

SENTENÇA

PROC Nº. 825/2025

TAC

MAIA

SUMÁRIO:

- Ficou provado que a reclamada empreendeu todos os esforços, de forma séria e diligente para a resolução dos problemas apresentados pelos reclamantes na viatura que compraram.

- A maioria dos problemas não estão relacionados com a viatura, nem com desconformidades ou vícios, nem mesmo defeitos desta. Prendem-se com a conexão a uma aplicação que depende de pressupostos técnicos específicos e não são consideradas características intrínsecas da viatura.

- As desconformidades encontradas foram reparadas. O processo de reparação traduziu-se no diagnóstico e na encomenda da peça, seguida da montagem, que se revelou eficaz.

- A reclamada entregou aos reclamantes uma viatura de substituição de acordo com as exigências destes.

- Não estão alegados factos, que comprovem e suportem os pedidos de indemnização por danos patrimoniais e não patrimoniais.

- A reclamada afastou a presunção legal existente na legislação do consumo.

- Não existe obrigação indemnizatória a cargo da reclamada.

- A sentença proferida espelha o entendimento do tribunal.

- Indicação e identificação das partes processuais:

Reclamantes: [REDACTED]

devidamente identificados nos autos.

Reclamada [REDACTED]

devidamente identificada nos autos.

Interveniente (Intervenção Acessória Provocada): [REDACTED]

devidamente identificada nos autos

- *Saneamento do processo*

Inexistem nulidades ou outras irregularidades que cumpra sanar.

As exceções alegadas foram decididas. Inexistem outras que cumpra conhecer.

O tribunal é competente em todas as suas vertentes.

As partes são legítimas.

A matéria encontra-se na livre disponibilidade das partes e está devidamente disciplinada por lei.

- *Valor da causa*

Fixa-se o valor da presente reclamação na quantia de 30.000,00 €.

- Do pedido formulado pelos reclamantes

Solicitam a resolução do contrato de compra e venda celebrado, com a consequente entrega da viatura e devolução do preço pago (25.103,00 €).

Ainda, a condenação da reclamada no pagamento de indemnização por danos patrimoniais e não patrimoniais na quantia de 4897,00 € e nas despesas processuais (taxas)

- com base nos seguintes fundamentos factuais plasmados na reclamação efetuada (em síntese)

Em 14/1/25, a reclamante mulher comprou a viatura identificada nos autos, no estabelecimento comercial da reclamada em Matosinhos.

Desde a receção da viatura que esta evidenciou faltas de conformidade.

Assim:

- Não se consegue estabelecer concetividade através do “XXXXXXXXXX”, exibindo a mensagem “automatic software update required”
 - O controlo de carregamento à distância não funciona
 - Não fica registado o local de último estacionamento
 - O histórico de viagens, performance e consumos médios é inexistente.
- O E - Routes não funciona e os kms de viagem percorrida contam a mais do que se encontra no totalizador

- A viatura indica o seguinte erro: “erro grave dirija-se à oficina”, aquando do início da viagem e carregamento da bateria.

- A luz do cinto de passageiro não acende e por vezes o aviso sonoro não aciona.

- A viatura efetua uma leitura incorreta dos sinais de trânsito e o aviso de limite de velocidade de zona indicada é diferente da realidade.

- A indicação da autonomia da bateria em quilómetros só acende após percorridos alguns quilómetros.

- O botão de pedido de assistência e o botão GPS não funcionam encontrando-se sempre a vermelho.

- O prazo remanescente da próxima revisão reduz 2 meses por cada mês que passa.

- A App “██████████” fica configurada em língua inglesa e o apoio técnico é dirigido para a ██████████ UK e não para ██████████ PT.

- A viatura deveria ter uma dock station para colocação do telemóvel o que não acontece.

- A viatura foi entregue com o livro de revisões em branco e sem qualquer carimbo de inspeção ou ficha com o detalhe do serviço pré entrega

As faltas de conformidade referidas foram reportadas poucos dias após a compra.

Em 17/2/25, A reclamada assume que possam existir problemas com a caixa telemática.

No mesmo dia o reclamante marido enviou email solicitando apoio técnico, sendo agendada visita à oficina.

Em 24/2/25 foi devolvido com a indicação de que seria necessário o apoio da marca.

Em 10/3/25 a viatura foi entregue novamente na oficina.

