

Sentença

Processo nº 2133/25

Reclamante: [REDACTED]

Reclamada: [REDACTED]

Sumário

I – No âmbito de um contrato de compra e venda celebrado entre um profissional e um consumidor, o vendedor está legalmente obrigado a entregar um bem que seja conforme com o contrato, possuindo as qualidades, características e desempenho normalmente esperados em bens do mesmo tipo.

II – Verifica-se falta de conformidade quando o bem não corresponde às características apresentadas pelo vendedor, não é adequado ao uso habitual ou apresenta anomalias que comprometam o seu normal funcionamento.

III – As faltas de conformidade que se manifestem dentro do prazo legal de garantia presumem-se existentes à data da entrega do bem, cabendo ao profissional ilidir tal presunção.

IV – Perante a verificação de uma falta de conformidade, o consumidor tem direito à reposição da conformidade do bem, designadamente através da sua reparação ou substituição, sem encargos e dentro de prazo razoável.

V – Não sendo assegurada pelo profissional a reposição da conformidade do bem após a comunicação das anomalias pelo consumidor, assiste a este o direito de exigir o cumprimento das obrigações legais decorrentes do regime jurídico aplicável à compra e venda de bens de consumo.

1. Relatório

1.1 Aberta a audiência, verificou-se não ser possível a conciliação entre as partes, dada a ausência da Reclamada, apesar de regulamente citada, pelo que se passou, de imediato, à audiência de julgamento arbitral, nos termos do artigo 35.º, n.ºs 2 e 3 da LAV.

1.2. A Reclamante alega falta de conformidade do bem adquirido junto da Reclamada.

2. Objeto do Litígio

O objeto do litígio corporiza-se na seguinte questão: saber se a Reclamante tem direito a que a Reclamada reponha as faltas de conformidade evidenciadas na momento da aquisição do veículo, bem como das ocorridas no período geral de garantia.

3. Fundamentação

3.1 Dos Factos

1. A Reclamante adquiriu em outubro de 2024 um veículo, carrinha, Audi A4, matrícula [REDACTED] junto da Reclamada, sendo que lhe fora, por esta, comunicado que a viatura se encontrava em perfeitas condições, tendo a correia sido substituída e o motor trocado antes da referida compra;
2. A referida viatura fora adquirida pelo valor de 6900,00 €;
3. A Reclamada declarou que a carrinha, após a compra, apresentou diversas desconformidades, nomeadamente no kit de distribuição, caixa de velocidades e motor;
4. A Reclamante afirmou que a viatura em questão não possuía pneu de substituição, macaco, chave de rodas e triângulo;
5. A Reclamada referiu que reclamou junto da Reclamada após a ocorrência das faltas de conformidade e dentro do prazo da garantia de 18 meses;
6. A Reclamante disse que entregou a carrinha à Reclamada para reparação e que a viatura esteve mais de um mês na posse da Reclamada para reparação das faltas de conformidade;
7. A Reclamante declarou que no momento da entrega da carrinha os problemas persistiriam, apenas tendo sido resolvidas as desconformidades mais fáceis e menos dispendiosas;
8. A Reclamante disse que várias vezes reportou a situação à Reclamada;
9. A Reclamante exarou reclamação no livro de reclamações da Reclamada em 31.07.25, sem ter tido qualquer resposta;
10. A Reclamante como necessitava do veículo para a sua vida, disse que procedeu à reparação do veículo a suas expensas, tendo despendido 1200,00 €;

