICAP foi indicado a juiz árbitro aqui signatária, para a constituição do tribunal arbitral, e marcada tentativa de conciliação e julgamento arbitral para o dia 11 de fevereiro de 2026, nas instalações no Porto, que se fixa como lugar da arbitragem.

### 3. Do objeto do litígio

O objeto do litígio, é fixado de acordo com o pedido que o tribunal arbitral recebe do reclamante aquando da apresentação do mesmo.

Neste caso centra-se na discussão de petição contra o vendedor e o importador (em regime de responsabilidade solidária), para a reposição da conformidade de bem adquirido, face à recusa dos mesmos de ativação da garantia legal.

Alega o reclamante na sua petição, (que pode ser consultada na íntegra nos autos), que a falta de conformidade do bem consiste na degradação física e irreversível por infiltração de humidade, do painel de instrumentos TFT, componente eletrónico selado, manifestada no terceiro ano da garantia. Anomalia de natureza latente, e no seu entender consistente com um defeito de fabrico que se manifestou de forma progressiva com o uso normal, comprometendo a legibilidade e segurança do veículo

Realiza assim o seu pedido, depois de ter ido a uma oficina oficial da marca, e a 05.11.2025 ter sido ali observada e confirmada a anomalia.

O importador recusou a cobertura, e depois a oficina recusou realizar relatório, tendo obtido um relatório independente que confirma que o dano é irreversível, de origem interna e decorrente de vício de fabrico, não existindo qualquer sinal visível de mau uso ou impacto externo.

Há nos autos um orçamento no valor de €445.88, mais o valor do custo da avaliação técnica, no valor de €150, que o reclamante requer a somar ao pagamento do valor de €250 a título de indemnização por danos não patrimoniais sofridos pelo reclamante, decorrentes da violação dos seus direitos legalmente reconhecidos em matéria de garantia, do desperdício de tempo relevante e útil e da frustração e ansiedade geradas pela persistente recusa de reposição de conformidade.

\*\*\*

As Reclamadas apenas apresentaram contestação oral, em sede de audiência onde estiveram ou se fizeram representar.

Sumariamente foi alegado a ausência de notificação ao vendedor em sede de garantia, desconhecendo formalmente o vendedor – Reclamada 1 – o sucedido até este processo.

O importador – Reclamada 2 - teve conhecimento do caso pela oficina onde a viatura esteve, e que seguiu o procedimento comercial comum de solicitar a ativação da garantia com base no que estava a ocorrer, mas a situação avaliada foi considerada fora de responsabilidade legal do importador, conforme resposta também constante nos autos.

#### 4. Do valor da causa

Nos termos do art. 6.º do Regulamento do CICAP, o valor da causa corresponde ao valor atribuído ao pedido formulado pelo reclamante, não podendo o valor ser superior a €30000 em sede de conflitos de consumo.

Face ao apresentado em sede de audiência e documentação junta nos autos, fixa-se o valor da presente causa na quantia de **€845.88** (oitocentos e quarente e cinco euros e oitenta e oito cêntimos).

#### 5. Da tentativa de conciliação e do julgamento arbitral

Na data e hora designada para a audiência, verificou-se estar presente o Reclamante, as Reclamadas, e testemunha, conforme ata da sessão realizada.

Nos termos do Regulamento deu-se lugar ao andamento da audiência, lograda a hipótese de acordo entre as partes, foram ouvidos os presentes.

Finda a produção de prova, e concluídas as alegações finais, foi encerrada a audiência de discussão e julgamento, tendo sido informados que posteriormente seriam notificados da Sentença.

6. Do Saneador

Este tribunal arbitral é competente considerando a vontade manifestada pelo Reclamante consumidor, a natureza do litígio e a sujeição deste ao regime da arbitragem necessária (art. 15º da citada lei, alterada pelo art. 2º, da Lei n.º 6/2011, de 10.03).

O processo é assim o próprio e as partes legítimas e capazes. Não há assim exceções ou outras questões prévias de que cumpra preliminarmente conhecer.