Em 27/3/25, o reclamante marido visitou a oficina para se inteirar da situação, mas sem resultado prático

Em 28/3/25 o reclamante marido enviou um email à reclamada solicitando a substituição da viatura ou a devolução da quantia paga, por a reclamada não ter apresentado qualquer solução viável.

Em 31/3/25, a reclamada informou os reclamantes que aguardam peças.

Em 8/4/25 foi apresentada reclamação escrita no livro de reclamações digital, sem qualquer resposta.

Em 9/4/25 foi agendada uma reunião para 14/4/25, para se delinear uma solução para a situação.

Nesta foram informados que a [REDACTED] não assume a substituição da viatura, nem a devolução da quantia paga e quando a reparação for concluída entregam a viatura.

Em 21/4/25, foi novamente informado que continuam a aguardar peças.

Os reclamantes perderam a confiança na reclamada e a viatura encontra-se em posse da reclamada desde o dia 10/3/25. Tal provocou transtornos pessoais e familiares e qualificam os danos na quantia de 4895,00 €.

- A citação da reclamada

A reclamada foi devidamente citada, fez-se representar em audiência de julgamento arbitral, apresentou contestação onde impugna todos os factos que estejam em contradição com a defesa considerada no seu conjunto e conclui pela improcedência da reclamação e conseqüente absolvição da reclamada dos pedidos efetuados.

Ainda deduz exceção dilatória por falta de convenção válida e eficaz e requer a intervenção acessória provocada de [REDACTED]. Estas situações foram já objeto de decisão através de despachos interlocutórios, pelo que não serão aqui mencionadas.

- A contestação da reclamada Filinto Mota (em síntese)

A viatura identificada nos autos não apresenta qualquer anomalia que comprometa o fim para o qual foi adquirida, nem que afete a sua circulação em segurança, pelo que nada justifica a sua substituição por outra nem a resolução contratual.

- A chamada [REDACTED], apresentou a seguinte defesa.

A alegação dos reclamantes que não se consegue sincronizar o telemóvel com o veículo, através da aplicação [REDACTED], dos serviços

connect one, connect plus ou e-routes, não configura qualquer desconformidade da viatura, nem incumprimento contratual.

Os serviços connect one estão regulados pelas condições gerais de utilização e venda, os quais constituem parte integrante do contrato de compra e venda da viatura e foram aceites pelos reclamantes como condição necessária para a disponibilização dos serviços, ficando a sua subscrição associada à viatura.

Os serviços de conectividade são dependentes de pressupostos técnicos específicos, tais como o download da aplicação e o conhecimento do utilizador nesta matéria. Necessitam do emparelhamento de um telemóvel (smartphone) compatível com o sistema utilizado na viatura, sendo ainda necessário a disponibilização de rede móvel de terceiros para ativar o sinal GPS.

Os serviços connect one são disponibilizados a título gratuito e os restantes mediante subscrição.

Pelo que inexistente qualquer desconformidade, antes uma limitação dependente de fatores externos alheios à vendedora e aceites pelo comprador.

A exibição da mensagem “Erro grave dirija-se à oficina” e eventuais irregularidades no cinto de segurança do passageiro não permitem concluir pela existência de defeito no fabrico da viatura até porque já foi reposta a conformidade, não se verificando desde então a persistência das avarias.

Tais situações consubstanciam anomalias facilmente reparáveis que não comprometem a aptidão do veículo para o uso normal nem sequer a segurança estrutural deste.

Tais mensagens de aviso têm natureza preventiva e não equivalem a avarias graves ou defeitos de fabrico.

As restantes situações não configuram defeitos de fabrico, nem desconformidade, mas erros de interpretação e falha nas configurações e ainda expectativas subjetivas que não correspondem ao conteúdo contratual.

A alegação que o prazo de revisão reduz dois meses por mês, não está correta, pois que tal traduz-se numa previsão dinâmica, ajustada automaticamente face a fatores tais como os quilómetros percorridos, o estilo de condução, o tipo de trajetos realizados e/ou as condições de utilização da viatura.

A alteração da estimativa apresentada pelo sistema não significa que a revisão esteja errada ou existência de anomalia técnica, trata-se apenas de um mecanismo normal de cálculo.