11. A Reclamante, em 31.03.25, submeteu o veículo a um diagnóstico pós venda em uma oficina credenciada, onde se comprovou que a viatura tinha problemas, doc 2;
12. A Reclamada referiu que a correia partiu-se ao contrario do que a Reclamada afirmara no ato da venda, alegando que a correia tinha sido substituída;
13. A Reclamante referiu que por tal razão o motor ficara mais danificado;
14. A Reclamante declarou que aquando da compra estava sozinha e não possui conhecimentos de mecânica;
15. A Reclamante declarou que não experimentara a viatura e que não a deixaram abrir o porta bagagens;
16. A reclamante referiu que logo no primeiro dia, a viatura acendeu luzes de avaria, sendo que a Reclamada lhe dissera que era normal, que tal acontecia quando se dava à chave;
17. A Reclamante declarou que depois de em março de 2025 realizar a check-up na [REDACTED] falou com a Reclamada, embora também o tivesse feito anteriormente, doc 2;
18. A Reclamante disse que a Reclamada admitira que não verificara o veículo, mas que dissera que a carrinha não poderia ter todas as avarias alegadas pela Reclamante;
19. A Reclamante declarou que a viatura chumbara na inspeção obrigatória;
20. A Reclamante sublinhou, novamente, que a Reclamada arranjava a viatura em abril, que a viatura ficara na oficina cerca de um mes e que a Reclamada não reparara;
21. A Reclamada disse ainda que em outubro de 2024 a viatura tinha um vidro riscado e que a Reclamada depois de lhe ter sido reportada a situação afirmara que o vidro estava sujo;
22. A Reclamante disse que na inspeção reclamaram o vidro e que procederam à respetiva substituição através do seguro, acionando a clausula de sinistro;
23. A reclamante declarou ainda que em julho partira-se a correia de distribuição, tendo mandado reparar em outra oficina.

3.1.1 Dos Factos Provados e Não Provados

Resultam provados todos os factos:

Por documento: 11, 17

Por declaração: 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 12, 14, 15, 16, 18, 19, 20, 21, 22, 23.

Resultam não provados: factos 10, 13.

O Tribunal Arbitral tomou ainda em consideração, na sua apreciação global da prova, os factos acessórios discutidos em audiência de julgamento.

Não foram juntos ao processo, apesar de requeridos em audiência de julgamento arbitral: o documento único automóvel, o contrato de financiamento, o comprovativo de pagamento integral da viatura e a fatura de reparação.

3.2. Motivação

A convicção do Tribunal Arbitral quanto à matéria de facto resultou da apreciação crítica e conjugada dos meios de prova produzidos em audiência de julgamento, designadamente das declarações prestadas pela Reclamante e dos documentos juntos aos autos, apreciados à luz das regras da experiência comum e do princípio da livre apreciação da prova.

Desde logo, cumpre salientar que a Reclamada, apesar de regularmente citada, não compareceu em audiência nem apresentou qualquer meio de prova ou contraditório relativamente à factualidade alegada pela Reclamante. Tal circunstância não implica, por si só, a aceitação automática dos factos alegados, mas determinou que o Tribunal apreciasse a prova produzida essencialmente com base nas declarações da Reclamante e na prova documental junta aos autos.

No que respeita aos factos dados como provados por documento (factos 11 e 17), a convicção do Tribunal resultou diretamente da análise do documento n.º 2 junto aos autos, correspondente ao diagnóstico pós-venda efetuado numa oficina credenciada [REDACTED]. Tal documento evidencia a realização de uma verificação técnica à viatura e a existência de anomalias detetadas na mesma, corroborando as declarações prestadas

pela Reclamante quanto às desconformidades apresentadas pelo veículo após a aquisição.

Relativamente aos factos provados por declarações (factos 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 12, 14, 15, 16, 18, 19, 20, 21, 22 e 23), o Tribunal formou a sua convicção com base nas declarações prestadas pela Reclamante em audiência, as quais se revelaram coerentes, detalhadas e consistentes entre si. A narrativa apresentada foi lógica, cronologicamente estruturada e compatível com as regras da experiência comum, não tendo sido detetadas contradições relevantes ou indícios de falta de credibilidade.

A Reclamante descreveu de forma circunstanciada o processo de aquisição do veículo, as informações que lhe foram transmitidas pela Reclamada quanto ao estado da viatura, bem como as diversas anomalias que foram surgindo após a compra. Explicou igualmente as diligências que foi efetuando junto da Reclamada para obter a reparação das desconformidades, incluindo a entrega da viatura para reparação e a apresentação de reclamação no livro de reclamações.

As declarações prestadas revelaram-se ainda plausíveis quando analisadas à luz das regras da experiência comum, designadamente no que respeita à necessidade de utilização diária do veículo e à decisão de proceder posteriormente à reparação por conta própria, após não ter obtido resposta satisfatória da Reclamada.