Passa-se assim à apreciação e decisão do mérito da causa.

7. Da Fundamentação:

7.1. Dos fundamentos de facto tidos como provados com relevância para a decisão:

a. O reclamante fez a compra de um motociclo a 07.11.2022, à Reclamada 1.

b. A 05.11.2025 o veículo que se encontrava em oficina terceira aos autos - ██████████ - foi diagnosticado e contactada a Reclamada 2, como importador, para ativação da garantia legal,

c. Havendo queixa de um problema de avaria/infiltração em equipamento painel de instrumentos, que deveria ser estanque e apresenta humidade e condensação.

d. A 07.11.2025 a oficina recebe uma resposta negativa do importador, não aceitando a reparação ao abrigo da garantia.

e. A 11.11.2025 foi preenchido o livro de reclamações do importador Reclamada 2;

- f. A 13.11.2025 foi remetida carta a reclamar do diferendo/anomalia contra o vendedor – reclamada 1.
- g. A garantia legal findou a 06.11.2025.
- h. Durante os primeiros 24 meses nenhuma anomalia foi reportada quanto a este painel de instrumentos aqui em discussão.
- i. Com data de 18.11.2025 existe nos autos uma fatura para a substituição do painel reclamado, no valor de €445.88;
- j. Há nos autos relatório técnico de entidade terceira - engenheiro mecânico – com data de 08.01.2026,
- k. Onde refere que o bem tem de ser substituído integralmente por ter um dano irreversível.
- l. Mas este relatório não alude nem comprova que nos primeiros 24 meses houve anomalia presumível com a data da entrega,
- m. Ou que esta agora manifestada a 05.11.2025 possa ser resultado exclusivo de um defeito de fabrico.
- n. O Reclamante não notificou formalmente o vendedor durante a garantia legal do bem.
- o. Apenas uma oficina terceira aos autos, fez internamente uma comunicação ao importador,
- p. O que não tem valor de comunicação formal de anomalia tempestivamente.

## 7.2. Dos factos não provados com relevância para a decisão:

- a. Que as Reclamadas tenham violado qualquer normativo legal;
- b. Que o bem tinha na data da apresentação para abertura de reparação a 05.11.2025 uma falta de conformidade imputável ao vendedor, ou ao importador nos termos da lei.

c. Que estejam cumpridos os pressupostos da responsabilidade civil, que obriguem ao pagamento de uma indemnização por danos não patrimoniais.

### 7.3. Da motivação

Os factos provados e não provados são motivados pela convicção que este tribunal alicerça nas provas ou ausência delas, apresentadas por ambas as partes no processo.

Concretamente tiveram por base os depoimentos das partes, e a documentação entregue, conjugadas com os conhecimentos da situação objeto do litígio, de modo a convencer o Tribunal da causa.

A análise da prova produzida junto do Tribunal foi realizada pelo mesmo à luz das regras da repartição do ónus da prova, recorrendo a juízos de normalidade e de experiência. Nos termos das regras gerais do ónus da prova, determina o artigo 342.º, n.º 1 do CC, como princípio geral relativo à produção de prova, que “[à]quele que invocar um direito cabe fazer a prova dos factos constitutivos do direito alegado”.

Pelo exposto, assim fundou o Tribunal a sua convicção quanto à matéria considerada como provada e não provada.

### 8. Do Direito

Entre o Reclamante e a Reclamada 1, foi celebrado um contrato de compra e venda de uma moto melhor identificada nos autos a 07.11.2022.

Da matéria factual dada como provada entre o reclamante e a reclamada podemos considerar ter sido realizado um contrato de compra e venda – conforme art. 874.º CC, pelo qual se transmite a propriedade de um bem ou direito, mediante um preço.

Acrescente-se que sendo fonte de uma relação jurídica de consumo, sujeita nos termos gerais às regras da Lei n.º 24/96 de 31 julho, enquanto lei de defesa do consumidor, entendendo-se estar perante uma situação em que um consumidor obtém do profissional um produto ou serviço que visa satisfazer uma necessidade pessoal ou não profissional.