Quanto à aplicação [REDACTED], estar configurada em língua inglesa ou associada ao Reino Unido, trata-se de uma questão de configuração da aplicação dependente dos dados introduzidos pelo utilizador.

Não respeita à viatura em si.

A docking station não substitui um ecrã, importa salientar que a viatura em causa não foi concebida como dispendo de ecrã táctil integrado.

O folheto de revisões encontra-se em branco, o que não traduz qualquer defeito e não fundamenta pedidos de substituição ou resolução contratual.

A viatura identificada não apresenta qualquer defeito ou desconformidade enquadrável legalmente. As situações relatadas respeitam

a ocorrências já sanadas e a funcionalidades normais de sistemas eletrónicos, de assistência à condução, a questões de configuração de sistema e a utilização de serviços digitais externos à viatura bem como a expectativas subjetivas não contratualizadas.

- *A prova*

- *Declarações de parte dos reclamantes*

O reclamante marido reiterou todos os erros/defeitos que alegadamente a viatura apresenta e que constam da reclamação e que se dão por reproduzidos.

Referiu ainda que nos primeiros quatro meses não lhe foi entregue nenhum veículo de substituição.

Que a viatura foi comprada para assistência à família.

Acrescentou, posteriormente e quando inquirido pelo mandatário da reclamada, que lhe tinha sido entregue uma viatura de substituição mas que esta não possuía um seguro como pretendia e de acordo com as condições existentes na sua viatura e como tal recusou-a, porque não quis arriscar na eventualidade de acontecer um sinistro.

Sinistro que nunca aconteceu.

Tendo a reclamada aceite custear um seguro automóvel nas mesmas condições que o existente na viatura comprada este aceitou a viatura de substituição, e desde então que a usa.

A reclamada nunca cobrou qualquer quantia, nem pela intervenção efetuada, nem pela viatura de substituição.

As anomalias reportadas nunca o impediram de circular com a viatura e esta nunca esteve parada em consequência destas.

- Prova testemunhal

Indicada pela reclamada [REDACTED] funcionário da reclamada. Responsável pelo departamento pós-venda no estabelecimento comercial da reclamada sito na Srª. da Hora.

Prestou um depoimento claro e esclarecedor.

Conhecedor da situação. Por várias vezes falou com o reclamante acerca da viatura e das dificuldades existentes na aquisição de peças.

Assim, e quanto às anomalias reportadas pelos reclamantes a testemunha esclareceu o seguinte:

- No que concerne à aplicação “[REDACTED]” o proprietário da viatura tem de subscrever a referida aplicação, configurá-la e através desta poderá ter informações sobre a viatura. Todavia, é necessário que o proprietário possua um smartphone e que seja compatível com a aplicação. Não basta um simples telemóvel.

A viatura é da versão base e por isso não possui algumas características que o reclamante assume como defeitos.

Assim, os pontos 5 a 8, 11, 15 estão relacionados diretamente com a aplicação, com a configuração desta, com o smartphone do reclamante, com a inexistência de GPS na viatura, daí a dificuldade no mapa de estradas (E routes) e no registo de quilometragem, bem como no que respeita aos sinais

de trânsito identificados pela viatura, na medida em que esta assume por defeito uma certa velocidade permitida no local, quando poderá não corresponder à realidade.

No ponto 9 da reclamação, refere a testemunha que notaram a existência de dois botões que não funcionavam. Um botão de assistência e outro de SOS, colocados junto à luz de teto.

Como tal, substituíram duas peças, a caixa BTA (gere a eletrónica da viatura) e a bateria pois que não aguentava a carga necessária para que os sistemas funcionassem em pleno.

As viaturas elétricas equipadas com os sistemas atuais, demandam e exigem que a bateria esteja sempre na sua máxima capacidade, o que não significa que esteja avariada mas, apenas que se não estiver com a carga total ou não a aguentar, os sistemas podem falhar, podem aparecer avisos. Foi o que aconteceu nesta viatura.

Quanto aos pontos 10, 12, 13, 14, não foram detetadas anomalias, após verificação em oficina.

No que respeita ao livro de revisões referiu que a viatura é nova pelo que não existem revisões.

Mais esclareceu que o atraso na oficina aconteceu após a identificação do problema e o pedido de substituição da caixa BTA, pois que estiveram meses a aguardar a entrega. Todavia, a reclamada Filinto Mota é totalmente alheia ao atraso verificado e por isso, sempre explicou ao reclamante que estavam a aguardar a peça, e que tal correspondia à verdade, não configurava nenhuma manobra evasiva.