Por outro lado, algumas das afirmações da Reclamante encontram respaldo indireto no documento junto aos autos, nomeadamente no que respeita à realização do diagnóstico técnico e à existência de anomalias na viatura, reforçando a credibilidade global do seu depoimento.

No que concerne aos factos dados como não provados (factos 10 e 13), tal decisão resultou da insuficiência de prova produzida. Com efeito, quanto ao facto 10 — relativo ao montante de 1.200,00 € alegadamente despendido pela Reclamante com a reparação da viatura — não foi junto aos autos qualquer documento comprovativo, designadamente fatura ou recibo da oficina, apesar de tal elemento probatório ter sido solicitado em audiência. Assim, não dispondo o Tribunal de prova documental ou outro

meio de prova suficientemente seguro que permitisse confirmar o referido dispêndio, não foi possível dar esse facto como provado.

De igual modo, relativamente ao facto 13 — referente ao agravamento dos danos no motor decorrente da alegada rutura da correia — não foi apresentada prova técnica ou pericial que permitisse estabelecer, com o necessário grau de certeza, a relação causal entre a rutura da correia e os danos adicionais no motor invocados pela Reclamante.

Importa ainda referir que, apesar de terem sido solicitados em audiência de julgamento arbitral, não foram juntos aos autos diversos documentos potencialmente relevantes para a apreciação da causa, designadamente o documento único automóvel, o contrato de financiamento, o comprovativo de pagamento integral da viatura e a fatura de reparação. A ausência destes elementos limitou a possibilidade de comprovação de alguns aspetos da factualidade alegada.

Por fim, o Tribunal Arbitral tomou igualmente em consideração, na formação da sua convicção, os factos acessórios discutidos em audiência, os quais contribuíram para a compreensão do contexto em que ocorreram os factos principais, reforçando a consistência da versão apresentada pela Reclamante.

4. Direito

O presente litígio insere-se no âmbito das relações de consumo, uma vez que a Reclamante adquiriu um veículo automóvel para uso pessoal a uma entidade que atua no exercício da sua atividade profissional de comercialização de veículos automóveis.

Assim, é aplicável o regime jurídico relativo aos direitos do consumidor na compra e venda de bens, previsto no Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro, que regula os direitos do consumidor na compra e venda de bens, incluindo bens móveis usados, como é o caso de um veículo automóvel.

Nos termos do artigo 2.º do referido diploma, entende-se por consumidor a pessoa singular que atue com fins que não se integrem no âmbito da sua atividade comercial, industrial, artesanal ou profissional, e por profissional a pessoa singular ou coletiva que atue no exercício da sua atividade económica. Resulta da matéria de facto provada que

a Reclamante adquiriu o veículo para utilização pessoal, enquanto a Reclamada atuou na qualidade de profissional, pelo que se verifica uma relação de consumo.

De acordo com o artigo 5.º do Decreto-Lei n.º 84/2021, o profissional tem o dever de entregar ao consumidor bens que estejam conformes com o contrato de compra e venda. A conformidade do bem é aferida tendo em conta, entre outros aspetos, se o bem corresponde à descrição efetuada pelo profissional, se possui as qualidades e características apresentadas ao consumidor e se é adequado ao uso habitual de bens do mesmo tipo.

Nos termos do artigo 6.º do mesmo diploma, considera-se existir falta de conformidade quando o bem não apresenta as características, qualidades ou desempenho normalmente esperados em bens do mesmo tipo ou quando não corresponde às declarações efetuadas pelo profissional no momento da venda.

No caso em apreço, ficou provado que a Reclamante adquiriu à Reclamada, em outubro de 2024, um veículo automóvel que lhe foi apresentado como encontrando-se em perfeitas condições, tendo inclusive sido referido pela Reclamada que a correia de distribuição havia sido substituída e o motor trocado antes da venda.

Todavia, ficou igualmente demonstrado que, após a aquisição, o veículo apresentou diversas anomalias, nomeadamente relacionadas com o kit de distribuição, caixa de velocidades e motor, bem como a inexistência de alguns elementos essenciais normalmente associados a um veículo automóvel, como o pneu suplente, macaco, chave de rodas e triângulo de sinalização.