Trata-se ainda de um contrato consensual por não existir uma norma que imponha forma especial para a sua celebração, nomeadamente que o tivesse de ser por forma escrita, e a validade das declarações negociais dos contraentes, que dependem apenas de mero consenso, conforme art. 219.º CC.

Em bom rigor, há que sublinhar que o tribunal irá debruçar-se sobre a questão legal que o caso denunciado assente, com base nos factos dados como provados, e a prova legal que foi feita nos autos.

Legalmente a garantia de uma compra e venda assenta na conformidade dos bens que sejam fornecidos em relação ao contrato de onde emerge a discussão em apreço nos autos, para a obrigação que o vendedor passa a ter junto do consumidor.

Também é parte dos autos o importador do bem, que responde perante o consumidor sobre falta de conformidade que seja tempestivamente notificada /comunicada pelo mesmo, dentro do prazo legal, quanto a reparação ou substituição do bem, aqui na pessoa da Reclamada 2.

Contudo sempre se diga que ainda na garantia legal e até 06.11.2025 o reclamante não fez prova de ter notificado formalmente o vendedor nem o importador, o que lhe competia fazer e provar.

O importador teve conhecimento do caso por entidade terceira - uma oficina - havendo nos autos prova de preenchimento de livro de reclamações com data de 11.11.2025 junto deste, e carta registada enviada ao vendedor com data de 13.11.2025, quando a garantia legal terminara a 06.11.2025.

Ainda assim e dito isto, desde logo importa sublinhar que se está perante um conflito de consumo uma vez que a reclamada vendedora é uma sociedade comercial e o reclamante comprou o bem para uma utilização não profissional, estamos assim perante um contrato de compra e venda, regulado pela lei das garantias, DL 84/2021, de 18 de outubro.

Para os devidos efeitos, o diploma determina nas suas definições que veio reforçar os direitos dos consumidores na compra e venda de bens de consumo, de acordo com o art. 1º, n.º1, al. a).

De acordo com o diploma supramencionado são aplicáveis as regras do mesmo aos contratos de compra e venda celebrados entre consumidores e profissionais, incluindo os contratos celebrados para o fornecimento de bens a fabricar ou produzir, nos termos do art. 3º, n.º 1, al.a).

Sendo que todas as informações devem ser prestadas ao consumidor de forma clara e compreensível por meio adequado, e com respeito pelo princípio da boa-fé, e da lealdade nas transações comerciais, atendendo ao previsto entre outros na lei de defesa do consumidor, Lei n.º 24/96.

O diploma alusivo à garantia legal trouxe assim uma série de direitos para os consumidores, mas também de obrigações para os consumidores visados nestas relações, e que cumprirá apreciar se foram cumpridas pelo Reclamante.

Desde logo o vendedor/prestador responde pela conformidade dos bens, devendo o profissional entregar ao consumidor bens que cumpram os requisitos constantes nos art.ºs 6º a 9º, sem prejuízo do disposto no artigo 10º.

Ora precisamente pelo art.º 7º são definidos requisitos objetivos dos bens vendidos, devendo nos termos do n.º 1, al. a): *“ser adequados ao uso a que os bens da mesma natureza se destinam”*; é ainda determinado na al. d) que os bens devem: *“corresponder e possuir as qualidades e outras características (...) habituais e expectáveis nos bens do mesmo tipo, considerando a sua natureza (...)”*.

Atendendo ao n.º 3 do mesmo artigo, o legislador vem salvaguardar que não se verifica falta de conformidade quando no momento da celebração do

contrato o consumidor tenha sido devidamente informado sobre o bem e as suas características.

A somar a tal, verifica-se tratar-se de uma aquisição de 07.11.2022, e não haver registo de queixa formal com outra data que não já a 13.11.2025, tendo assim de frisar que existem determinações e regras específicas para o tratamento de garantia legal dos bens e serviços em garantia, mas que se manifestem após os 24 meses da aquisição como entende o tribunal ser aqui o caso.