A reclamada não tinha controlo na entrega da peça.

Foi disponibilizada aos reclamantes uma viatura de substituição, mas houve um contratempo com o seguro, pois que o reclamante pretendia uma viatura de substituição com um seguro nas mesmas condições contratuais do existente na própria viatura.

A viatura disponibilizada tinha uma franquia associada no caso de sinistro e por isso o reclamante recusou-a.

Mais tarde, a reclamada assumiu os encargos com o pagamento da franquia justamente porque pretendia satisfazer as exigências do cliente e este aceitou a viatura.

Aconteceu, em dada altura que a viatura foi dada como pronta, todavia nesse dia apareceram uns sinais de avaria e não pode ser entregue. Verificaram e apurou-se que a bateria necessitava de um pouco de carga. Assim o problema desapareceu.

Em 10/12/25 entregaram a viatura operacional.

Em 19/1/25, a viatura entrou em oficina para revisão e novas reclamações foram efetuadas.

Assim, e porque existiam campanhas da [REDACTED], para além da revisão, foi atualizado o software, foram substituídos os rolamentos das rodas traseiras e substituído o tubo do líquido de refrigeração.

As anomalias que existiam ficaram solucionadas, ao abrigo da garantia. O reclamante não pagou qualquer quantia.

Que na presente data a viatura está pronta para entrega com todas as intervenções referidas, e em conformidade.

As únicas peças substituídas para além das campanhas referidas, foram a caixa BTA e a bateria.

Desconhece qual a marca e modelo de telemóvel dos reclamantes mas foram efetuados os testes com o smartphone da testemunha e o sistema estava conforme e de acordo com a versão e o equipamento da viatura.

- Apreciação da prova produzida

As declarações de parte constituem um depoimento em que uma das partes num processo judicial presta ao tribunal, sobre factos relativamente aos quais tenha intervindo pessoalmente ou de que tenha conhecimento direto, com o objetivo de fornecer informações relevantes para a decisão do caso.

Artigo 466.º - Declarações de parte

1 - As partes podem requerer, até ao início das alegações orais em 1.ª instância, a prestação de declarações sobre factos em que tenham intervindo pessoalmente ou de que tenham conhecimento direto.

2 - Às declarações das partes aplica-se o disposto no artigo 417.º e ainda, com as necessárias adaptações, o estabelecido na secção anterior.

3 - O tribunal aprecia livremente as declarações das partes, salvo se as mesmas constituírem confissão.

- Ora, o reclamante - marido reiterou em audiência arbitral os factos alegados e que já constam da reclamação.

- Os factos apresentados foram todos impugnados e a reclamada conseguiu afastar a presunção que a legislação do consumo atribui aquando da compra e venda de bens defeituosas ou com vícios de fabrico.

- As alegadas faltas de conformidade relatadas nos pontos 5, 6, 7, 8, 10, 11, 12, 14, 15, referem-se a elementos relacionados com a app “XXXXXXXXXX”, com o telemóvel do(s) reclamante(s), com a existência de rede móvel nos

telemóveis, com a configuração da referida aplicação efetuada pelos reclamantes, com a inexistência de GPS na viatura, com o funcionamento do sistema da viatura e não com defeitos ou vícios desta.

- O ponto 9, é relativo ao aviso “erro grave dirija-se à oficina” e o ponto 13, relativo aos botões de assistência e de SOS, foram solucionados com a substituição da caixa BTA e da bateria, sem qualquer custo para os reclamantes e ao abrigo da garantia.

- O ponto 17 foi efetivamente esclarecido pois que a viatura é nova, com poucos quilómetros percorridos pelo que não tem revisões, nem carimbos.

- Ficou ainda provado que a reclamada entregou uma viatura de substituição aos reclamantes mas foi recusada pois que não possuía um contrato de seguro nos mesmos moldes e condições da viatura comprada. A reclamada aceitou assumir os encargos de um seguro nas mesmas condições contratuais da viatura daqueles e aí foi aceite a referida viatura de substituição. Foi usada, sem quaisquer custos e sem quaisquer riscos em caso de eventual sinistro.