Acresce que resultou ainda provado que a viatura apresentou sinais de avaria logo no primeiro dia de utilização e que, posteriormente, veio a reprovar na inspeção periódica obrigatória, circunstâncias que evidenciam que o bem adquirido não apresentava as condições de funcionamento e fiabilidade que seriam razoavelmente expectáveis.

Nos termos do artigo 12.º do Decreto-Lei n.º 84/2021, o profissional responde perante o consumidor por qualquer falta de conformidade que exista no momento da entrega do bem e que se manifeste no prazo legal de garantia.

No caso dos bens móveis usados, como é o caso de um veículo automóvel usado, o prazo de responsabilidade do profissional é, em regra, de três anos, podendo ser reduzido por acordo entre as partes para um prazo mínimo de dezoito meses, nos termos do artigo 12.º, n.º 3, do referido diploma.

Resulta da matéria de facto provada que a Reclamante comunicou à Reclamada as anomalias verificadas e reclamou dentro do período de garantia de 18 meses aplicável ao veículo em causa, tendo inclusive entregue a viatura à Reclamada para reparação.

Nos termos do artigo 15.º do Decreto-Lei n.º 84/2021, em caso de falta de conformidade do bem, o consumidor tem direito à reposição da conformidade, podendo optar pela reparação ou substituição do bem, sem encargos, dentro de prazo razoável e sem grave inconveniente para o consumidor.

Da factualidade provada resulta que a Reclamante entregou a viatura à Reclamada para reparação e que esta permaneceu cerca de um mês nas instalações da Reclamada. Contudo, segundo ficou demonstrado, as desconformidades não foram devidamente resolvidas, tendo sido apenas efetuadas algumas reparações de menor relevância, mantendo-se vários problemas no veículo.

Ora, nos termos do artigo 15.º do Decreto-Lei n.º 84/2021, caso a reposição da conformidade através da reparação ou substituição não seja efetuada dentro de prazo razoável ou cause grave inconveniente ao consumidor, este pode exercer outros direitos, nomeadamente a redução adequada do preço ou a resolução do contrato.

No caso concreto, a Reclamante tentou obter a reparação do veículo junto da Reclamada, tendo inclusive apresentado reclamação no livro de reclamações sem obter qualquer resposta. Tal comportamento revela falta de diligência por parte da Reclamada na resolução da situação.

Por outro lado, a ausência da Reclamada no presente processo arbitral impossibilitou a apresentação de qualquer versão alternativa dos factos ou prova que pudesse afastar a responsabilidade decorrente da falta de conformidade do bem vendido.

Importa ainda referir que o artigo 13.º do Decreto-Lei n.º 84/2021 estabelece uma presunção legal segundo a qual as faltas de conformidade que se manifestem no prazo de dois anos a contar da entrega do bem presumem-se existentes à data da entrega, salvo prova em contrário. No presente caso, as anomalias manifestaram-se logo após a aquisição do veículo, o que reforça a presunção de que as mesmas já existiam ou tinham origem em causas anteriores à entrega.

Assim, perante a matéria de facto dada como provada, conclui-se que o veículo adquirido pela Reclamante apresentava faltas de conformidade relevantes, verificadas dentro do prazo legal de garantia e oportunamente comunicadas à Reclamada, não tendo esta assegurado eficazmente a reposição da conformidade do bem.

Consequentemente, assiste à Reclamante o direito à reposição da conformidade do veículo, nos termos do regime legal aplicável às relações de consumo.

5. Decisão

Face ao exposto, e tendo em conta a matéria de facto dada como provada e a fundamentação jurídica apresentada, o Tribunal Arbitral julga a presente reclamação procedente, por provada, e, em consequência:

Condena a Reclamada a proceder à reposição da conformidade do veículo automóvel adquirido pela Reclamante, através da reparação das faltas de conformidade verificadas, sem quaisquer encargos para a Reclamante, nos termos do regime previsto no Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro, devendo fazê-lo no prazo de 15 dias a contar da notificação da presente decisão.

Taxas de arbitragem pela Reclamada.

Notifique-se.

Porto, 14.03.26

A Juiz-Árbitro,