Deste modo quando o reclamante reclama e pede uma intervenção através de uma oficina, entidade terceira, que se manifesta a 05.11.2025 perante o importador, já estava fora do prazo supra frisado.

Sendo que nos termos da lei após os 24 meses da compra, o ónus do vendedor e do produtor alteram-se quanto à prova.

Sublinhe-se que conforme previsto na lei das garantias, quanto às responsabilidades que podem ser assacadas ao vendedor/prestador.

Assim alude o art. 12.º do diploma já mencionado:

*Artigo 12.º*

*Responsabilidade do profissional em caso de falta de conformidade*

*1 - O profissional é responsável por qualquer falta de conformidade que se manifeste no prazo de três anos a contar da entrega do bem.*

*(...)*

*4 - O prazo referido no n.º 1 suspende-se desde o momento da comunicação da falta de conformidade até à reposição da conformidade pelo profissional, devendo o consumidor, para o efeito, colocar os bens à disposição do profissional sem demora injustificada.*

*5 - A comunicação da falta de conformidade pelo consumidor deve ser efetuada, designadamente, por carta, correio eletrónico, ou por qualquer outro meio suscetível de prova, nos termos gerais.»*

Nos autos há a prova de reclamação feita no Livro de reclamações, ao importador, e de carta registada ao vendedor, mas ambas as solicitações

ocorreram após o término da garantia legal, e estando já o bem no seu terceiro ano de aquisição, a 11.11.2025 e 13.11.2025 respetivamente.

Acrescente-se que quanto à responsabilidade do produtor o regime legal do DL n.º 84/2021 alude que:

*« 1 - Sem prejuízo dos direitos que lhe assistem perante o profissional, o consumidor que tenha adquirido um bem, conteúdo ou serviço digital que apresente uma falta de conformidade pode optar por exigir do produtor a sua reparação ou substituição, salvo se tal se manifestar impossível ou desproporcionado, tendo em conta o valor que o bem, conteúdo ou serviço digital teria se não existisse falta de conformidade, a importância desta e a possibilidade de a solução alternativa ser concretizada sem grave inconveniente para o consumidor.*

*2 - O produtor pode opor-se ao exercício dos direitos pelo consumidor caso:*

- a) A não conformidade resulte exclusivamente de declarações do profissional sobre o bem, conteúdo e serviço digital e sua utilização, ou de má utilização;*
- b) Não tenha colocado o bem, conteúdo ou serviço digital em circulação;*
- c) Possa considerar-se, tendo em conta as circunstâncias, que a não conformidade não existia quando colocou o bem, conteúdo ou serviço digital no mercado; (...)»*

Ora o produtor, em sede de audiência conforme alegou e já havia respondido ao reclamante através da oficina terceira que os contactou, entende e prova que na data que o bem foi entregue e colocado no mercado – junto deste consumidor a 07.11.2025, o bem não poderia ter o painel de instrumentos com humidade ou condensação, e que a viatura circulou 3 anos sem manifestar qualquer anomalia, a qual só veio a ser reportada formalmente pelo consumidor após o término do prazo legal, mas mesmo pela oficina os dados nos autos provam um email de 05.11.2025, sempre já no decurso do terceiro ano de utilização.

Ainda que mesmo em relatório se comprove que há um dano irreversível, não há prova cabal nos autos a este tribunal de que o bem foi

entregue pelo produtor no mercado com aquela anomalia, comprovando-se o contrário que o bem foi usado, fez manutenções, e que este problema decorre precisamente de ser usado, sem que se possa imputar culpa ou ilícito à reclamada 2 - importador, ainda que provavelmente nunca se saiba a origem em concreto deste problema.

Termos em que quanto à Reclamada 2 deve sem dúvida decair o peticionado.

Prossegue a nossa análise quanto ao vendedor, uma vez que quanto à garantia legal, e como acima frisado, o artigo 12.º, n.º 1 estabelece que o profissional é responsável por qualquer falta de conformidade que se manifeste no prazo de três anos a contar da entrega do bem.