- Na última intervenção que ocorreu na viatura a reclamada para além de ter efetuado a revisão desta, efetivou os trabalhos previstos em três campanhas da [REDACTED] que decorriam, bem como solucionou outras situações entretanto reclamadas, sem qualquer custo ou encargo para os reclamantes.

- A viatura foi entregue aos reclamantes, em perfeito estado de funcionamento e sem qualquer anomalia.

- No que respeita à quantia relativa a danos patrimoniais e não patrimoniais peticionados, conclui-se que não existem elementos factuais nos autos que a fundamentem.

Não basta alegar, nem requerer, tem de se provar. De acordo com o art 342.º do CC, o ónus da prova cabe a quem alega os factos e destes pretende retirar proveito.

Artigo 342.º - (Ónus da prova)

1. Àquele que invocar um direito cabe fazer a prova dos factos constitutivos do direito alegado.
2. A prova dos factos impeditivos, modificativos ou extintivos do direito invocado compete àquele contra quem a invocação é feita.

Tendo em conta os factos supra,

A reclamada atuou cumprindo a lei, tendo sido prestativa por forma a dirimir as questões colocadas pelos reclamantes.

Dão-se, assim, como provados os factos constantes e que acima se referem.

- A legislação

O DL n.º 84/2021 de 18/10, refere que o profissional será responsável por qualquer falta de conformidade que os bens apresentem, no período estipulado. A falta de conformidade no caso em concreto é entendida como a violação do estipulado nos arts 5, 6 e 7 do referido diploma.

Ora, entende-se que a previsão legal aí prescrita foi cumprida.

Para além da inexistência da maioria das desconformidades alegadas na viatura, conforme ficou descrito supra, as que existiam e foram detetadas, através de diagnóstico, com posterior encomenda da peça e consequente montagem na viatura, ficaram solucionadas, ao abrigo da garantia, sem qualquer pagamento por parte dos reclamantes.

As peças afetadas foram substituídas e as anomalias deixaram de existir.

Posteriormente, surgiram outras reclamações, que foram resolvidas e ainda, no momento da revisão, para além desta foram aplicadas 3 (três) campanhas na viatura, que os reclamantes desconheciam e que a beneficiaram.

Também por estas não lhes foi cobrado qualquer preço.

Ainda,

Nos termos do art 15º. nº. 1 do mesmo diploma, a desconformidade existente foi repostada de acordo com a hierarquia existente, ou seja, reparação ou substituição, redução do preço e em última instância, mediante condições apertadas que no caso em apreço não se verificam, a resolução contratual.

1 - Em caso de falta de conformidade do bem, e nas condições estabelecidas no presente artigo, o consumidor tem direito:

a) À reposição da conformidade, através da reparação ou da substituição do bem;

b) À redução proporcional do preço;

ou c) À resolução do contrato. (...)

Assim, a reparação foi efetuada, substituindo a caixa BTA e a bateria, e a maioria dos sinais de aviso desapareceram.

As peças desconformes foram pois, substituídas.

Tais factos não fundamentam nem a substituição total da viatura por outra idêntica, nem a resolução contratual, que é uma solução gravosa e desadequada para a situação em concreto.

- No que respeita ao atraso na reparação, ficou provado que foi entregue uma viatura de substituição aos reclamantes para que estes a usassem sem quaisquer custos.

Inicialmente foi recusada pelo facto do contrato de seguro não corresponder às mesmas condições que usufruía com a própria viatura.

Posteriormente, e aceitando as condições dos reclamantes, a reclamada assumiu o encargo com o pagamento da franquia, na eventualidade de ser necessário.

Desta feita, os reclamantes aceitaram a viatura e assim a usaram.

Ainda mais,

A reclamada afastou a responsabilidade que a lei de consumo (DL nº. 84/2021 de 18/10 e L 24/96 de 31/7) e a lei civil (responsabilidade civil contratual) preconizam.

Cumpre decidir

Face ao exposto,

Julga-se a presente reclamação improcedente por não provada e, consequentemente, absolve-se a reclamada dos pedidos efetuados

Quanto à chamada (IAP) a presente sentença produz os efeitos previstos no CPC.

Custas (taxas arbitrais) a cargo dos reclamantes

Registe e notifique

Maia, 6 de fevereiro de 2026



Rui Moreira Chaves

Juiz árbitro