Contudo e para que essa responsabilidade lhe possa ser imputada, após os 24 meses, o legislador retirou a presunção que decorre nesses primeiros meses, e com relevância para esta decisão.

Desta feita não podemos olvidar o preceituado no artigo 13.º do regime, que se ocupa da distribuição do ónus da prova e acaba por mudar o rumo da resposta a dar a esta situação uma vez que não foi feita prova em contrário pelo autor da ação.

O artigo refere que: « *Artigo 13.º - Ónus da prova*

*1 - A falta de conformidade que se manifeste num prazo de dois anos a contar da data de entrega do bem presume-se existente à data da entrega do bem, salvo quando tal for incompatível com a natureza dos bens ou com as características da falta de conformidade.*

*2 - O disposto no número anterior é aplicável aos bens com elementos digitais de ato único de fornecimento de conteúdo ou serviço digital.*

*3 - Nos casos em que as partes tenham reduzido por acordo o prazo de garantia de bens móveis usados nos termos do n.º 3 do artigo anterior, o prazo previsto no n.º 1 é de um ano.*

*4 - Decorrido o prazo previsto no n.º 1, cabe ao consumidor a prova de que a falta de conformidade existia à data da entrega do bem.*»

Ou seja, nos 36 meses de garantia legal há em si dois regimes diferentes: os primeiros 24 meses onde a presunção de falta de conformidade recai ao vendedor; e os últimos 12 meses, em que só há direitos para o consumidor se este provar que o bem tem um defeito/falta de conformidade que seja imputável ao vendedor, e que se existia na data da entrega.

O que não foi feito neste caso, nem vemos como pudesse ser feito, pois o bem esteve na posse do reclamante, a ser usado pelo mesmo em condições que o tribunal e a parte reclamada 1 desconhece, mesmo que tenha tido as revisões, mas sem qualquer registo formal de queixa escrita nos primeiros 24 meses quanto a qualquer anomalia de funcionamento neste painel de instrumentos ou componente.

Não podendo este tribunal opinar sobre a forma de uso de um bem, (a que a lei é relativamente indiferente), o regime legal determina após os 24 meses da venda que o ónus da prova do defeito ou falta de conformidade alegado, cabe ao consumidor.

Não havendo por isso nenhuma prática ilegal ou irregular na recusa da reclamada 1 quanto ao sucedido.

Caberia, pois, ao reclamante munir-se de prova técnica – se a mesma fosse possível – que de forma cabal esclarecesse o tribunal de que o problema reportado a 13.11.2025 era imputável ao vendedor, o que nem um relatório com data de 08.01.2026 pode fazer, pois àquela data quer da notificação, como da observação técnica não só a garantia legal já terminara, como de todo comprova que o bem lhe foi entregue com aquela anomalia.

Sendo que acima de tudo tem de ser tida como intempestiva a notificação realizada ao vendedor, uma vez que a garantia legal terminara a 06.11.2025.

Com efeito, ao abrigo do artigo 13.º, n.º 1, a falta de conformidade que se manifeste num prazo de dois anos a contar da data de entrega do bem presume-se existente à data da entrega do bem, salvo quando tal for incompatível com a natureza dos bens ou com as características da falta de conformidade.

Tal como neste caso, o bem não foi entregue com danos, e não podemos concluir que o reclamado resulte do fabrico/produção, tendo sido utilizado ou esteve ao dispor do reclamante em condições que o tribunal e a reclamada desconhecem, nem podem conhecer como já supra frisámos.

Nos termos do artigo 13.º, n.º 4, decorrido o prazo de dois anos, cabe ao consumidor a prova de que a falta de conformidade existia à data da entrega do bem.

Note-se que o consumidor só pode recorrer aos remédios previstos neste regime uma vez preenchidos dois pressupostos cumulativos:

- (i) a existência de uma falta de conformidade entre o bem entregue e o contrato;
- (ii) a anterioridade da falta de conformidade em relação ao momento da entrega do bem.

Em bom rigor, o artigo 13.º, n.º 1 consagra uma dispensa ou liberação legal do ónus da prova para o consumidor relativamente à anterioridade da desconformidade.

De facto, ainda que tenha de demonstrar a falta de conformidade, esta norma liberta o consumidor da prova da sua pré-existência no momento da entrega do bem, nos primeiros dois anos desde a entrega do bem (Cfr. JORGE MORAIS CARVALHO, *Compra e Venda e Fornecimento de Conteúdos e Serviços Digitais - Anotação ao Decreto-Lei N.º 84/2021, de 18 de Outubro, 2022, Reimpressão, Coimbra, Almedina, página 54*).

Ora, por força do artigo 13.º, n.º 4, considerando que decorreram mais de dois anos desde a entrega do bem, a reclamante deixa de beneficiar da “dispensa ou liberação legal do ónus da prova relativamente à anterioridade da desconformidade”, cabendo-lhe, nesta fase, demonstrar que a falta de conformidade existia à data da entrega do bem, o que, no caso vertente, não logrou fazer, como já acima referimos.

Com efeito, em face da prova produzida, não ficou demonstrado que a desconformidade alegada existia desde o momento da entrega do bem, e pelo contrário quando esta é reclamada ou se manifestou já tinham passado mais de dois anos de utilização do bem.

Em face do que antecede, considerando que o reclamante não conseguiu provar, como lhe incumbia, que a desconformidade alegada já existia no momento da entrega, não estão reunidos os pressupostos para a aplicação dos mecanismos de reposição da conformidade consagrados no artigo 15.º, n.º 1, entre os quais se inclui a resolução do contrato, conforme peticionado.

É ainda peticionado o pagamento de uma indemnização por danos não patrimoniais.

Em termos legais, cumpre esclarecer sumariamente que não há nenhum dano comprovado nos autos, nem nenhum ilícito, que leve a que este tribunal possa apreciar os termos da indemnização atendendo ao art. 483.º CC.

Na falta de dano comprovado, e de responsabilidade civil, por ausência do cumprimento de todos os pressupostos legais, não há lugar naturalmente ao pagamento de qualquer indemnização.

Sempre se acrescente que a nossa legislação – mesmo em caso de cumprimento dos pressupostos – ainda nos levaria a distinguir os danos e os meros transtornos, quanto a pedidos de indemnização por alegados danos não patrimoniais.

Não duvida este tribunal que toda a situação com o bem adquirido tenha trazido transtornos ao reclamante, mas não danos, que mereçam a tutela do direito, se não houve nenhum ilícito que possa ser apreciado.

Termos em que não sendo possível concluir que tenha havido um incumprimento do contrato realizado entre as partes em 2022 com a aquisição, no apuramento da falta de conformidade, que permita determinar a existência de responsabilidade das Reclamadas, tem de improceder todo o pedido.

9. Das custas

Nos termos do n.º 5 do artigo 42.º da Lei da Arbitragem Voluntária, “a menos que as partes hajam convencionado de outro modo, da sentença deve constar a repartição pelas partes dos encargos diretamente resultantes do processo arbitral.

Os árbitros podem ainda decidir na sentença, se o entenderem justo e adequado, que uma ou algumas das partes compense a outra ou outras pela totalidade ou parte dos custos e despesas razoáveis que demonstrem ter suportado por causa da sua intervenção na arbitragem.”

Nos termos do art. 16º do Regulamento do CICAP é determinado que “o procedimento de arbitragem está sujeito ao pagamento de uma taxa, de acordo com o Regulamento de Taxas de Arbitragem anexo ao presente Regulamento.”

Determina-se, pois, que são assim devidas as taxas pagas ou a pagar no presente processo, repartidas pelas partes conforme Regulamento do Centro.

10. Da Decisão

**Atento ao exposto, e sem necessidade de mais considerações, considera-se a ação totalmente improcedente, absolvendo-se as Reclamadas do pedido.**

Deposite e notifique.

Porto, 27 de fevereiro de 2026

A juiz-árbitro



Doutora Elionora Santos